

República Dominicana
Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución
y Fortalecimiento de Servicios Públicos

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

-Borrador 2-
junio 2023



 edenorte

 edesur

 edeeste

Abreviaciones y acrónimos

AFD	Agencia Francesa de Desarrollo
ASODIFIMO	Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora
AT	Asistencia técnica
BEI	Banco Europeo de Inversiones
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
BT	Baja tensión
CDEEE	Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales
CEPAE	Centro de Planificación y Acción Ecuménica
CEPAL	Comisión Económica para América Latina
CNC	Consejo Nacional de Competitividad
CNCC	Consejo Nacional de Cambio Climático
CNE	Comisión Nacional de Energía
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
CUED	Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras de Electricidad
DIGEIG	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
EAS	Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial
EDE	Empresas Distribuidoras de Electricidad
EDEESTE	Empresa Distribuidora de Electricidad EDEESTE
EDENORTE	Empresa Distribuidora de Electricidad EDENORTE
EDESUR	Empresa Distribuidora de Electricidad EDESUR
END 2030	Estrategia Nacional de Desarrollo 2030
FEDOMU	Federación Dominicana de Municipios
GCPS	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INM	Instituto Nacional de Migración
JV	Junta de Vecinos
LMD	Liga Municipal Dominicana
MAS	Marco Ambiental y Social del Banco Mundial
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MEPYD	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
MIMARENA	Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales
MMUJER	Ministerio de la Mujer
MQR	Mecanismo de Quejas y Reclamos
MT	Media tensión
MUDHA	Movimiento de Mujeres Domínico-Haitianas
ODHGV	Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados

PARSE	Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Eléctrico
PERESE	Proyecto de Energías Renovables y Eficiencia Energética en el Sector Eléctrico
PNPSP	Plan Nacional Plurianual del Sector Público
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
Pro-Competencia	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
PROGEN	Proyecto de Energía Renovable para la Generación de Electricidad en el Sector Público
QRSS	Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes
SIE	Superintendencia de Electricidad
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios
SJRM	Servicio Jesuita a Refugiad@s y Migrantes
SNU	Sistema de Naciones Unidas
UEP	Unidad Ejecutora del Programa
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

Tabla de contenido

ABREVIACIONES Y ACRÓNIMOS	2
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS	5
1. INTRODUCCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	7
1.1. OBJETIVOS DEL PPPI.....	7
1.2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO.....	7
1.3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	9
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	10
2.1 METODOLOGÍA.....	11
2.2 MAPEO DE ACTORES, PARTES AFECTADAS E INTERESADAS.....	11
2.2.1 Partes afectadas.....	12
2.2.2 Grupos en situación de vulnerabilidad.....	14
2.2.3 Otras partes interesadas.....	19
3. BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES Y PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	20
3.1. EXPERIENCIAS PREVIAS RELEVANTES Y CONSULTAS PREVIAS A LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO.....	21
3.2 CONSULTAS SIGNIFICATIVAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN (MARZO 2023).....	22
3.2.1 Metodología.....	23
3.2.2 Detalles de las consultas durante la fase de preparación.....	24
3.2.3 Resumen de resultados de las consultas durante la fase de preparación.....	25
4. ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO	29
4.1. ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....	29
4.1.2 Principales canales de difusión.....	30
4.2. ESTRATEGIA DE CONSULTA Y DIVULGACIÓN EN ETAPAS FUTURAS.....	31
4.3. ESTRATEGIAS PROPUESTAS PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES.....	32
4.4. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS Y PRESENTACIÓN DE INFORMES A LAS PARTES INTERESADAS.....	33
4.5 ACCIONES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN Y ACCESO A BENEFICIOS DEL PROYECTO POR PARTE DE LOS GRUPOS VULNERABLES.....	33
5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADAS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	36
5.1. RECURSOS HUMANOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN.....	36
6. MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS (MQR)	39
6.1 MARCO NORMATIVO LOCAL APLICABLE.....	39
6.2 NORMATIVA INSTITUCIONAL DEL BANCO MUNDIAL RELATIVA AL MQR.....	40
6.3. MANEJO DE TEMAS DE ABUSO Y ACOSO SEXUAL.....	40
7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	41
7.1. MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL PPPI.....	41
7.2 INFORMES AL BANCO MUNDIAL.....	41
8. ANEXOS	43
ANEXO 1. INFORME DE CONSULTAS DURANTE FASE DE PREPARACIÓN (MARZO 2023).....	44
ANEXO 2. MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS (REVISIÓN JULIO 2018, ACTUALIZADO ABRIL 2023).....	62

I.	INTRODUCCIÓN AL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS	63
II.	OBJETIVOS.....	64
A.	OBJETIVO GENERAL	64
B.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	64
III.	INDICADORES DE DESEMPEÑO	64
IV.	ALCANCE DEL MQR	64
V.	ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE MEJORA DE LA EFICIENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	65
A.	CONTRATISTAS.....	65
B.	GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	65
C.	GESTIÓN SOCIAL	65
D.	COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA	65
VI.	TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMOS	65
VII.	CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	66
VIII.	RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS.....	66
IX.	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS	67
X.	CENTRALIZACIÓN DE LAS QUEJAS Y LOS RECLAMOS	67
XI.	ANÁLISIS DE LA QUEJA O RECLAMO.....	68
XII.	REVISIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS	68
XIII.	RESPONSABILIDAD	68
XIV.	TIEMPO DE RESPUESTA Y/O RESOLUCIÓN.....	68
XV.	NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN FINAL	71
XVI.	SEGUIMIENTO Y CONTROL	71
XVII.	DIVULGACIÓN DEL MECANISMO	71
XVIII.	AUDITORÍA DEL MECANISMO	72
XIX.	ANEXOS.....	73

Índice de tablas y cuadros

CUADRO 1. COMPONENTES Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	9
CUADRO 2. INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES TOMADORAS DE DECISIONES; INSTITUCIONES RECTORAS Y REGULADORAS DEL SECTOR ELÉCTRICO, E IMPLEMENTADORAS DEL PROYECTO	12
CUADRO 3. INSTITUCIONES, GRUPOS SOCIALES Y COMUNITARIOS BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	13
CUADRO 4. GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD E INSTITUCIONES QUE TRABAJAN CON ELLOS Y PUEDEN REPRESENTAR SUS INTERESES, SEGÚN VINCULACIÓN TEMÁTICA Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN	18
CUADRO 5. OTRAS PARTES INTERESADAS, SEGÚN VINCULACIÓN TEMÁTICA Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	19

CUADRO 6. ZONAS Y CIRCUITOS ELEGIDOS PARA LAS CONSULTAS SIGNIFICATIVAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN, SEGÚN EDE.....	22
CUADRO 7. RESUMEN DE ORGANIZACIONES MAPEADAS SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN Y EDE.....	23
CUADRO 8. CONSULTAS COMUNITARIAS EN TERRENO E INSTITUCIONAL REALIZADAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN	24
CUADRO 9. AGENDA DE LAS CONSULTAS COMUNITARIAS EN TERRENO REALIZADAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN	25
CUADRO 10. RESUMEN GENERAL DE INQUIETUDES ABORDADAS EN CADA UNA DE LAS CONSULTAS COMUNITARIAS EN TERRENO	25
CUADRO 11. RESUMEN PARTICIPACIÓN Y RESULTADOS DE LAS CONSULTAS COMUNITARIAS EN TERRENO DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN	27
CUADRO 12. CANALES Y FORMATOS DE COMUNICACIÓN PARA LA SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS	30
CUADRO 13. CONSULTAS Y ACTIVIDADES PARA ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO	31
CUADRO 14. ACCIONES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN Y EL ACCESO A BENEFICIOS DEL PROYECTO POR PARTE DE GRUPOS VULNERABLES	34
CUADRO 15. ACCIONES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN Y EL ACCESO A BENEFICIOS DEL PROYECTO POR PARTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	35
CUADRO 16. RECURSOS HUMANOS CONTEMPLADOS	37
CUADRO 17. ACTIVIDADES Y RECURSOS FINANCIEROS IMPLEMENTACIÓN PPPI	38

1. Introducción y descripción del proyecto

1.1. Objetivos del PPPI

El presente documento, Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del Programa, como parte del conjunto de instrumentos ambientales y sociales (A&S) para la implementación del Programa, 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 “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.

Atendiendo a lo anterior, el objetivo general de este documento es facilitar la planificación y la implementación del Proyecto a través de la participación efectiva e inclusiva de las diferentes partes interesadas identificadas en el mismo.

Los objetivos específicos de este PPPI son:

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.

1.2 Contextualización y antecedentes del Proyecto

Durante los últimos 30 años, el sistema eléctrico de la República Dominicana ha experimentado importantes cambios, desafíos y oportunidades. La generación, distribución y comercialización de energía han luchado para satisfacer la creciente demanda del país, lo que ha provocado cortes de luz, apagones y una alta tasa de interrupciones en el suministro eléctrico. Los indicadores de calidad del servicio eléctrico

en se mantienen entre los más bajos de la región, las y tarifas eléctricas se mantienen por debajo del costo.

En ese sentido, el sector eléctrico enfrenta varios desafíos importantes, incluyendo las pérdidas técnicas y no técnicas en la distribución de electricidad, que son significativas y pueden superar el 30%, llegando a un 36% para el 2022. Las pérdidas son particularmente altas en áreas muy empobrecidas, donde las redes de distribución son mal gestionadas y altamente vulnerables al fraude y al robo. Los ingresos tarifarios recibidos por las empresas de distribución de electricidad (EDE) todavía cubren solo alrededor del 60% de los costos. Esto, sumado a los subsidios tarifarios, ha creado un déficit persistente en el sector, que representó entre el 1 y el 2% del PIB durante el período 2014-2021. La inestabilidad política y la corrupción en el sector eléctrico también se han citado como problemas.

Mejorar la eficiencia en la distribución de electricidad y reducir las pérdidas técnicas y no técnicas es uno de los principales retos del sector eléctrico. Se necesita una mayor inversión en infraestructura, tecnología y capacitación del personal encargado de la distribución de electricidad. Aunque ha habido avances en los últimos años, el sistema eléctrico dominicano sigue siendo vulnerable a apagones y cortes de luz, lo que puede tener un impacto significativo en la economía y en la seguridad y bienestar de la población.

El Gobierno de la República Dominicana ha asignado recursos sustanciales para financiar proyectos de inversión y cubrir las pérdidas financieras de las empresas públicas en el sector eléctrico. En los últimos años, se ha producido un aumento significativo en la capacidad instalada de generación de energía, gracias a la construcción de varias plantas de energía térmica, hidroeléctrica y eólica. Además, se ha avanzado en el uso de energías renovables en el país. En 2020, el 15% de la electricidad generada en la República Dominicana provino de fuentes renovables, principalmente energía hidroeléctrica y eólica.

La República Dominicana tiene un gran potencial para el desarrollo de energías renovables, especialmente en energía solar y eólica. A medida que la tecnología avanza y los costos de las energías renovables disminuyen, el país tiene la oportunidad de aumentar significativamente su infraestructura de generación. No obstante, esto debe ir acompañado del fomento de la eficiencia energética a través de la implementación de medidas y políticas que promuevan el uso racional y regularizado de la energía en los diferentes sectores de la economía, ayudando a reducir la demanda de energía, lo que a su vez puede disminuir los costos de generación y mejorar la sostenibilidad financiera del sector eléctrico.

Los esfuerzos para aumentar y promover el uso racional de la energía en la República Dominicana han sido significativos durante la última década, en el contexto de las reformas del sector energético. La futura aprobación de la Ley de Eficiencia Energética (aún en proceso) podría constituir un marco político integral para la promoción de la eficiencia energética y para atraer inversiones del sector privado para implementar medidas de eficiencia energética. Además, esta ley proporcionaría un mandato institucional para organizar la agenda de eficiencia energética, incluyendo la fijación de estándares mínimos de rendimiento energético para electrodomésticos y códigos de construcción eficientes. El fortalecimiento del marco legal y regulatorio para la eficiencia energética se espera que promueva inversiones privadas y públicas en proyectos y programas para minimizar o reducir el uso de energía, contribuyendo así a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en línea con los compromisos internacionales, y aliviando un sector energético ya estresado al requerir menos generación de energía. Mientras tanto, la modernización de la infraestructura eléctrica y la introducción de nuevas tecnologías, como la red inteligente y los medidores inteligentes, pueden mejorar la eficiencia y la calidad del servicio eléctrico para los consumidores.

1.3. Descripción del Proyecto

El gobierno de la República Dominicana y el Banco Mundial han acordado financiar el Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos de la República Dominicana, el cual tiene como objetivo general coadyuvar a la sostenibilidad financiera de las EDE viabilizando la reducción de las pérdidas totales de energía y mejorando la calidad del servicio a través de la rehabilitación de las redes de distribución y la normalización de suministros a los consumidores finales de la electricidad.

De esta manera, se busca mejorar la eficiencia en la distribución de electricidad y reducir las interrupciones en el suministro eléctrico, lo que puede tener un impacto positivo en la economía del país y en la calidad de vida de sus habitantes.

El Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos de la República Dominicana se enfoca en tres áreas críticas: mejora de la gobernanza de las empresas distribuidoras, apoyo a la implementación del Plan Integral de Reducción de Pérdidas, y creación de capacidades, administración, seguimiento y evaluación.

La mejora en la gobernanza de las EDE contempla la introducción de nuevas tecnologías, procesos y herramientas para medir, monitorear y mejorar indicadores clave de rendimiento e inteligencia empresarial. La reducción de las pérdidas de energía supone la rehabilitación de las redes de distribución y la implementación de tecnologías más avanzadas en la medición y gestión de la energía, conjuntamente con estrategias de gestión social y ambiental. Además, se busca normalizar el suministro de electricidad a los consumidores finales, la actualización y modernización de los equipos y sistemas de distribución eléctrica, y también auditorías técnicas y financieras.

Con este Proyecto, se espera mejorar la eficiencia en la distribución de electricidad y reducir las interrupciones en el suministro eléctrico, lo que puede tener un impacto positivo en la economía del país y en la calidad de vida de sus habitantes.

Cuadro 1. Componentes y actividades del Proyecto

Componentes	Descripción / Actividades
1. Mejora de la gobernanza de las empresas distribuidoras	<ol style="list-style-type: none">Introducción de tecnologías y procesos para garantizar un control y seguimiento efectivo del progreso hacia objetivos predefinidos de indicadores claves de rendimiento (KPIs).Desarrollo e implementación de plataforma de inteligencia empresarial (BI) para el monitoreo de KPIs en el desempeño de las EDEs.Apoyo “just in time” siguiendo procesos competitivos; brindando experiencia internacional de modelos de buenas prácticas.
2. Apoyo a la implementación del Plan Integral de Reducción de Pérdidas	<ol style="list-style-type: none">Sustitución de medidores obsoletos e instalación de medidores a nuevos clientes.Rehabilitación de redes de distribución y normalización de suministros a clientes.Campañas de levantamiento de suministros y actualización de las bases de datos en las EDEs.

Componentes	Descripción / Actividades
	4. Gestión social y ambiental ¹
3. Creación de capacidades, administración, seguimiento y evaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión y administración del Programa 2. Auditorías técnicas y financieras

2. Identificación y análisis de las partes interesadas

La UEP, las 3 EDE, otros organismos del sistema eléctrico dominicano y el Banco Mundial reconocen la importancia de una interacción abierta y transparente con las partes interesadas en el Proyecto. Es muy importante contar con perspectivas variadas que representen los intereses de las distintas partes involucradas y afectadas por el Proyecto, incluyendo tanto a instituciones oficiales, como a asociaciones comunitarias, civiles, de comerciantes, empresariales y sindicales, y también a grupos con intereses especiales y/o en situación de vulnerabilidad.

Atendiendo a la naturaleza del Proyecto, los impactos a diferentes partes interesadas pueden variar a lo largo del tiempo. Por ejemplo, al inicio, los consumidores podrían percibir un impacto negativo debido a los cortes de energía asociados a las actividades de reducción de pérdidas para reducir el consumo de energía no medido. Luego podrán ver una mejoría sustancial en la confiabilidad y calidad de los servicios eléctricos que reciben. En ese sentido, la participación de las partes interesadas es parte de un proceso inclusivo y constante, durante todas las etapas del Proyecto, para poder conocer las inquietudes y pareceres de las diferentes partes, contar con su participación, y mantenerles informadas acerca del desarrollo del Programa y las implicaciones de las diferentes etapas.

Como se mencionó arriba, el Proyecto plantea como objetivo principal coadyuvar a la sostenibilidad financiera de las EDE viabilizando la reducción de las pérdidas totales de energía y mejorando la calidad del servicio a través de la rehabilitación de las redes de distribución y la normalización de suministros a los consumidores finales de la electricidad. En ese sentido, los componentes del proyecto incluyen un enfoque concentrado en gran medida en acciones que impactarán directamente a las comunidades a intervenir, a sus moradores, y a localidades circundantes. En ese sentido, es necesario tener en cuenta las implicaciones de cara a los diferentes grupos de usuarios/as de los servicios como beneficiarios finales de los resultados del proyecto, y también cómo estas poblaciones y distintos grupos particulares pudiesen verse afectados de manera transitoria durante el desarrollo del proyecto, y después de que el mismo finalice.

¹ Se apoyará el seguimiento de la gestión ambiental y de salud y seguridad ocupacional, el seguimiento de los sitios de acopio de materiales utilizados y residuos generados durante la ejecución de las obras. También apoyará la implementación de la Estrategia de Gestión Social para restaurar la confianza entre los usuarios y las EDE, lo que ayudará a incrementar los niveles de recuperación de efectivo y el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica. Mediante la aplicación de la Estrategia de Gestión Social, los líderes comunitarios y ciudadanos estarán informados sobre los objetivos del programa en sus comunidades y se organizarán para participar activamente durante su ejecución. Se suscribirán Pactos Sociales entre las EDE y las comunidades para establecer los compromisos que ambas partes deben asumir para viabilizar el programa y lograr sus objetivos. Los habitantes de las comunidades beneficiadas serán capacitados en el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica y sus derechos y deberes como clientes habituales de las EDE. El componente financiará actividades relacionadas con la implementación y evaluación de la Estrategia. Esta evaluación incluye la realización (ex-ante y ex-post) de encuestas de satisfacción de clientes. Este componente también apoyará acciones para la inclusión de personas con discapacidad.

Es importante también mencionar que se tomarán medidas (descritas en este PPPI) para garantizar que las actividades consideren siempre las condiciones e interseccionalidades de los distintos grupos interesados, especialmente de aquellos/as en situación de vulnerabilidad, mediante componentes de participación inclusiva y otros mecanismos, incluyendo de consultas, participación, acceso a beneficios del proyecto y atención de quejas y reclamos.

2.1 Metodología

A fin de cumplir con las mejores prácticas, en la elaboración del PPPI y las consultas, así como para la implementación del proyecto a futuro, se aplican los siguientes principios para la participación de las partes interesadas a fin de prever y reducir riesgos, gestionar mejor los costos y entregar resultados de calidad, en donde se observen:

1. **Transparencia y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:** Las consultas públicas acerca del proyecto se organizan durante todo su ciclo de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
2. **Participación informada, opiniones y comentarios:** Se proporciona y distribuye información ampliamente a todas las partes interesadas en un formato adecuado; se brindan oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus opiniones e inquietudes.
3. **Inclusión y sensibilidad:** La identificación de las partes interesadas se lleva a cabo con el objeto de lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto es inclusivo. En todo momento se alienta a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tienen 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, así como a las sensibilidades de grupos con intereses, ideologías y posiciones diversas.
4. **Flexibilidad:** Se adaptan metodologías flexibles para acomodar las situaciones específicas de los distintos grupos y partes, incluyendo consultas y entrevistas presenciales, virtuales y telefónicas, entre otras, además de la utilización de modalidades de comunicación oral y escrita, sincrónicas y asincrónicas, cuando sea posible.

2.2 Mapeo de actores, partes afectadas e interesadas

Como ya se ha mencionado, la mayor parte de las acciones del Proyecto impactarán directamente a las comunidades a intervenir, a sus moradores, y a localidades circundantes. En ese sentido, para garantizar una participación efectiva e inclusiva, se debe contar con la articulación de diferentes tipos de actores en los espacios de consulta, incluyendo instituciones oficiales, asociaciones comunitarias, civiles, de comerciantes, empresariales y sindicales, y también a grupos con intereses especiales y/o en situación de vulnerabilidad.

Además, es importante ponderar la participación de instituciones clave del sector eléctrico dominicano y otros sectores vinculados, en función de sus distintos roles, incidencia, y posibles intereses vinculados al Proyecto.

2.2.1 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 debe interactuar 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 la composición del sector eléctrico dominicano, sus vinculaciones con otros sectores, y a la naturaleza del Programa, una distinción inicial entre las partes afectadas puede hacerse atendiendo a los roles de las mismas en el Proyecto. En ese sentido, las Partes Afectadas se han clasificado de la siguiente manera:

1. Instituciones rectoras del sector eléctrico
2. Instituciones reguladoras del sector eléctrico
3. Tomadores de decisiones
4. Instituciones implementadoras del Proyecto
5. Instituciones, grupos sociales y comunitarios beneficiarios del Proyecto
6. Otras instituciones de la sociedad civil afectadas por el Proyecto

2.2.1.1 Tomadores de decisiones, instituciones rectoras y reguladoras del sector eléctrico, e implementadoras del Proyecto

Las instituciones y actores pertenecientes a las primeras 4 clasificaciones estarían interactuando con el Proyecto desde el ámbito gubernamental, y desde roles centrales y locales. Las instituciones y grupos que pertenecen a las últimas 2 clasificaciones estarían más representadas en el ámbito local, social y comunitario. Los cuadros a continuación presentan detalles adicionales.

Cuadro 2. Instituciones gubernamentales tomadoras de decisiones; instituciones rectoras y reguladoras del sector eléctrico, e implementadoras del Proyecto

<u>Institución o Grupo</u>	<u>Siglas</u>	<u>Vinculación Sectorial</u>	<u>Observaciones</u>
Comisión Nacional de Energía	CNE	Gubernamental	Tomador de decisiones
Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras de Electricidad	CUED	Gubernamental	Tomador de decisiones
Empresa de Distribución de Electricidad - EDEESTE	EDEESTE	Gubernamental	Implementadora
Empresa de Distribución de Electricidad - EDENORTE	EDENORTE	Gubernamental	Implementadora
Empresa de Distribución de Electricidad - EDESUR	EDESUR	Gubernamental	Implementadora

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Sectorial	Observaciones
Ministerio de Energía y Minas	MEM	Gubernamental	Rectora Sector Eléctrico
Superintendencia de Electricidad	SIE	Gubernamental	Reguladora Sector Eléctrico

2.2.1.2 Instituciones, grupos sociales y comunitarios beneficiarios del Proyecto

Dado que el Proyecto se encuentra aún en fase de planificación, la lista definitiva de circuitos (y, por tanto, comunidades) a ser beneficiadas por el mismo aún no está disponible. No obstante, sobre la base de mapeos y experiencias previas en programas y proyectos similares, el Cuadro 3 a continuación señala los tipos de instituciones y grupos esperados, así como los porcentajes de cada tipo de institución esperada según mapeos previos. En ese sentido, es importante notar que cerca del 80% de las organizaciones del tejido social son iglesias y juntas de vecinos, 10% son asociaciones y clubes deportivos, y el restante 10% son fundaciones, ONGs, federaciones de juntas de vecinos, sindicatos y otras.

Cuadro 3. Instituciones, grupos sociales y comunitarios beneficiarios del Proyecto

Institución o Grupo	Vinculación Sectorial	Porcentaje de instituciones esperadas*	Observaciones
Iglesias	Social	41.7%	<i>Mapeo en curso según circuitos y comunidades beneficiarias</i>
Juntas de vecinos	Social	40.3%	
Asociaciones	Social	6.4%	
Clubes deportivos	Social	4.3%	
Fundaciones y ONGs	Social	2.3%	
Federaciones de juntas de vecinos	Social	0.8%	
Sindicatos	Social	0.5%	
Comités de Salud	Social	0.2%	
Consejos de Desarrollo	Social	0.2%	
Cooperativas	Social	0.2%	
Organizaciones sociales y culturales	Social	0.0%	
Otras organizaciones comunitarias	Social	3.0%	

Para fines de lograr contar con espacios participativos que informen el diseño de las estrategias sociales, se ha realizado una selección preliminar de circuitos y comunidades que fueron consultadas en la fase inicial (abril de 2023). De esta manera, partiendo de los circuitos que las EDE han incluido para ser intervenidos en el nuevo proyecto, se seleccionaron tres zonas a modo de muestra para realizar las Consultas Significativas durante la fase de preparación del proyecto. Las mismas se presentan en el Cuadro 8, en la sección Plan de Consultas durante la fase de preparación.

2.2.2 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.

Existen diversos estudios realizados en la región y a nivel internacional que abordan las temáticas de modernización del sistema eléctrico, instalación o actualización de medidores, regularización de clientes y problemas estructurales tales como la pobreza energética. Por lo general, se toman muy en cuenta los hogares de bajos recursos y las situaciones de vulnerabilidad asociadas a los mismos. A continuación, se presentan algunos de los hallazgos principales:

1. **Estudios de la CEPAL sobre pobreza energética en América Latina y el Caribe (2014 y 2021)**² abordan la situación de vulnerabilidad que enfrentan los hogares de bajos ingresos en la región, en relación al acceso y uso de la energía eléctrica. Se destaca que estos hogares a menudo utilizan conexiones ilegales debido a su imposibilidad de pagar el servicio, lo que los hace más susceptibles a cortes de suministro y multas por parte de las empresas eléctricas. Los estudios amplían la mirada de la pobreza energética más allá de la electrificación, evidenciando, a través de diversos indicadores, las múltiples formas de privación del acceso equitativo a energía de calidad y los diversos impactos que esto tiene en los hogares en situación de vulnerabilidad que la enfrentan.
2. **Estudios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**³ **sobre precios de la energía y su impacto en la desigualdad en América Latina**, incluyendo mediante la regularización de conexiones eléctricas, señalan que la incapacidad de alinear los precios de la energía con los costos sociales puede perjudicar la adopción de tecnologías actualizadas. También analizan el impacto de la regularización de conexiones eléctricas ilegales en la región, y destacan que, si bien la medida puede mejorar el acceso a la energía eléctrica y la seguridad en el suministro, también puede tener efectos negativos en hogares de bajos ingresos que no pueden pagar el servicio, y que podrían verse obligados a desconectarse o a mantenerse, de manera recurrente, en la irregularidad.
3. **Estudios y proyectos del Banco Mundial sobre modernización del sector eléctrico en diferentes países de América Latina y el Caribe** ponen de relieve los desafíos que enfrenta la región en la modernización del sector eléctrico, incluyendo la necesidad de mejorar la eficiencia y reducir las pérdidas técnicas y no técnicas, al igual que lecciones aprendidas y buenas prácticas logradas durante varias décadas de trabajo con el tema. En relación a la regularización de conexiones eléctricas y mejoramiento de los sistemas de medición, de manera general se destaca la importancia de asegurar que los procesos sean justos y equitativos, y que se implementen estrategias de gestión social para

² Ver, por ejemplo, García Ochoa (2014) “Pobreza energética en América Latina” y Calvo et al (2021) “Desarrollo de indicadores de pobreza energética en América Latina y el Caribe”. Estos trabajos abordan el tema de la pobreza energética, con el fin de destacar la dimensión social de los usos de energía y de las vinculaciones entre energía, pobreza y medio ambiente.

³ Ver, por ejemplo, Cavallo, Powell y Serebrisky (eds) (2020). De estructuras a servicios: El camino a una mejor infraestructura en América Latina y el Caribe. BID.

tomar en cuenta las necesidades de los hogares en situación de vulnerabilidad, particularmente aquellos con bajos ingresos.

4. **Un estudio del Consejo Nacional de Competitividad de la República Dominicana sobre el sector eléctrico**⁴ analiza la situación del sector eléctrico en el país y destaca la importancia de mejorar la eficiencia en la distribución y de reducir las pérdidas no técnicas. En relación a la regularización de conexiones eléctricas ilegales, se destaca la necesidad de abordar la situación de los hogares de bajos ingresos que utilizan conexiones ilegales y garantizar que tengan acceso a servicios de energía eléctrica justos y equitativos.

En general, estos estudios destacan la importancia de abordar las situaciones de vulnerabilidad de los hogares, particularmente los de bajos ingresos, en los procesos de modernización del sistema eléctrico, la instalación de medidores y la regularización de clientes. Es importante asegurar que se tomen en cuenta las necesidades de estos hogares, y que se les brinden soluciones justas y equitativas. De manera más general, las situaciones de vulnerabilidad pueden derivarse conjuntamente de diversos factores. Algunos de estos obedecen a contextos socio-históricos, demográficos, económicos, geográficos, políticos, estructurales y culturales. A continuación, una lista de ejes a tener en cuenta en el actual Proyecto:

- Estatus socioeconómico (particularmente si existe insuficiencia económica, incertidumbre financiera, vinculación a trabajo en situación de vulnerabilidad, y otras)
- Nivel educativo
- Edad
- Estado de discapacidad
- Posesión de documentos de identidad
- Tenencia de contrato o acuerdo formal de alojamiento o renta de vivienda
- Idioma
- Género
- Acceso a tecnología (dispositivos, conexiones de internet, etc.) y conocimientos, desempeño y uso de tecnología
- Estado de salud
- Estatus migratorio

En el actual Proyecto, y partiendo de los antecedentes citados más arriba, estos distintos ejes pueden crear intersecciones que pueden poner a distintos grupos en situaciones de vulnerabilidad. A continuación, algunos de los grupos a tener en cuenta.

1. **Personas, familias y comunidades de bajos ingresos:** Las personas de bajos ingresos pueden tener dificultades para pagar sus facturas de electricidad y para cumplir con los requisitos para obtener la conexión legal. También pueden tener problemas para pagar los costos adicionales asociados con equipos necesarios para adecuar la infraestructura eléctrica de su hogar, obtener bombillas y electrodomésticos de bajo consumo, etc. Desde el punto de vista comunitario, estas personas pueden vivir en contextos de hacinamiento y precariedad que dificultan los procesos de regularización.
2. **Personas con discapacidades:** Las personas con discapacidades pueden tener necesidades especiales que dificulten su regularización. Estas pueden incluir, por ejemplo, dificultades visuales y de

⁴ Diagnóstico Competitivo del Sector Eléctrico (2019). Consejo Nacional de Competitividad de la República Dominicana.

movilidad, tanto para leer sus facturas como para trasladarse a realizar los pagos de manera oportuna. Además, diferentes estudios por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Foro Europeo de Discapacidad, y el Consejo Nacional sobre Discapacidad en los Estados Unidos sugieren que las personas con discapacidad tienen menos probabilidades de usar Internet que las personas sin discapacidad. Entre los que sí usan Internet, muchos reportaron dificultades para acceder a ciertos sitios web y usar ciertas herramientas digitales, tales como las necesarias para efectuar pagos en línea.

3. **Personas envejecientes / adultos/as mayores:** En términos generales de situaciones de vulnerabilidad, este grupo se parece al anterior, pero las intersecciones con los dos anteriores crean situaciones de mayor complejidad (por ejemplo, para personas envejecientes con discapacidad y de bajos ingresos).
4. **Pequeñas empresas y comerciantes informales:** Las pequeñas empresas y los comerciantes informales pueden tener dificultades para cumplir con los requisitos para obtener la conexión legal y para pagar los costos asociados con la modernización del sistema eléctrico. Dependiendo del tipo de actividad comercial y la demanda de potencia, los costos eléctricos pueden incrementar considerablemente. La falta de acceso a la electricidad o los costos adicionales asociados con su regularización pueden afectar negativamente a sus negocios.
5. **Inquilinos:** Los inquilinos pueden depender de sus arrendadores para obtener la conexión eléctrica y pueden no tener control sobre la instalación de nuevos medidores y otros equipos necesarios para la regularización. La ausencia de un documento contractual o legal que valide la ocupación del inmueble también puede dificultar la regularización de dicho inmueble o cliente. Además, los inquilinos pueden tener dificultades para cumplir con los requisitos adicionales y los costos asociados con la regularización. Aunque no existen datos concretos acerca de la formalidad contractual de los inquilinos, un indicador indirecto podría encontrarse en la Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR) 2019-2020, que señala que el porcentaje de hogares que viven en casas prestadas es del 6.1%. Para ese año, este porcentaje equivale a aproximadamente 198,615 hogares en todo el país. No obstante, hay personas que pagan alquiler sin tener contratos formales y sin que las casas sean prestadas. Esto es más común en los grupos de bajos ingresos.
6. **Personas indocumentadas:** Las personas indocumentadas (sean inmigrantes, descendientes de inmigrantes o nativas) pueden encontrar barreras significativas para acceder a servicios públicos, y podrían enfrentar diversos problemas asociados a regularización del servicio eléctrico y los costos que esto supone. Los programas sociales gubernamentales (tales como Bono Luz, Progresando con Solidaridad, SIUBEN, etc.) requieren algún documento.
7. **Las personas en estatus migratorio irregular** también pueden enfrentar problemas importantes de cara al acceso y a la regularización del servicio eléctrico. La ENHOGAR 2019-2020 encontró que el 94.3% de los hogares dominicanos tenían acceso a la electricidad, en comparación con el 82.7% de los hogares de migrantes internacionales y el 77.9% de los hogares de migrantes haitianos. Además, muchos migrantes indocumentados pueden vivir en condiciones de hacinamiento o en construcciones informales que no cumplen con los estándares de seguridad eléctrica.
8. **Las personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas** pueden también enfrentar barreras para la regularización del servicio eléctrico, ya que pueden tener dificultades para leer y entender contratos, así como para realizar el seguimiento y pago de facturas. Según datos de la Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo (ENFT) 2020, el 4.1% de las personas mayores de 15 años en

la República Dominicana no saben leer ni escribir. Sin embargo, no existe una cifra oficial para las personas con habilidades lingüísticas limitadas. La Evaluación Nacional del Desempeño Estudiantil (ENDE) de 2018 mostró que el 68.8% de los estudiantes evaluados en Educación Secundaria Básica no alcanzó un nivel de desempeño satisfactorio en comprensión de lectura, mientras que en Educación Secundaria Media el porcentaje fue del 54.4%. Si bien estos datos se refieren a estudiantes en edad escolar, los mismos sugieren que hay una proporción significativa de personas en la población que enfrentan dificultades similares en la comprensión de textos.

9. **Comunidades rurales:** Las comunidades rurales pueden tener un acceso limitado a la electricidad y pueden depender de conexiones ilegales o irregulares para obtener electricidad. La ENHOGAR 2019-2020 señala que el 38.4% de los hogares rurales que tienen electricidad no tienen un contrato formal con la empresa distribuidora. La instalación de nuevos medidores y la regularización de clientes pueden resultar en costos adicionales y requisitos más estrictos para estas comunidades, lo que puede dificultar su acceso a la electricidad.

Cuadro 4. Principales necesidades e intereses con respecto al proyecto y dificultades

Grupo	Principales necesidades e intereses con respecto al proyecto⁵
Personas, familias y comunidades de bajos ingresos	El interés es tener acceso a los servicios. Tienen dificultad para realizar el pago del servicio por los bajos ingresos monetarios del hogar y por no estar incluido en los programas de subsidio del Estado.
Personas con discapacidades	El interés es tener acceso a los servicios. Tienen inconvenientes para trasladarse a las oficinas comerciales a realizar trámites, dificultad para la recepción y comprensión de información sobre el servicio por limitaciones en la visión, la capacidad auditiva o cognitiva.
Personas envejecientes / adultos/as mayores	El interés es tener acceso a los servicios. Tienen dificultades para trasladarse a oficinas comerciales a realizar trámites, limitación en la comprensión de la información sobre los procesos comerciales de las distribuidoras y baja disponibilidad de recursos monetarios para realizar el pago.
Pequeñas empresas y comerciantes informales	El interés es tener acceso a los servicios, sin embargo, esto impacta en los costos operativos del comercio por pasar de un esquema de “no pago” a un servicio de electricidad contratado. El flujo de cada bajo e irregular puede generar incapacidad para realizar el pago del servicio.
Inquilinos	El interés es tener acceso a los servicios, pero la renta de inmuebles para vivienda o comercios sin usar un documento de contrato de alquiler dificulta la contratación del servicio de electricidad por las condiciones establecidas para hacer este trámite en las distribuidoras.
Personas indocumentadas	El interés es tener acceso a los servicios, sin embargo, la no disponibilidad de un documento de identificación válido (pasaporte, permiso de residencia o cédula de identidad) dificulta la contratación del servicio de electricidad por las condiciones establecidas para hacer este trámite en las distribuidoras.
Las personas en estatus migratorio irregular	El interés es tener acceso a los servicios, pero la no disponibilidad de un documento de identificación válido (pasaporte, permiso de residencia o cédula de identidad) dificulta la contratación del servicio de electricidad

⁵ Ver cuadro 15 para acciones para facilitar la participación y el acceso a beneficios del proyecto por parte de grupos vulnerables.

	por las condiciones establecidas para hacer este trámite en las distribuidoras.
Las personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas	El interés es tener acceso a los servicios, pero enfrentan dificultad para la recepción y comprensión de información sobre el servicio por limitaciones en la capacidad de lectura o comprensión.
Comunidades rurales	El interés es tener acceso a los servicios, sin embargo, hay dificultad para trasladarse a las oficinas comerciales a realizar trámites por la distancia y los costos relacionados con el pago del transporte hasta la localidad donde se encuentran las mismas.

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, todas las instituciones enumeradas como Partes Interesadas serán consultadas respecto a los Grupos en Situación de Vulnerabilidad y a otras instituciones u organizaciones que trabajan con los mismos en sus respectivas localidades. Igualmente, se propone la realización de 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.

Cuadro 5. Grupos en situación de vulnerabilidad e instituciones que trabajan con ellos y pueden representar sus intereses, según vinculación temática y ámbito de actuación

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Instituto Nacional de Migración	INM	Poblaciones migrantes	Gubernamental
Movimiento de Mujeres Domínico-Haitianas	MUDHA	Poblaciones migrantes y descendientes	Social
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	CONAPE	Personas envejecientes	Gubernamental
Consejo Nacional de Discapacidad	CONADIS	Personas con discapacidad	Gubernamental
Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora	ASODIFIMO	Personas con discapacidad	Social
Sur Futuro	-	Localidades rurales y distantes a servicios	Social

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Servicio Jesuita a Refugiad@s y Migrantes	SJRM	Grupos en situación de vulnerabilidad, Poblaciones migrantes	Social
Comité para la Defensa de los Derechos Barriales	COPADEBA	Grupos en situación de vulnerabilidad y de bajos ingresos	Social
Fundación Cultural Cofradía	COFRADIA	Grupos en situación de vulnerabilidad y de bajos ingresos	Social
Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados	ODHGV	Grupos en situación de vulnerabilidad	Gubernamental
Sistema Único de Beneficiarios	SIUBEN	Grupos en situación de vulnerabilidad	Gubernamental
Centro de Planificación y Acción Ecuménica	CEPAE	Grupos en situación de vulnerabilidad	Social
Ciudad Alternativa	-	Grupos en situación de vulnerabilidad	Social
Comité de Derechos Humanos	-	Grupos en situación de vulnerabilidad	Social
Fundación Solidaridad	-	Grupos en situación de vulnerabilidad	Social

Es importante recordar que el Proyecto apunta principalmente al trabajo en las localidades beneficiarias, y en etapas subsiguientes esto incluye un mecanismo de atención a quejas y reclamos que podrá ser utilizado por los y las integrantes de las mismas, incluyendo las personas que integran los grupos menos favorecidos y en situación de vulnerabilidad. Este mecanismo representa un avance importante (enriquecido con experiencias del Programa de Rehabilitación de Redes 2018-2022) en cuanto al contacto directo con los grupos menos favorecidos o en situación de vulnerabilidad.

2.2.3 Otras partes interesadas

Este acápite incluye a individuos, grupos o entidades que, según lo planteado en el Proyecto, no experimentarán sus impactos directos. No obstante, estas partes 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 el Cuadro 6.

Cuadro 6. 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

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	MIMARENA	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 Europeo de Inversiones	BEI	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. Breve resumen de las actividades anteriores y plan de participación de las partes interesadas

Tal como se mencionó en el acápite 1.2 Contextualización y antecedentes del Proyecto las Empresas Distribuidoras han implementado experiencias de participación y gestión social importantes vinculadas al Programa de Rehabilitación de Redes y proyectos propios de mejora del sector eléctrico. Estas estrategias han logrado involucrar a las comunidades locales en los proyectos, y asegurar que los beneficios de los mismos se extiendan a toda la población meta, contribuyendo así a implementaciones exitosas y mitigación efectiva de riesgos sociales y ambientales.

Una de las principales estrategias utilizadas es la participación comunitaria. Esto implica involucrar a las comunidades locales en el proceso de coordinación de las actividades de proyectos, así como en la implementación y mantenimiento de las infraestructuras eléctricas. La participación de las comunidades en la toma de decisiones ayuda a asegurar que los proyectos satisfagan las necesidades y prioridades locales, que se visibilicen y gestionen inquietudes y preguntas, y que los beneficios sean distribuidos de manera equitativa.

Otra estrategia comúnmente empleada es la educación, capacitación y acompañamiento. Esto implica proporcionar información y capacitación a las comunidades locales sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica y, en algunos casos, sobre los aspectos técnicos del proyecto. La capacitación también puede proporcionar habilidades y conocimientos para la gestión y mantenimiento de las infraestructuras y equipos eléctricos, mayormente en el área doméstica, lo que ayuda a mejorar la sostenibilidad de los proyectos a largo plazo.

Además, se han empleado estrategias para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los proyectos. Esto incluye la publicación y distribución de información sobre los proyectos y sus impactos, así como la creación de mecanismos para la participación ciudadana en la supervisión y monitoreo de los proyectos, incluyendo la firma y seguimiento de Pactos Sociales entre la directiva de las EDE y actores clave de la comunidad y la sociedad civil.

3.1. Experiencias previas relevantes y consultas previas a la preparación del Proyecto

El Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas 2018-2022 (P 147277), apoyado con fondos del Banco Mundial, incluyó una Estrategia de Gestión Social robusta y participativa bajo el esquema de las Políticas de Salvaguardas Ambientales y Sociales. Dicha estrategia contó con 7 etapas sucesivas, incluyendo una de mapeo de actores, y otra de sensibilización, comunicación y articulación con el liderazgo, la comunidad y autoridades locales. En ese sentido, se identificaron 875 organizaciones comunitarias (incluyendo iglesias, juntas de vecinos, fundaciones, ONGs, asociaciones, clubes deportivos, sindicatos, consejos de desarrollo, comités de salud, organizaciones sociales y culturales, cooperativas, y otras). En articulación con las mismas, se realizaron 261 reuniones comunitarias, con la participación de cerca de 10 mil personas. A partir de las reuniones, se formaron 42 Comités de Seguimiento y Enlace, integrados por 490 líderes y lideresas comunitarias, quienes asumieron el rol de interlocutores/as entre las comunidades y las Empresas Distribuidoras en el marco de la implementación del proyecto.

A lo largo del desarrollo de la estrategia, se sensibilizaron 357,050 personas con relación al servicio de energía eléctrica y la responsabilidad ciudadana para la sostenibilidad del mismo, con el objetivo de cambiar la percepción de los residentes en las comunidades respecto a las Empresas Distribuidoras. Esta labor permitió que los trabajos del componente de obras se pudieran realizar sin mayores inconvenientes.

El principal logro de esta estrategia participativa fue la discusión y firma de 18 Pactos Sociales, uno en cada circuito beneficiario del proyecto. De esta manera, se logró un compromiso entre las comunidades y las Empresas Distribuidoras para la prestación sostenible del servicio eléctrico.

Por otro lado, la estrategia también contempló la implementación de un Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR), con la distribución de los Libros de Incidentes y entrenamiento a los líderes comunitarios custodios de los mismos sobre el funcionamiento de dicho mecanismo.

Durante la etapa de implementación, monitoreo, seguimiento y cierre del proyecto, se verificó la adherencia a los acuerdos de los Pactos Sociales, y el buen funcionamiento del Mecanismo de Quejas y Reclamos.

El Informe de Gestión Social de dicho programa incluye detalles e indicadores adicionales, y también lecciones aprendidas de sumo valor para el Proyecto actual. En resumen, se destaca la importancia de la articulación social en la implementación de programas a través de la Estrategia de Gestión Social; y se sugiere involucrar al equipo de Gestión Social en la fase de diseño y reforzar la participación de los líderes comunitarios. Además, se destaca la importancia del MQR para el seguimiento del programa, pero se señala la necesidad de crear una herramienta informática para asegurar una gestión más eficiente y rápida. Se sugiere socializar las políticas comerciales en todas las oficinas de la zona y fortalecer el protocolo de coordinación entre el área de obras y gestión social. Finalmente, se destaca la importancia de incluir acciones de sostenibilidad social y ambiental, posteriores a la implementación del programa, vinculando las fases finales de la EGS con las áreas que asumirían la gestión de los circuitos rehabilitados.

Algunas de las sugerencias expresadas en las lecciones aprendidas van muy en línea con el enfoque de este PPPI y los objetivos de las consultas durante la fase de preparación, que efectivamente serán tomadas en cuenta en el diseño y fase de implementación del actual Proyecto. Por igual, el actual Proyecto basa su Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) sobre el mecanismo ya existente⁶ y ha sido actualizado (ver Anexo 2).

3.2 Consultas significativas durante la fase de preparación (abril 2023)

El plan de consultas contempla la realización de diferentes actividades tanto al inicio del Proyecto como durante su ciclo de vida, utilizando metodologías apropiadas para las diferentes partes identificadas en el mapeo de actores y partes interesadas. Las reuniones presenciales cuentan con una presentación audiovisual del Proyecto, sus componentes y objetivos, riesgos ambientales y sociales y los principales elementos de este PPPI, incluyendo el Mecanismo de Quejas y Reclamos; así como espacios para recibir retroalimentaciones de los contenidos presentados, y preguntas detonadoras para levantar las informaciones requeridas.

Como se mencionó anteriormente, dado que el Proyecto se encuentra aún en fase de planificación, la lista definitiva del total de circuitos (y, por tanto, de comunidades) a ser beneficiadas por el mismo aún no está disponible. Para fines de lograr contar con espacios participativos que informen el diseño de las estrategias sociales, se realizó una selección preliminar de circuitos y comunidades, presentadas en el Cuadro 7 a continuación.

Cuadro 7. Zonas y circuitos elegidos para las consultas significativas durante la fase de preparación, según EDE

Distribuidora	Provincia	Municipios	Circuitos	Comunidades
EDENORTE	Santiago	Puñal, Villa González, Sabana Iglesia y Moca	PEND104 CANA105 DPED105 QUIN102 TAVE101	Aguacate, Algarrobo, Barrio Lindo, El Aguacate, Bonagua, Higuerito, Cajuales, Guayabal, Estancia Nueva, Puñal, La Chancleta, La Palmita, La Sabana, Tamboril, Zafarraya
EDEESTE	Santo Domingo	Santo Domingo Este	LM69-01	Juan Pablo II, Katanga, Los Mina, Los Mina Viejo, San Antonio Vietnam
EDESUR	San Cristóbal	San Cristóbal Hato Damas (DM)	SCNO101 SCNO103	Bendaño, Boruga Abajo, Carvajal, Daza 1 y 2, El Manuel, El Naranja, El Pomier, El Ramon, Hato Damas, Jamey, La Llanada, La Rosa, La Suiza, La Toma, Limón Dulce, Los Annes Abajo, Los Cacaitos, Los Corozo, Los Montones 1 y 2, Maluco, Mamey Macho, Manomatuey Abajo, Mata Paloma, Naranja Dulce, Parra, Pica Pica, Ramón Herrera, San Francisco, Santa María, Villegas.

⁶ Atendiendo a que existe un Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR) del proyecto anterior que ya es conocido y aparece en la documentación existente, se utilizará este mismo término MQR.

Atendiendo al cuadro anterior, se hizo un mapeo de instituciones y organizaciones en las comunidades seleccionadas. Los resultados del mismo, según tipo de institución, se resumen en el Cuadro 8 a continuación. Las listas de convocatoria y asistencia a las consultas se incluyen en el Anexo 1.

Cuadro 8. Resumen de organizaciones mapeadas según tipo de institución y EDE

Tipo de Institución/Organización	EDENORTE	EDESUR	EDEESTE	Total
Asociación de Comerciantes o Trabajadores	3	4	0	7
Centro de Enseñanza	8	15	1	24
Juntas de Vecinos	17	31	14	62
Federación de Juntas de Vecinos	2	2	2	6
ONG	0	0	2	2
Organismo de Socorro	2	2	5	9
Organismo de Seguridad Pública	1	2	1	4
Organización Gubernamental	0	0	4	4
Organización Religiosa	6	29	2	37
Centro de Salud	4	1	1	6
Ayuntamiento	2	1	1	4
Organización Deportiva	2	2	2	6
			Total	171

3.2.1 Metodología

A partir de las informaciones presentadas en los Cuadros 6 y 7, se realizaron convocatorias a todas las instancias identificadas (presenciales, telefónicas y por vías electrónicas) explicando la naturaleza de las consultas y la importancia de la participación en la fase de preparación del Proyecto. Durante las consultas se tomaron medidas para asegurar la participación de organizaciones que representan la heterogeneidad del tejido social del que forman parte. En las consultas participaron un total de 246 personas, con una representación total de 137 instituciones.

A continuación, la guía y metodología general utilizada en las consultas.

- Bienvenida
- Contextualización del Proyecto
 - Presentación didáctica de las informaciones del Proyecto, incluyendo antecedentes, diseño, componentes, fases y resultados esperados.
 - Presentación didáctica de los riesgos ambientales y sociales identificadas.
 - Explicación de la Estrategia de Gestión Social (EGS) y del PPPI, caracterización de las Partes Interesadas, Afectadas, y Grupos en Situación de Vulnerabilidad, y las fases futuras
 - MQR
 - Preguntas detonadoras

- Utilización de mecanismos participativos (estructurados, semi-estructurados y abiertos; tales como presentaciones, preguntas detonadoras [abiertas y cerradas] dirigidas a las personas participantes; espacios de discusión, comentarios y preguntas dirigidas a la UEP y a las EDES, y espacios de respuestas) para recabar reacciones, comentarios, sugerencias, opiniones e inquietudes respecto al Proyecto, sus componentes, y sus fases.
- Utilización de trabajo en plenaria y equipos según áreas de interés, especialidad o incidencia de las partes interesadas, para trabajar posibles nudos y propuestas de solución (a evaluar, en caso de ser necesario, atendiendo a cada grupo)
- Levantamiento de canales y medidas para fomentar participación y acceso a información para grupos en situación de vulnerabilidad y otras partes interesadas.

3.2.2 Detalles de las consultas durante la fase de preparación

El Cuadro 9, a continuación, resume el plan de consultas realizadas durante la fase de preparación, y el Cuadro 10, justo después, presenta la agenda empleada para las consultas en terreno.

Cuadro 9. Consultas comunitarias en terreno e institucional realizadas durante la fase de preparación

Consultas	Fecha y hora	Lugar	Objetivos	Tipo de consulta y Actores a invitar
EDEEste	24 de abril, 2023 2:30 p.m.	Salón de Actos Iglesia San Vicente de Paul, Santo Domingo Este	1. Socializar el Proyecto, sus componentes y riesgos ambientales y sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta presencial en terreno • UEP / EDEs • Partes afectadas señaladas en el Cuadro 3 (incluyendo organizaciones religiosas, juntas de vecinos, asociaciones, clubes deportivos, fundaciones y ONGs, etc.)
EDENorte	28 de abril, 2023 3:00pm	Local del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), Moca.	2. Conocer retroalimentaciones generales	
EDESsur	30 de abril, 2023 2:30pm	Club Enriquillo, en el distrito Municipal de Hato Damas, San Cristóbal.	3. Presentación Estrategia de Gestión Social	
			4. Recomendaciones para aumentar efectividad del Proyecto	
Instituciones especializadas que trabajan con Grupos en Situación de Vulnerabilidad	16 de abril, 2023 2:30 p.m.	Oficinas del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	5. Recomendaciones para trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta presencial con CONADIS
			6. Recomendaciones y preferencias para difusión de información y actualizaciones	
			1. Socializar el Proyecto y sus componentes	
			2. Conocer retroalimentaciones generales	
			3. Recomendaciones para aumentar efectividad del Proyecto	
			4. Recomendaciones para trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad	

Cuadro 10. Agenda de las consultas comunitarias en terreno realizadas durante la fase de preparación

Duración aproximada	Contenido
5 min.	Palabras de bienvenida y presentación de los participantes
3 min.	Invocación
5 min.	Objetivo de la actividad e importancia del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI).
15 min.	Presentación del Proyecto de Rehabilitación de Redes Eléctricas y del Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos
5 min.	PAUSA PARA PREGUNTAS
15 min.	Riesgos Ambientales, de Seguridad y Sociales.
5 min.	PAUSA PARA PREGUNTAS
10 min.	Estrategia de Gestión Social.
10 min.	Mecanismo de Quejas y Reclamos.
10 min.	Plan de Comunicaciones.
5 min.	PAUSA PARA PREGUNTAS
15 min.	OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y PREGUNTAS DE CIERRE

3.2.3 Resumen de resultados de las consultas durante la fase de preparación

Tal como se presentó en el Cuadro 9, se realizaron 4 consultas en la fase de preparación del Proyecto: 3 consultas comunitarias en terreno (una por EDE) más otra con el Consejo Nacional de Discapacidad. El informe completo de las consultas comunitarias en terreno se presenta en el Anexo 1. Los resultados de la consulta institucional con CONADIS aparecen en el Cuadro 16, y, a continuación, los Cuadros 11 y 12 presentan un resumen general de inquietudes abordadas en cada una de las consultas comunitarias en terreno, y un breve resumen de las opiniones, comentarios, preguntas y respuestas compartidas durante las consultas específicas, respectivamente. Estas informaciones ya han sido tomadas en cuenta e incorporadas en esta versión del PPPI.

Cuadro 11. Resumen general de inquietudes abordadas en cada una de las consultas comunitarias en terreno

Pregunta o inquietud	Respuestas
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el alcance del Proyecto? • ¿Cómo sabré sin mi comunidad se quedará fuera? • ¿Cuáles son los criterios para tomar en cuenta a las comunidades? 	<ul style="list-style-type: none"> • Se socializará la lista de comunidades beneficiarias una vez se cuente con la misma y se concluyan los mapeos. • Las EDE están trabajando con circuitos priorizados, se están mapeando las zonas a intervenir para garantizar inclusión del mayor número posible de comunidades
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Van a avisar acerca de los cortes en el servicio y los horarios de trabajo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Se informará acerca del cronograma de trabajo y sus posibles impactos en términos de interrupciones en el servicio, cierres de calles, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • En Proyectos pasados han utilizado materiales deficientes, incluyendo alambres de aluminio, y eso ha creado muchos problemas y accidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto actual obedece a altos estándares de calidad y supervisión del personal y contratistas para asegurar utilización de materiales adecuados, y gestión de desechos adecuada para disponer de los materiales deficientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Deben crear empleos en nuestras comunidades y contratar a los 	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo eléctrico es de alto riesgo. Es necesario que quienes trabajen con electricidad tengan formación adecuada y las

Pregunta o inquietud	Respuestas
<p>electricistas locales para que trabajen en el Proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué van a hacer con los trabajadores eléctricos informales? A veces arreglan una cosa y dañan otra 	<p>certificaciones pertinentes. El Proyecto se apoya en un programa de formación de electricistas comunitarios con INFOTEP para atender situaciones dentro de las casas, pero es ilegal manipular el contador, la acometida, y las redes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles beneficios supone el Proyecto? • Es necesario incluir luminarias para la seguridad de la comunidad • Es necesario cambiar transformadores y líneas viejas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se espera que el proyecto tenga impactos positivos en las áreas de intervención seleccionadas, como resultado de la rehabilitación de las redes de distribución eléctrica. • Se incrementará la calidad del suministro por la reducción de las averías, habrá redes más confiables, y mejoría en la seguridad ciudadana por la instalación de luminarias.
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo sabremos si van a hacer lo que prometen? • “No queremos que nos pinten una cosa y luego salgan con otra” 	<ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto contempla un PPPI, una Estrategia de Gestión Social y Ambiental para mantener a las comunidades informadas y propiciar espacios de participación e interacción durante la planificación y durante la implementación. Además, estará el MQR para cualquier queja o reclamo. La comunidad es parte del Proyecto y debe participar y cumplir su rol.
<ul style="list-style-type: none"> • La energía eléctrica es un servicio público, y todas las personas tienen derecho a disfrutar de los servicios. Hay que ver la posibilidad de que las personas indigentes o de bajos recursos sean subsidiadas o exoneradas. • En la comunidad hay muchas personas que no van a poder pagar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las EDE no dan subsidios. Los equipos de gestión social se encargan de hacer los referimientos a las instituciones competentes (SIUBEN, Supérate, etc.). Hay muchas personas que entraron a los programas sociales vía los equipos de gestión social de las EDE. • Bono Luz cubre 100 kilos, y eso da para cubrir las necesidades de las personas indigentes. Si se pasan de los 100 kilos porque instalaron una lavadora, un aire, o algo de mayor consumo, entonces tienen que pagar la diferencia. • Además, el Proyecto incluye: <ul style="list-style-type: none"> ○ Apoyo y acompañamiento para educar sobre el uso eficiente de energía ○ Reemplazo de bombillas en casa por LED para reducir el consumo. ○ Proyecto Casitas para la rehabilitación interna
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué pasará con los clientes que por alguna razón tienen deudas viejas con las Distribuidoras? 	<ul style="list-style-type: none"> • Cada situación y cada caso será evaluado de manera individual. Los que califiquen serán beneficiados para que se le aplique el IFO y de esta manera condonar de forma total o parcial su deuda. • No se trata de dejar de pagar las facturas y olvidarse de eso, ya que, dentro de los requisitos para aplicar a esa facilidad, tienen que ser deudas que tienen más de dos años a la hora de iniciar el Proyecto, contraídas por clientes en situación desfavorable.
<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario buscar solución a los problemas de alta facturación, ya que muchas veces lo reflejado en la factura no se corresponde al consumo real, y para abrir un reclamo hay que pagar lo que dice la factura primero 	<ul style="list-style-type: none"> • Con el Proyecto se instalarán instrumentos de medición más precisos y eficientes, que pueden ser telemedidos. Esto permite mantener un mejor control sobre el consumo eléctrico. A la fecha se han devuelto decenas de millones de pesos en reclamaciones de alta factura. Se insta a todos los participantes a realizar sus reclamaciones por las vías correspondientes a fin de que puedan ser atendidas y respondidas de forma oportuna.

Cuadro 12. Resumen participación y resultados de las consultas comunitarias en terreno durante la fase de preparación

Consulta	Partes Interesadas que participaron	# de participantes (% según sexo)	Preguntas, inquietudes, y sugerencias presentadas	Comentarios y respuestas
<p><u>24 de marzo, 2023:</u> EDEESTE</p>	<p>Organizaciones comunitarias, religiosas, y juntas de vecinos del Bloque II, Circuito LM6901 (Los Mina) Santo Domingo Este.</p>	<p>31 personas en total (58% mujeres, 42% hombres)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué van hacer con los Postes de remoción y con los Postes que están en mal estado? (JdV Manuela Díez) • ¿Cómo van a normalizar a los usuarios que están ubicados en los apartamentos en el sector de Vietnam? (JdV Comunidad Unida de San Antonio) • ¿En qué posición está el Circuito LM6901 con pago de la energía eléctrica, cuál es el % de pago según la empresa? (JdV San Vicente de Paúl) • Surgieron otras inquietudes relativas a colocación de luminarias, problemas urgentes y revisiones técnicas a algunos clientes antes de iniciar el proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Los materiales que puedan ser reutilizados se aprovechan para completar zonas no incluidas en el proyecto • Los residentes en los edificios deben gestionar la documentación sobre los planos eléctricos para poder instalar en los módulos existentes. Si no disponen de la documentación, se busca una alternativa para colocar acometidas individuales a cada apartamento • Los niveles de pérdidas de este circuito son de alrededor del 40% de la energía suministrada. • Se tomó nota de las inquietudes puntuales para su debida tramitación y solución
<p><u>28 de marzo, 2023:</u> EDENORTE</p>	<p>Organizaciones comunitarias, religiosas, campesinas, de socorro, de comerciantes, autoridades municipales, y juntas de vecinos de los circuitos PEND104, CANA105, DPED105, QUIN102 y TAVE101 del área de Moca.</p>	<p>71 personas en total (53% mujeres, 47% hombres)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de un mismo sector hay diferentes tendidos eléctricos [oficiales y civiles] y, por lo tanto, la fluctuación del voltaje y el servicio inestable evita realizar actividades cotidianas (autoridad municipal sector La Chancleta) • Se han quemado algunas casas y la empresa distribuidora no puede hacerse responsable por la mala instalación que realizan dentro de las viviendas (JdV Ignacio García) • Agradecen se podrán evitar las constantes situaciones de riesgo y calamidades (JdV La Unión Hace La Fuerza, Federación Mocana de Organizaciones Campesinas, Bomberos Municipio de Puñal) • Piden respuesta más ágil y coordinada a situaciones de emergencia (Bomberos Municipio de Puñal y JdV Ignacio García) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uno de los objetivos del proyecto es precisamente la rehabilitación de las redes eléctricas y la mejora del servicio en su comunidad • Los accidentes se reducen debido a que las conexiones ilegales o clandestinas se reducen o desaparecen • El Proyecto se apoya en un programa de formación de electricistas comunitarios con INFOTEP para atender situaciones dentro de las casas, pero es ilegal manipular el contador, la acometida, y las redes • Se evaluarán mecanismos y métodos de fácil acceso para notificar las situaciones de riesgo y emergencia. Se compartirán datos y contactos para que el organismo de socorro tenga comunicación directa con las brigadas

Consulta	Partes Interesadas que participaron	# de participantes (% según sexo)	Preguntas, inquietudes, y sugerencias presentadas	Comentarios y respuestas
<p>30 de marzo, 2023: EDESUR</p>	<p>Organizaciones comunitarias, religiosas, de socorro, de comerciantes, municipales, y juntas de vecinos del Circuito SCNO, del Distrito Municipal de Hato Damas y la zona norte de San Cristóbal.</p>	<p>144 personas en total (37% mujeres, 63% hombres)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen que, al momento de iniciar los trabajos, se realicen reuniones similares para que el liderazgo comunitario esté al tanto (autoridad municipal) • ¿Qué pasará con las viviendas que al momento que se contraten tengan las instalaciones internas deterioradas y en mal estado? (autoridad municipal) • Frecuentemente ocurren altos voltajes debido a un transformador que se sobrecalienta, lo que ha provocado pérdidas de electrodomésticos y descargas eléctricas a moradores. Las brigadas han ido, pero no se resuelve (autoridad educativa y Comunidad Católica de Villegas) • Hay redes civiles que pasan entre la vegetación y por propiedades privadas, las mismas deben ser eliminadas (varias JdV y otras organizaciones) • Solicitan inclusión de comunidades muy necesitadas, particularmente “La Enea” (varias JdV y otras organizaciones) • ¿Está contemplado abrir alguna oficina o estafeta de pago dentro de la comunidad para atender a los clientes? (Iglesia de Dios de Hato Damas) • La empresa, cuando realiza la poda para colocar el tendido ¿contemplará sustituir los árboles cortados? (Cooperativa de Jamey) • Los residentes de las comunidades más empobrecidas deben ser contratados bajo la modalidad de tarifa única 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán reuniones y consultas adicionales para que las comunidades participen y se mantengan informadas • Se explica el Proyecto Casitas y el programa de formación de electricistas comunitarios • Se explica que el Proyecto buscará soluciones al rehabilitar las redes y eliminar redes civiles. Se toman los datos de los casos para gestionar solución urgente. • Se hará el levantamiento correspondiente para evaluar la posibilidad de abrir una estafeta de pago. Igual el Proyecto contempla tecnologías inteligentes para facilitar los pagos electrónicos. • Las EDE realizan jornadas de reforestación de mano con los líderes comunitarios de las zonas intervenidas, el propósito es sembrar tres árboles por cada árbol que haya sido cortado. • La experiencia demuestra que es más justo y conveniente contratar y pagar el servicio eléctrico con medición exacta y confiable, ya que se paga por lo que se consume, y se garantiza que nadie pague más de lo que consume, ni consuma más de lo que pague. En aquellos casos donde las personas no puedan pagar la totalidad de lo que consumen existen los programas sociales. El Proyecto también contempla Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y charlas educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía, para orientar a las personas sobre cómo ahorrar energía.

4. Etapas Futuras del Proyecto

4.1. Estrategia propuesta para la divulgación de información

Habrà una constante comunicaci3n con las Partes Interesadas durante la preparaci3n del Proyecto y las fases posteriores, informando sobre cambios en dise1o, avances en el proceso de aprobaci3n y resultado final de estos procesos. De la misma manera, durante implementaci3n tambi3n habrà constante comunicaci3n con las Partes Interesadas, específicamente en los siguientes temas:

Durante la preparaci3n:

- Cambios en el dise1o;
- Avances o retrasos en el proceso aprobaci3n; y
- Avances o retrasos en el lanzamiento

Durante la implementaci3n:

- Dar a conocer ampliamente los avances y eventuales obstàculos del Proyecto;
- Informar e invitar a eventos y oportunidades de participaci3n y capacitaci3n;
- Informar sobre cambios importantes en el Proyecto;
- Avances de la implementaci3n de instrumentos ambientales y sociales del Proyecto; y
- C3mo funciona el Mecanismo de Quejas y Reclamos.

Para la divulgaci3n de la informaci3n se utilizarán diversas estrategias en cada una de las etapas del Proyecto. Estas estrategias serán accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas. Cabe precisar que se pondrá especial atenci3n en informar a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados. Los principales medios de divulgaci3n serán:

- Brochures, flyers, guías educativas y libros de colorear a ser distribuidos en las comunidades beneficiarias y afectadas.
- Media tours por los medios locales relevantes para las comunidades beneficiarias y afectadas.
- Divulgaci3n de notas de prensa.
- Perifoneo por medio de sistemas de altavoces móviles instalados en vehículos que ejercen esa funci3n en las comunidades beneficiarias y afectadas.
- Talleres explicativos y de comunicaci3n para el Desarrollo, incluyendo de ruta energética sobre cómo llega la electricidad hasta cada hogar.
- Videos explicativos en las EDEs (con subtítulos y lengua de se1as).
- Web del Proyecto de Rehabilitaci3n de Redes Eléctricas, con sus boletines, informes y Blog:
 - <https://redeselectricasrd.cdeee.gob.do/>
- Redes sociales
 - <https://www.instagram.com/redelectricard>
 - <https://web.facebook.com/RedElectricaRD>
 - <https://www.youtube.com/@RedElectricaRD>
 - <https://issuu.com/redeselectricasrd>
- Boletines informativos enviados a las Partes Interesadas que así prefieran.
- Listas de correo y grupos de Whatsapp, cuando aplique.

4.1.2 Principales canales de difusión

La UEP ha formulado Estrategias de Comunicación para las distintas fases e iniciativas relacionadas al Programa anterior de Rehabilitación de Redes Eléctricas. Las mismas sirven de base para las Partes Interesadas comunes entre la estrategia general y el Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos, siempre y cuando se tomen en cuenta las particularidades de los actores. De manera general y sujeto a validación luego de las consultas durante las consultas futuras, en el Cuadro 13 se recogen algunos canales diferenciados para las distintas partes interesadas.

Cabe resaltar que las personas que participaron en las consultas de la fase de preparación comentaron preferir recibir actualizaciones con una frecuencia mensual para temas generales, o al menos quincenal para temas urgentes o durante las intervenciones puntuales.

Cuadro 13. Canales y formatos de comunicación para la socialización de información y comunicación con las Partes Interesadas

Partes Interesadas	Mensajes WhatsApp	Correo electrónico	Radio	Perifoneo	Página Web	Brochures y/o boletines	Notas técnicas	Documentos finales formales	Reuniones presenciales	Reuniones virtuales
Instituciones implementadoras	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Partes afectadas gubernamentales	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beneficiarios y partes afectadas comunitarias	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	-	✓	-
Otras partes interesadas gubernamentales	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Otras partes interesadas no gubernamentales	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	✓	✓
Grupos en situación de vulnerabilidad	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-

4.2. Estrategia de consulta y divulgación en etapas futuras

El proceso de consulta busca que las partes interesadas tengan la oportunidad de formular inquietudes sobre el diseño, implementación, impactos y beneficios del Proyecto. En ese sentido, las instituciones implementadoras, lideradas por la UEP con asiento en la CUED y las EDE, sostienen el compromiso de mantener un diálogo significativo y abierto con las partes interesadas del Proyecto, y recibir retroalimentación de los involucrados utilizando diferentes mecanismos y espacios de consulta.

Como parte del proceso de consulta se realizarán eventos de consultas públicas y/o talleres temáticos adicionales durante la implementación del proyecto; se desarrollarán eventos abiertos a todo el público y con convocatorias específicas, en las que todos los interesados y potenciales afectados del Proyecto tendrán la oportunidad de participar. Tras realizarse los eventos de consulta pública y los talleres temáticos se suscribirán actas de reunión y/o relatorías donde se dejará constancia de los temas tratados y los participantes.

Luego de concluidas las consultas durante la fase de preparación y de valorados sus resultados, se procederá a diseñar la estrategia concreta para las fases posteriores del Proyecto. La siguiente tabla muestra los temas de las consultas para etapas futuras del Proyecto, así como el método previsto, las principales partes interesadas y el responsable de realizar la consulta.

Cuadro 14. Consultas y actividades para etapas futuras del Proyecto

Fecha indicativa	Tema de la consulta/mensaje	Método a usar	Partes interesadas a las que va dirigida
3er trimestre 2023	Borradores de instrumentos ambientales y sociales preparados: MGAS, PGL y PPPI (actualizado)	Reuniones de Consulta presencial Grupos focales	-Instituciones implementadoras. -CNE, CUED, MEM y SIE. -A nivel de la comunidad de los circuitos intervenidos: e.o., Asociación de Comerciantes, Asociación Deportiva, Ciudadanos Residente, Entidades Gubernamental locales, Entidad Religiosa, Institución Educativa, Organismo de Socorro y Seguridad, Organización Comunitaria, Organización No Gubernamental -Actores gubernamentales y no gubernamentales que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad (por ejemplo, SIUBEN, INM, MUDHA, CONAPE, CONADIS, ASODIFIMO, Sur Futuro, SJRM, COPADEBA, COFRADIA, ODHGV, CEPAE, entre otros)
Durante la implementación del proyecto	Propuestas de intervenciones en circuitos (subproyectos) y sus Pactos	Reuniones de Consulta presencial Grupos focales	-Instituciones implementadoras. -CNE, CUED, MEM y SIE.

	<p>Borradores de Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de subproyectos (según indica el MGAS);</p> <p>Cambios significativos en el Proyecto.</p>	<p>-A nivel de la comunidad de los circuitos intervenidos: e.o., Asociación de Comerciantes, Asociación Deportiva, Ciudadanos Residente, Entidades Gubernamental locales, Entidad Religiosa, Institución Educativa, Organismo de Socorro y Seguridad, Organización Comunitaria, Organización No Gubernamental</p> <p>-Actores gubernamentales y no gubernamentales que trabajan con grupos en situación de vulnerabilidad (por ejemplo, SIUBEN, INM, MUDHA, CONAPE, CONADIS, ASODIFIMO, Sur Futuro, SJRM, COPADEBA, COFRADIA, ODHGV, CEPAE, entre otros)</p>
--	--	--

4.3. Estrategias propuestas para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

A partir de las informaciones relevadas en las consultas durante la fase de preparación, las estrategias para continuar el trabajo y consulta a los grupos en situación de vulnerabilidad serán valoradas.

Según el diseño inicial, primeramente, se procede a contactar a organizaciones de base y comunitarias y de la sociedad civil en general, constituidas por / o que trabajen con estos grupos. De igual manera, se consultarán a instituciones gubernamentales que trabajan específicamente con los grupos en situación de vulnerabilidad identificados. Dependiendo del enfoque de las diferentes organizaciones, las mismas tendrán la posibilidad de participar en consultas con otros actores y perfiles, además de en consultas más especializadas, y de fomentar la participación directa de personas en situación de vulnerabilidad en caso sea apropiado.

Tal como se mencionó arriba, durante la preparación e implementación del Proyecto, las instituciones ejecutoras se asegurarán de identificar a las personas que actúan como legítimos representantes de los diversos grupos, es decir, aquellos a quienes los demás miembros del grupo han confiado la tarea de abogar por sus intereses durante procesos de participación similares a los del proyecto en cuestión.

Las instituciones implementadoras, promoverán la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes afectadas. Especialmente prestarán atención a los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables, y la opinión de estos grupos será incorporada a través de distintos mecanismos de participación que se llevarán a cabo en cada etapa del Proyecto.

Los mecanismos propuestos para incorporar la opinión de los grupos vulnerables son:

- Consultas, reuniones o entrevistas con organizaciones, asociaciones o entidades que representan, trabajan, atienden y/o tienen contacto directo con grupos vulnerables
- Visitas y levantamiento en instituciones gubernamentales que prestan servicios a grupos o personas en situación de vulnerabilidad,
- Y si fuese necesario, visitas a comunidades y domicilios de personas vulnerables (identificadas por las organizaciones consultadas), bajo la modalidad casa por casa, y dejando constancia de la información proporcionada o de la consulta realizada.

Para facilitar la participación de estos grupos, en los eventos se contará con la posibilidad de participación virtual y se celebrarán en lugares de fácil acceso. En caso se requiera, se proporcionará apoyo con movilidad y viáticos para traslado a los lugares de reunión. En caso de ser necesario, las visitas personalizadas serán en un horario que se adecue a la persona o grupo que lo solicita. Se facilitarían traductores en los casos que sea necesario.

4.4. Análisis de los comentarios y presentación de informes a las partes interesadas

El proceso de participación de las partes interesadas, iniciando con las consultas significativas llevadas a cabo en marzo 2023, continuará durante todo el ciclo del Proyecto, lo cual permitirá continuar recogiendo comentarios, opiniones, quejas y/o reclamos sobre los temas de interés vinculados al Proyecto.

Tal como se ha hecho con las consultas ya celebradas, las instituciones implementadoras continuarán documentando todas las actividades del intercambio de información, consulta o los eventos para la construcción de planes, estrategias, etc. a través de actas de reunión, reportes fotográficos, relatorías, y otros materiales que se obtengan como resultado de los talleres, reuniones, visitas y otras actividades. El equipo ambiental y social continuará llevando un registro detallado del proceso de divulgación y continuará elaborando reportes de los resultados de las actividades realizadas. Asimismo, continuará recopilando (de manera oral y escrita) las informaciones, y examinará las consultas realizadas por las partes interesadas. De esta manera se tendrá un registro completo de los temas de interés o preocupación de las partes interesadas.

Con base en esta información, se preparará un resumen sobre las acciones realizadas para atender las principales preocupaciones de las partes interesadas levantadas en las consultas, y, tal como se ha hecho con las consultas celebradas durante la fase de preparación, los resultados obtenidos serán tomados en cuenta para hacer ajustes y/o enriquecer los componentes del Proyecto.

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 y sobre la implementación del PPPI y del Mecanismo de Atención a Quejas, (MQR, [ver el acápite correspondiente](#) más abajo).

La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo en el marco del Proyecto puede darse a conocer a las partes interesadas de diferentes formas, incluyendo:

- Publicación de un informe anual por parte de la UEP sobre inclusión social (participación y acceso a beneficios) y la interacción con las partes interesadas en el proyecto (afectadas, otras y vulnerables).
- Seguimiento periódico de los principales indicadores de desempeño, incluyendo los siguientes parámetros:
 - Reuniones internas de la UEP y las EDEs
 - Reuniones de consulta y otras deliberaciones/foros públicos organizados, dependiendo de necesidades de informar y/o consultar.
- Divulgación pública de los informes periódicos de la UEP con insumos técnicos de las instituciones implementadoras y el MQR.

4.5 Acciones para facilitar la participación y acceso a beneficios del proyecto por parte de los grupos vulnerables

Atendiendo a las experiencias y buenas prácticas identificadas en proyectos previos y en respuesta a las informaciones levantadas en las consultas significativas durante la fase de preparación del Proyecto actual, el Cuadro 14 a continuación, resume las acciones para facilitar la participación y el acceso a beneficios del Proyecto por parte de grupos vulnerables.

Cuadro 15. Acciones para facilitar la participación y el acceso a beneficios del proyecto por parte de grupos vulnerables

Grupo vulnerable	Acciones para participación	Acciones para acceder a beneficios y mitigar posibles impactos negativos
Personas, familias y comunidades de bajos ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. Mapeos comunitarios y visitas a sus hogares 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Referimiento a instituciones correspondientes para consideración en Programas Sociales, incluyendo subsidio de electricidad (Bono Luz) Reemplazo de bombillas por LED para reducir el consumo. Evaluación para inclusión en Proyecto Casitas para la rehabilitación interna del hogar Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía
Personas envejecientes / adultos/as mayores	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. Mapeos comunitarios y visitas a sus hogares 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Referimiento a instituciones correspondientes para consideración en Programas Sociales, incluyendo subsidio de electricidad (Bono Luz) Gestión vía CONAPE para apoyar se registren en programas sociales Reemplazo de bombillas por LED para reducir el consumo. Evaluación para inclusión en Proyecto Casitas para la rehabilitación interna del hogar Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía
Pequeñas empresas y comerciantes informales	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía.
Inquilinos informales	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Viabilizar el acceso a procedimientos especiales de la Distribuidora para la contratación de inquilinos informales Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía

Grupo vulnerable	Acciones para participación	Acciones para acceder a beneficios y mitigar posibles impactos negativos
Personas indocumentadas	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. Mapeos comunitarios y visitas a sus hogares 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Viabilizar el acceso a procedimientos especiales de la Distribuidora para la contratación de personas indocumentadas
Personas en estatus migratorio irregular	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. Mapeos comunitarios y visitas a sus hogares 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Viabilizar el acceso a procedimientos especiales de la Distribuidora para la contratación de personas en estatus migratorio irregular
Personas sin alfabetización o con habilidades lingüísticas limitadas	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. Mapeos comunitarios y visitas a sus hogares 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Referimiento a instituciones correspondientes para consideración en Programas Sociales Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía
Comunidades rurales	<ul style="list-style-type: none"> Realización de consultas y jornadas presenciales en sus comunidades, facilitando su participación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y educación por parte del equipo A&S Referimiento a instituciones correspondientes para consideración inclusión en Programas Sociales Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía

Tal como se presentó en el Cuadro 9, la fase de participación ya agotada incluyó una consulta al Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). A partir de la misma, se han levantado y propuesto una serie de actividades y acciones para propiciar la participación y al acceso a los beneficios del Proyecto por parte de personas con discapacidad. Dichas actividades y acciones se presentan a continuación, en el Cuadro 15.

Cuadro 16. Acciones para facilitar la participación y el acceso a beneficios del proyecto por parte de personas con discapacidad

Actividades y acciones hacia la inclusión de Personas con Discapacidad
Participación de CONADIS y Asociaciones ⁷ que representan diferentes tipos de discapacidad a procesos de consulta y eventos durante la preparación e implementación de los proyectos.

⁷ Fundación Nacional de Ciegos, Asociación de Impedidos Físico-Motores (ASODIFIMO), Asociación Dominicana de Rehabilitación, Asociación Dominicana de Personas Ciegas y Sordas, Colectiva Mujer y Salud, Fundación de Personas con Discapacidad Leonardo Díaz, Patronato Nacional de Ciegos, Red de Defensoría de DDHH, e.o.

<p>Actividades y fondos para que campañas dirigidas a usuarios (por ejemplo, EDE/Uso eficiente energía; Salud/Servicios-nuevos centros de atención; MAP/informativas) puedan ser adecuadas a personas con discapacidad intelectual.</p>
<p>Facilitar el entorno para que personas con discapacidad tengan acceso a servicios (espacios específicos y tecnología de accesibilidad⁸):</p> <ul style="list-style-type: none"> -En Oficinas centrales y descentralizadas donde se prestan servicios y/o atienden usuarios incluir un área de atención para personas con discapacidad y con mobiliario adecuado para atender personas que usan sillas de ruedas. -En centros de atención a usuarios introducir la presentación continua de videos explicativos (con subtítulos y lengua de señas/varios idiomas) que informa sobre cómo acceder a ciertos trámites y servicios. -Hacer disponible a personas ciegas, los formularios, formas, contratos de servicios y guías cómo acceder a ciertos trámites y servicios para que puedan escuchar la lectura de estos mediante las aplicaciones especializadas. -Introducir el uso de WhatsApp para que personas sordas puedan acceder a la lectura de formularios, formas, contratos de servicio y guías con requerimientos cómo acceder a ciertos trámites y servicios. -Adicional a un número de teléfono para solicitar información, abrir la posibilidad de realizar video llamadas para que personas sordas puedan tener acceso a información sobre servicios y trámites.
<p>Promover la independencia de las personas con discapacidad en el acceso a los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Traducción en Braille de formas, formularios y contratos de servicios estándar a ser llenados por usuarios y ponerlos a disponibilidad de las personas que leen Braille. -Para las personas que no leen Braille, tener la opción de enviarles con anterioridad formas, formularios y contratos de servicios para que puedan ser leídos en casa con apoyo de cuidadores, personas de confianza o mediante las aplicaciones especializadas. -Para las personas con dificultad de movilizarse la opción de enviar mediante WhatsApp formas, formularios y contratos de servicios para ser llenado en casa sin tener que ir a un centro de atención.
<p>Con la Escuela Nacional para Sordos, explorar las lenguas de señas en otros idiomas relevantes como el creole e inglés y fomentar su uso en los videos en centros de atención y video llamadas mencionados anteriormente.</p>
<p>En coordinación con CONADIS y Asociaciones que representan diferentes tipos de discapacidad implementar campañas de valoración, reconocimiento y certificación de Personas con Discapacidad en área de intervención del proyecto (1/año).</p>
<p>Hacer disponible las Encuestas de Satisfacción en (i) Braille, (ii) a través de WhatsApp para ser leído por las aplicaciones especializadas y/o (iii) WhatsApp (por ejemplo, en <i>Google forms</i>) para ser llenadas en casa sin tener que movilizarse a un centro de atención.</p>
<p>Alianza con BANRESERVAS y su programa bancarización “Mío” para facilitar el acceso al pago electrónico de facturas (reduciendo la necesidad de movilizarse a un centro de pago).</p>

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

En esta sección se presenta el recurso humano y los responsables de implementar el PPPI, así como el presupuesto estimado para realizar las actividades propuestas en el PPPI.

5.1. Recursos humanos, funciones y responsabilidades de gestión

⁸ Medios de voz digitalizada y otros sistemas y formatos aumentativos y alternativos de comunicación, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación accesibles.

Con base en la buena experiencia del proyecto anterior, el Proyecto tendrá la misma composición A&S en la UEP (CUED) y en las EDEs para la implementación del PPPI y otros instrumentos A&S (Procedimientos de Gestión Laboral/PGL, Marco de Gestión Ambiental y Social/MGAS, Plan de Compromiso A&S/PCAS) y la adecuada gestión, monitoreo y reporte de los riesgos ambientales y sociales:

Cuadro 17. Recursos humanos contemplados

Puesto	Cantidad (depende de la carga de trabajo y puede variar entre EDEs)	Ubicación
Coordinador ambiental	1	UEP
Coordinador social	1	UEP
Coordinador comunicación	1	Cada EDE
Técnico ambiental	3	Cada EDE
Gestor social	5	Cada EDE
Gestor comunicación	2	Cada EDE
Analista de datos	1	Cada EDE
Gestores de datos	4	Cada EDE

A continuación, se indican las principales responsabilidades del Equipo A&S del Proyecto:

1. Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable al proyecto, así como de los EAS del MAS relevantes para el Proyecto que establecen los requisitos que deben cumplir el Receptor del Préstamo en relación con la identificación y evaluación de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos respaldados por el Banco Mundial.
2. Coordinar y velar por el adecuado y oportuno cumplimiento por parte de las EDEs como instituciones implementadoras, así como contratistas, consultores y demás partes involucradas de los compromisos ambientales y sociales del Proyecto estipulados en su Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial, las Guías de Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Grupo Banco Mundial, los instrumentos de gestión ambiental y social del Proyecto (Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), Procedimiento de Gestión Laboral (PGL), y Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS)) y el Manual de Operaciones (MOP).
3. En coordinación con el CUED, las EDEs y demás actores relevantes, revisar y actualizar los instrumentos A&S del proyecto, en caso de ser necesario. Esto incluye los instrumentos PPPI, MGAS, PGL y el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS).
4. Desarrollar los Planes de Gestión A&S (PGAS) de los subproyectos y revisar los PGAS-C (de los contratistas).
5. Guiar, asesorar y acompañar a la UEP y EDEs en la realización de las consultas públicas significativas, la participación de las diferentes partes afectadas y en particular los grupos vulnerables, durante la etapa de implementación del Proyecto, especialmente aquellas actividades que requieren un proceso participativo y de consulta.
6. Mantener funcionando el MQR, su registro, resoluciones y reportes.

7. Conservar la documentación pertinente de los servicios contratados y mantener las comunicaciones sobre la aplicación de los instrumentos ambientales y sociales del proyecto. Preparar reportes de avance en la gestión ambiental y social del proyecto, la implementación de los instrumentos A&S del proyecto, incluyendo el PPPI y los mecanismos de quejas para ser consolidado por la UEP en un solo informe semestral para el Banco Mundial; en línea con los requerimientos descritos en el PCAS.
8. Recibir entrenamiento y capacitación sobre el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial y familiarizarse con los principios y requisitos necesarios para la implementación de la gestión social en proyectos apoyados por el Banco Mundial.
9. Participar en las actividades relacionadas con la elaboración, revisión y actualización del presupuesto, Plan Operativo Anual (POA) y Plan de Adquisiciones y Contrataciones (PAC) del proyecto en lo que respecta actividades del PPPI.

Las actividades relacionadas a la implementación del PPPI cuentan con su presupuesto propio, y se presenta a continuación.

Cuadro 18. Actividades y Recursos financieros Implementación PPPI

Actividad	Cantidad (US\$)
Consultas, Intercambios, Cursos, Talleres de capacitación y/o sensibilización	60,000.00
Desarrollo y divulgación de materiales de comunicación	30,000.00
Desarrollo y reproducción de materiales educativos sobre el uso eficiente de la energía	30,000.00
Desarrollo Plataforma Informática para MQR	50,000.00
Eventos de capacitación y socialización del Mecanismo de Quejas	15,000.00
Equipo y mobiliario para Esp. A&S en UEP y EDEs (computo, proyectores, impresores, etc.)	20,000.00
Monitoreo implementación PPPI y Mecanismo de Quejas	30,000.00
Traducción de formatos estándar a Braille	10,000.00
Elaboración de video informativo con subtítulos y lengua de señas (incluye que, con la Escuela Nacional para Sordos, se explore las lenguas de señas en otros idiomas relevantes como el creole e inglés).	30,000.00
Eventos que apoyan “la toma de consciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad y cambios actitudinales”	10,000.00
Campañas dirigidas a usuarios puedan ser adecuadas a personas con discapacidad intelectual.	15,000.00
Campaña para introducir el uso de WhatsApp para que personas sordas puedan acceder a la lectura de formularios, formas, contratos de servicio y guías con requerimientos cómo acceder a ciertos trámites y servicios.	5,000.00
En coordinación con CONADIS y Asociaciones que representan diferentes tipos de discapacidad implementar campañas de valoración, reconocimiento y certificación de Personas con Discapacidad en área de intervención del proyecto (1/año).	30,000.00
Alianza con BANRESERVAS y su programa bancarización “Mío” para facilitar el acceso al pago electrónico de facturas (reduciendo la necesidad de movilizarse a un centro de pago)	10,000.00
Eventos de rendición de cuentas	30,000.00
Gran total	365,000.00

6. Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)

Tal como fue mencionado anteriormente, el Proyecto de Rehabilitación de Redes cuenta con un MQR operacional y robusto, con necesidad de algunas actualizaciones, principalmente en lo pertinente a digitalización. El [Anexo 2: Mecanismo de Quejas y Reclamos](#) presenta al detalle los objetivos, alcance, estructura, procedimientos, responsabilidades y elementos de seguimiento y control de dicho mecanismo, el cual se ha actualizado para el actual Proyecto.

La UEP mantiene su compromiso de que, en este nuevo 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 MQR atenderá y dará respuesta de manera adecuada y oportuna a las quejas, reclamos o consultas presentadas. El MQR 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, y luego de las consultas durante la fase de preparación, se procederá a hacer los ajustes necesarios al MQR, atendiendo a los requerimientos actuales del BM en el EAS10 y el nuevo Proyecto.

6.1 Marco normativo local aplicable

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

- 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 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 MQR

El MQR operacional y robusto del Programa de Rehabilitación de Redes ha sido actualizado para el actual Proyecto y cumple con el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial, que 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 IV y V de este PPPI, detallados en el acápite de objetivos, se propone 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 maneja 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 la UEP 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 MQR 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 tratados con prioridad en el MQR. 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 MQR debe servir 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, 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 MQR 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 la UEP y las EDEs dispondrán de una lista de proveedores de servicios.

7. Seguimiento y presentación de informes

7.1. Monitoreo y actualización del PPPI

El PPPI se revisará y actualizará periódicamente según sea necesario durante la finalización del diseño y posterior ejecución del Proyecto, a fin de garantizar que la información sea coherente y esté actualizada, que el mismo refleje un mapeo actualizado de partes interesadas (considerando los adelantos en selección de circuitos a ser intervenidos), y que los métodos de participación que se han identificado sigan siendo adecuados y eficaces en relación con el contexto del Proyecto y las fases específicas de su desarrollo. Cualquier cambio significativo que se introduzca en las actividades vinculadas con el proyecto y en su cronograma deberá reflejarse debidamente en el PPPI.

7.2 Informes al Banco Mundial

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

- 1) Datos generales

- 2) Introducción
- 3) Temas clave y principales preocupaciones
- 4) Grupos participantes
- 5) Actividades realizadas
 - a) Las actividades de socialización y divulgación realizadas (sobre qué tema y quién participó, desagregado por sexo)
 - b) Las actividades participación realizadas (tema y propósito de la actividad y quién participó, desagregado por sexo)
- 6) Identificación de nuevos riesgos y su mitigación
- 7) Medidas de manejo
 - a) 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.
 - b) Canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes que se hicieron, si fuera el caso.
- 8) Funcionamiento del MAQRSS (registro de quejas, por tipo, no. total, no. atendidos, no. pendientes, entre otros)
- 9) Conclusiones
- 10) Recomendaciones
- 11) Anexos (adjuntar imágenes y documentos relacionados a las actividades indicadas en el reporte)

8. ANEXOS



Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

Resumen Resultados Consultas Significativas Comunidades Beneficiadas

02 de abril de 2023



1- Introducción

Como parte del proceso de implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) del Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos, se requiere la realización de consultas a las partes interesadas en el proyecto.

Para el cumplimiento de este requerimiento, dado que el Proyecto se encuentra aún en fase de planificación, la lista definitiva de circuitos (y, por tanto, de comunidades) a ser beneficiadas por el mismo, aún no está disponible. Se ha seleccionado una muestra de comunidades representativas del universo de zonas que serán incluidas en dicho proyecto para realizar el proceso de consultas.

2- Objetivo de las Consultas:

El propósito de las actividades de consultas 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 para que las opiniones y visiones de Partes Interesadas respecto al mismo, sean tomadas en consideración.

3- Circuitos y zonas seleccionadas:

Los circuitos seleccionados para las consultas fueron los siguientes:

Distribuidora	Provincia	Municipios	Circuitos	Comunidades
EDENORTE	Santiago	Puñal, Villa González, Sabana Iglesia y Moca	PEND104 CANA105 DPED105 QUIN102 TAVE101	Aguacate, Algarrobo, Barrio Lindo, El Aguacate, Bonagua, Higuerito, Cajuales, Guayabal, Estancia Nueva, Puñal, La Chancleta, La Palmita, La Sabana, Tamboril, Zafarraya.
EDEESTE	Santo Domingo	Santo Domingo Este	LM69-01	Juan Pablo II, Katanga, Los Mina, Los Mina Viejo, San Antonio Vietnam.
EDESUR	San Cristóbal	San Cristóbal Hato Damas (DM)	SCNO101 SCNO103	Bendaño, Boruga Abajo, Carvajal, Daza 1 y 2, El Manuel, El Naranja, El Pomier, El Ramon, Hato Damas, Jamey, La Llanada, La Rosa, La Suiza, La Toma, Limón Dulce, Los Annes Abajo, Los Cacaitos, Los Corozo, Los Montones 1 y 2, Maluco, Mamey Macho, Manomatuey Abajo, Mata Paloma, Naranja Dulce, Parra, Pica Pica, Ramón Herrera, San Francisco, Santa María, Villegas.

4- Mapeo de Actores Significativos:

Previo a las actividades y como preparación para la convocatoria, se realizó un mapeo en las zonas seleccionadas para identificar las instituciones y organizaciones locales presentes en las comunidades incluidas en las consultas. Se registraron unas 171 partes interesadas clasificadas según la siguiente tabla:

Tipo de Institución/Organización	EDENORTE	EDESUR	EDEESTE	Total
Asociación de Comerciantes o Trabajadores	3	4	0	7
Centro de Enseñanza	8	15	1	24
Juntas de Vecinos	17	31	14	62
Federación de Juntas de Vecinos	2	2	2	6
ONG	0	0	2	2
Organismo de Socorro	2	2	5	9
Organismo de Seguridad Pública	1	2	1	4
Organización Gubernamental	0	0	4	4
Organización Religiosa	6	29	2	37
Centro de Salud	4	1	1	6
Ayuntamiento	2	1	1	4
Organización Deportiva	2	2	2	6
			Total	171

5- Actividades de Consultas:

Las actividades de consultas se realizaron en cada distribuidora en las siguientes fechas y lugares, con un total de 246 participantes.

Distribuidora	Fecha/Hora	Lugar
EDEESTE	24/03/2023 2:30pm	Salón de Actos Iglesia San Vicente de Paul. Av. San Vicente de Paul esq. Santa Lucía de Marrillac, Santo Domingo Este.
EDENORTE	28/03/2023 3:00pm	Local del CODIAC Moca. Calle Las Margaritas casi esq. Pte. Antonio Guzmán Fernández, Moca.
EDESUR	30/03/2023 2:30pm	Club Enriquillo Hato Damas, Carret. Principal de Hato Damas, San Cristóbal.

La distribución de participantes por actividad y por género fue la siguiente:

Distribuidora	Hombres	Mujeres	Total
EDEESTE	13	18	31
EDENORTE	34	37	71
EDESUR	90	54	144
Total	137	109	246

Por parte de las Distribuidoras se contó con la participación de representantes de las Direcciones de Proyectos, Gestión Social y Medio Ambiente y Seguridad en el Trabajo. De la Unidad Ejecutora de Proyectos participaron los responsables de las áreas Social y Ambiental.

El contenido por temas de las presentaciones fue el siguiente:

Duración aproximada	Contenido
5 min.	Palabras de bienvenida y presentación de los participantes

3 min.	Invocación
5 min.	Objetivo de la actividad e importancia del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI).
15 min.	Presentación del Proyecto de Rehabilitación de Redes Eléctricas y del Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos
5 min.	PAUSA PARA PREGUNTAS
15 min.	Riesgos Ambientales, de Seguridad y Sociales.
5 min.	PAUSA PARA PREGUNTAS
10 min.	Estrategia de Gestión Social.
10 min.	Mecanismo de Quejas y Reclamos.
10 min.	Plan de Comunicaciones.
5 min.	PAUSA PARA PREGUNTAS
15 min.	OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y PREGUNTAS DE CIERRE

La metodología utilizada para las actividades fue realizar una presentación por tema, realizando una pausa para que los participantes plantearan preguntas o inquietudes y realizaran sugerencias. Al final de la presentación se realizaron siete (07) preguntas a los participantes para levantar información específica.

Las respuestas y comentarios relevantes durante esta fase de las consultas fueron los siguientes:

1. ¿Se entendió de manera general la propuesta de proyecto?, ¿existe algún punto que requiere aclaración?
Se entiendo todo lo expuesto. Se solicitó revisar las zonas propuestas para garantizar que todas las comunidades asociadas a los circuitos a intervenir se incluyan en el proyecto.
2. ¿Qué piensan de las actividades que plantea el proyecto?
Es buen proyecto, los participantes sugieren seguir adelante.
3. ¿Qué aportes generará el proyecto en las comunidades?
Mejorará la calidad de vida por disponer de un mejor servicio de electricidad. También se resaltó los aportes a la seguridad ciudadana por luminarias. Ayudará en la economía de los hogares al posibilitar el ahorro en la compra y mantenimiento de alimentos refrigerados. La tecnología de medición propuesta ayudará a la gestión de la energía en cada suministro al posibilitar que las personas conozcan y reduzcan el consumo de electricidad.
4. ¿Algo de lo planteado en la presentación del proyecto se puede mejorar?
Reforzar la verificación de la calidad de los materiales, específicamente piden revisar el uso de cables de aluminio para las acometidas. Se sugiere garantizar el buen funcionamiento del prepago, reforzar las labores de supervisión que lo planteado se convierta en lo ejecutado. Otro punto que se sugiere es adaptar los términos y el lenguaje para las presentaciones que se realizarán en las comunidades antes del inicio del proyecto para facilitar la comprensión.
5. En cuanto a mapeo de actores, ¿falta alguna institución o grupo por agregar?
A pesar de que se reconoce que la mayoría de las organizaciones estuvieron presentes en las consultas, se recomienda realizar un levantamiento adicional para garantizar que todas las instituciones estén involucradas en el proceso.
6. ¿Cuáles medios prefiere para recibir las informaciones y con qué frecuencia?
Para comunicación directa recomiendan el uso de WhatsApp y redes sociales. Para difusión de avisos y anuncios generales sugieren el uso de perifoneo, canales de TV y emisoras de radio locales. En cuanto a frecuencia, mensualmente para información general y quincenal en caso de anuncios o mensajes relevantes.
7. En lo referente a riesgos ambientales y sociales, ¿existe alguna sugerencia de mejora?
Recomiendan incluir en los riesgos las construcciones inconclusas y los fenómenos naturales. Se recomienda reforzar la seguridad limitando el tránsito en zonas en intervención y crear un mecanismo para reportar situaciones de riesgo antes de tormentas y huracanes. Revisión de instalaciones.

En la sección de anexos se pueden encontrar las minutas detalladas de cada encuentro.

Durante los encuentros, como parte de las interacciones de los participantes, se documentaron una serie de inquietudes y observaciones que se deben considerar para la formulación final del proyecto:

1- Exclusión de Comunidades:

Uno de los reclamos sociales más frecuentes en el marco de la ejecución de proyectos de rehabilitación de redes es la exclusión de comunidades o barrios que tienen una conexión territorial con un área rehabilitada. Esta situación por lo regular se genera por una de las siguientes condiciones:

- Zona adyacente al área rehabilitada, no incluida en el alcance del proyecto, pero que social y económicamente es parte de la zona incluida. Esto sucede, por ejemplo, porque algunos barrios o sectores están seccionados y son alimentados por circuitos diferentes.
- Zona dentro del área rehabilitada no urbanizada al momento del levantamiento inicial de suministros, pero en la que luego se construyen viviendas que no se contemplan en el diseño final de ingeniería.
- Zona dentro del área rehabilitada incluida inicialmente en el proyecto, pero excluida por reducción de alcance del proyecto por incremento de costos por variación en el diseño inicial de ingeniería.

Durante las consultas esta situación fue resaltada como una situación que se debe atender para evitar conflictos sociales o inconformidad de los ciudadanos.

2- Calidad de Materiales:

Una situación que ha sido planteada, no solo en las consultas para este proyecto, sino en otros encuentros con ciudadanos residentes en zonas rehabilitadas es la deficiencia en el servicio por supuestos materiales de mala calidad. Los reclamos de manera general se refieren a la calidad de las luminarias y al aluminio usado en los cables de las acometidas.

Se solicita incluir un control más exhaustivo en la verificación de la calidad de estos elementos y una revisión de las especificaciones técnicas vigentes aprobadas por la SIE, para garantizar un buen servicio.

3- Familias con dificultades para pagar el servicio:

Otro aspecto significativo durante las consultas es la existencia de familias dentro de las áreas rehabilitadas que no podrían pagar el servicio por dificultades económicas. Los participantes exhortan a crear mecanismos que garanticen que las personas que tienen esta situación podrán tener acceso al servicio de energía eléctrica. Deberá realizarse un mapeo para verificar si estas familias tienen acceso a Bonoluz, y ayudarles a incorporarse a este subsidio focalizado.

4- Problemas de Averías durante la ejecución:

Los participantes en sentido general entienden y aceptan que para realizar el proceso de rehabilitación de redes se requiere interrumpir el servicio de electricidad de manera programada. Sin embargo, solicitan que se preste atención al proceso de restablecimiento del servicio luego del horario de ejecución de las obras, puesto que en ocasiones las averías generadas por la operación del contratista, provoca que la interrupción se extienda por varias horas adicionales.

5- Seguimiento posterior al proyecto:

Una sugerencia realizada durante el proceso de consultas es la necesidad de habilitar un programa de sostenibilidad a implementarse luego de terminado el proyecto. Se entiende que la inversión realizada para mejorar el servicio eléctrico y mejorar la relación entre los clientes y las Distribuidoras debe de mantenerse en el tiempo.

ANEXOS

 <p>Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos</p>	<h3>Minuta de Consulta Significativa Gestión Social</h3>
---	--

Fecha:	24-03-2023	Horario:	2:30 p.m.	Lugar:	Iglesia San Vicente de Paul
Participantes:	En la actividad participaron 31 miembros de las comunidades Juan Pablo II, Katanga, Los Mina, Los Mina Viejo, San Antonio Vietnam y 13 representantes de las distintas áreas de EDEESTE.				
Objetivo de la reunión:	Presentar a los Líderes Comunitarios del Bloque II de Juntas de Vecinos del circuito LM6901 la Vista Publica con la preparación del Proyecto, la mejora, la eficiencia de Distribución y el fortalecimiento del servicio público.				

1- DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Siendo las 2:30 pm. Le dimos inicio a la reunión con los líderes comunitarios del **Bloque II, Circuito LM6901 (Los Mina) Santo Domingo Este**.

La Gestora de Comunicación dio inicio a la actividad con unas palabras de bienvenida y agradece a los participantes por estar presentes, luego la líder comunitaria **y presidenta de la Junta de Vecinos Don Pablo Crespo** realizó una oración para darle formal inicio a la actividad.

En ese mismo orden **el Coordinador de la Unidad Ejecutora de Proyectos** presentó los Objetivos de la actividad e importancia del Plan de participación de partes interesadas (PPPI).

Luego el **Gerente de ingeniería y Obras** expuso lo que será el desarrollo del proyecto. Al finalizar la exposición del señor Pedro Then, algunos líderes comunitarios hicieron varias preguntas.

- El líder Comunitario **y presidente de la Junta de Vecinos Manuela Diez** preguntó lo siguiente: ¿Qué van hacer con los Postes de remoción y con los Postes que están en mal estado? Respuesta: Los materiales que puedan ser reutilizados se aprovechan para completar zonas no incluidas en el proyecto.

- La Líder Comunitaria **y presidenta de la Junta de Vecinos Comunidad Unida de San Antonio** realizó la siguiente Pregunta: ¿Cómo van a normalizar a los usuarios que están ubicados en los apartamentos en el sector de Vietnam? Respuesta: Los residentes en los edificios deben gestionar la documentación sobre los planos eléctricos para poder instalar en los módulos existentes. Si no disponen de la documentación, se busca una alternativa para colocar acometidas individuales a cada apartamento.

- El líder Comunitario **y Presidente de la Junta de Vecinos San Vicente de Paul** preguntó lo siguiente. ¿En qué posición está el Circuito LM6901 con pago de la energía eléctrica, cuál es el % de pago según la empresa? Respuesta: Los niveles de pérdidas de este circuito son de alrededor del 40% de la energía suministrada.

Una vez terminado este tema inicio el **Consultor Ambiental de la Unidad Ejecutora de Proyectos** quien desarrollo el tema de los Riesgos Ambientales y Sociales.

En el bloque del no surgieron inquietudes ya que los participantes externaron haber entendido los Riesgos Ambientales y Sociales y las medidas que aplicará el proyecto para controlarlos.

Una vez terminado la explicación de riesgos ambientales y sociales, el **Encargado de Gestión Social Proyectos** desarrollo el tema de la Estrategia de Gestión Social y el Mecanismo de Quejas y Reclamos. Luego se da paso a la **Gestora de Comunicación quien** expuso sobre el Plan de Comunicaciones que será parte del proyecto, con la intención de mantener informados a todos los residentes en zonas incluidas en el mismo sobre los avances del proceso de rehabilitación, cambios en el proceso y otras informaciones de interés.

Una vez desarrollado todos los temas el Coordinador Social e la UEP realizo una sección de 7 preguntas relacionadas a la presentación y que se tenían que responder en el mismo espacio de la actividad.

2- CONCLUSIÓN DE LA REUNIÓN:

Acuerdos:

En la actividad se establecieron algunos acuerdos y compromisos tanto como por los Lideres comunitarios como por los representantes de la empresa Distribuidora.

- Por Edeeste:

- Continuar con el proceso y levantamiento de las organizaciones del circuito.
- Dar seguimiento a los casos puntuales que tienen de colocación de luminarias y revisiones técnicas de manera puntual a algunos clientes antes de iniciar el proyecto.

- Por la Comunidad:

- Los Lideres Comunitarios se comprometieron a promover las informaciones suministradas en la presentación.
- Colaborar con las demás organizaciones para que suministren las informaciones correspondientes para dicho levantamiento.
- Estar atentos a las actividades futuras que se van a desarrollar en el circuito concernientes al desarrollo del Proyecto.

Redactor de la Minuta:
Posición: Gestora Social

Fecha:	28/3/2023	Horario:	3:20 p.m.	Lugar:	Local del CODIA (Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores) (Provincia Espaillat).
Participantes:	Residentes y representantes de organizaciones comunitarias a ser incluidas en el proyecto en los circuitos PEND104, CANA105, DPED105, QUIN102 y TAVE101 Director DPF Coordinador Gestión Social UEP Consultor BM Coordinador Gestión Social UEP Coordinadora Gestión Social EDENORTE Gerente de Ingeniería y Planificación Gerente Gestión Comercial Coordinadora Medio Ambiente UEP Encargada Comunicación UEP				
Objetivo de la reunión:	Dar a conocer el diseño (concepto) incluyendo sus impactos y riesgos sociales y ambientales, así como propuestas para mitigar potenciales impactos, y el Plan de Participación para que las opiniones y visiones de Partes Interesadas respecto al Proyecto, sean tomadas en consideración.				

1- DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Dadas las 3:20 p.m. se da inicio a la reunión y se dio paso a que realizara la invocación a Dios por parte de la Iglesia Cristiana Pentecostal.

Inmediatamente se presentan los miembros de la mesa principal.

En ese mismo orden se les dio la bienvenida y agradecimiento de manera formal a las autoridades y miembros de las principales organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, organismos de socorro, ONG y actores claves participes en esta consulta.

Durante la 1era sección de preguntas tenemos lo siguiente:

- El Regidor del sector La Chanclleta: como actor clave de la comunidad realizó el planteamiento de que dentro de un mismo sector hay diferentes tendidos eléctricos y, por lo tanto, la fluctuación del voltaje y el servicio inestable evita realizar sus actividades cotidianas.

El Gerente de Ingeniería y Planificación de EDENORTE: le explicó que el objetivo del proyecto, es precisamente ese la rehabilitación de las redes eléctricas y la mejora del servicio en su comunidad.

- De la J.V. Ignacio García: dice que se han quemado algunas casas y la empresa distribuidora no puede hacerse responsable por la mala instalación que realizan dentro de las viviendas de la comunidad y por la falta de las redes.

Se explica que se han intervenido algunas zonas. Sin embargo, por la falta de recursos y fondos para la inversión no han podido ser beneficiadas todas las comunidades. En cuanto a las conexiones de las redes, la empresa distribuidora busca que las empresas contratistas agraciadas mediante sorteo o concurso sean calificadas para la realización de dichos trabajos. En ese mismo orden, los accidentes se reducen debido a que las conexiones ilegales o clandestinas se reducen o desaparecen prácticamente.

También se explicó que dentro de los beneficios del Proyecto está la formación de los electricistas comunitarios programa avalado por INFOTEP, lo que beneficia a la comunidad para que tengan miembros técnicos preparados. Se explica y da la buena noticia de que los linieros deben estar certificados por INFOTEP, así como también los miembros de las empresas contratadas deben ser calificados e ingenieros eléctricos en su mayoría. Se aclara que los préstamos solicitados a los organismos internacionales lo pagamos todos los dominicanos a través de nuestros impuestos, no solo los miembros de esa comunidad. De igual forma, exhorta a cada uno de los presentes a no dejar las cosas a medias o inconclusas, especialmente en lo que respecta las instalaciones internas inadecuadas ya que la seguridad debe incluirse en todo.

- De la J. V. La Unión Hace La Fuerza: Realiza el planteamiento de que se sienten agradecidos de que se realice dicho proyecto por las constantes situaciones de alto riesgo y calamidades que se podrían evitar por las malas condiciones del tendido eléctrico.
- Miembro de la J. V. Jababa en Acción: realiza la solicitud de ser tomados en cuenta las familias de escasos recursos.

Emmy: indica que se gestionará con los organismos correspondientes para que evalúen a los miembros de la comunidad y las familias de bajos recursos que tienen inconvenientes o que no pueden pagar el servicio.

- Por parte de FEMOC (Federación Mocana de Organizaciones Campesina): indica que se siente alegre de que la situación eléctrica vaya a mejorar en el sector de Bonagua. Explica que tienen ciertos inconvenientes con un cable de alta tensión en la Autopista Duarte Km. 4.

Se le explica que dentro de sus posibilidades hará el planteamiento a ETED (Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana) que es la empresa responsable de evaluar esa parte ya que como distribuidora se escapa de nuestras manos responder a dicha solicitud.

- De la J. V. Zafarraya en Marcha: realiza la solicitud de no politizar los procesos y de dar seguimiento desde un principio hasta el final al proyecto.

Se le invita a que a cualquier organización o miembro que se sienta excluido del proceso, que llame y se acerque a nosotros. Dígase los colaboradores de Gestión Social o las personas que ellos consideren viable que intervenga en el proceso.

- Del Ayuntamiento Guayabal: Les invita a cada comunitario a no pensar en favoritismo, colores o partidos políticos. Que piensen en el bienestar de la comunidad, ya que del proyecto los únicos beneficiados son los miembros propios de cada comunidad.

Concluida la primera sección de preguntas, se presentaron los principales riesgos e impactos ambientales, así como las medidas de control y mitigación, el plan de seguridad y salud en el trabajo que se desarrollarán dentro del mismo Proyecto. Destacó la capacitación continua que reciben los miembros tanto de las contratistas como de cada empresa distribuidora.

2da intervención de preguntas:

- De la Defensa Civil Puñal: Invita a cada uno de los miembros de las diferentes organizaciones allí representadas a abrirles las puertas al Dpto. de Gestión Social y al proyecto en sí. Ya que, como munícipe del sector de Puñal, municipio beneficiado con el programa anterior conoce de los beneficios, seguimiento antes, durante y después de concluido el proyecto y sobre todo el cambio de vida de sus munícipes al recibir la mejora del servicio.
- Miembro de la J. V. Jababa en Acción: Una queja sobre un árbol que roza (se solicitó al Depto. de Gestión Social investigar la dirección para gestionar la poda).
- De la Asociación de Amas de Casa María Auxiliadora: Las quejas por la condición del tendido eléctrico y de que la empresa no les presta la atención cuando han ido de manera individual a presentar la queja.

La UEP pide al Dpto. de Gestión Social levantar la información correspondiente para gestionar si es posible canalizar la queja y así evitar una situación lamentable dentro del sector.

- De la Asociación de Comerciantes y trabajadores: Realiza la solicitud de que dentro del proyecto se tome en cuenta las comunidades de Palo Amarillo y El Guano.

La UEP: Explica que se tomarán las notas y se pasará la inquietud al departamento correspondiente para el proceso de evaluación de lugar y determinar si se puede incluir o no.

Finalizada la 2da sección de preguntas, se presentó la estrategia de Gestión Social, sus ejes de acción y las etapas de la estrategia.

A su vez, presentó el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), su propósito, sus objetivos. El mapeo de las organizaciones. El plan de comunicaciones, el tipo de información para las partes interesadas y los diferentes medios por los cuales podrían ser informados. De igual forma, dio a conocer el Mecanismo de Quejas y Reclamos, los canales de recolección de quejas y reclamos y el proceso de la gestión de los casos.

3era intervención de preguntas:

- De la J.V. Ignacio García: sugiere que el nombre y el número de teléfono de la brigada de emergencias de la distribuidora se le agregue al brochure para reportar las situaciones de alto riesgo.

Emmy: explica que se evaluarán mecanismos y métodos de fácil acceso para notificar las situaciones de alto riesgo.

- Miembro del Cuerpo de Bomberos Municipio de Puñal: Solicitud de gestionar una brigada de emergencia para canalizar y colaborar con los organismos de socorro.

UEP: se compromete a solicitar los datos y contactos para que el organismo de socorro pueda tener comunicación directa en caso de presentarse una emergencia.

2- CONCLUSIÓN DE LA REUNIÓN:

Concluidas las diferentes presentaciones; la UEP realiza a los participantes las siguientes preguntas:

- 1) **¿Se entendió todo?** Si, la mayoría de personas en el salón.
- 2) **¿Qué piensan del Proyecto?**

J. V. Santa Eduvigis: Está muy de acuerdo en que se lleve a cabo el proyecto. Siempre y cuando se le dé continuidad y seguimiento.

Cuerpo de Bomberos de Puñal: Felicita al Proyecto presentado y se siente agradecido, ya que se reducirán los incendios y solicita al Banco Mundial el apoyo para el mismo.

- 3) **¿Qué aporte brinda?**

Avance en la comunidad, seguridad ciudadana, mejora la calidad de vida de los munícipes, se reduce la delincuencia, mejora la eficiencia del sistema; por lo que se reducen los accidentes e incidentes por causas del sistema eléctrico. tendrá un impacto positivo social que será de beneficio para todos. Sin energía no hay desarrollo.

- 4) **¿Alguna sugerencia de mejora?**

Reforzar o evaluar la calidad de los materiales.

Que se establezca según algunos un precio fijo del kilowatt. Donde interviene la UEP y les explica el hecho de que las distribuidoras no tienen control de los precios. Que solo está a su alcance solicitar colaboración del SIUBEN para que evalúen los hogares de escasos recursos y por supuesto, educar sobre el uso eficiente de la energía eléctrica que son uno de los beneficios del Proyecto.

- 5) **En el mapeo presentado de las organizaciones, ¿es necesario incluir alguna otra organización o entidad?**

No. Ya que de las comunidades aledañas había por lo menos un representante de cada organización.

Emmy, sugirió que en caso de faltar alguna entidad, organismo o persona física que no estuviese en dicha consulta que se acercara al Dpto. de Gestión Social para contactarlo más adelante.

- 6) **¿Qué medios prefieren para recibir la información?**

App, WhatsApp, perifoneo. Tomar en cuenta las personas que no tienen acceso a las redes, por lo que sugieren canales locales y radio y televisión.

- 7) **¿Con que frecuencia quieren recibir la información?**

Las informaciones generales mensualmente.

8) ¿Falta algún riesgo por contemplar?

Los riesgos de los desastres naturales.

Se tiene previsto un plan de contingencia y un plan de emergencias. De igual forma, les exhortó a que deben reportar en caso de que hay alguna situación previa a la calamidad.

Al final, se realizó el compromiso de gestionar algún contacto directo de la brigada de emergencia para los organismos de socorro.

Redactor de la Minuta:
Posición: Gestora Social

Fecha:	30/03/2023	Horario:	2:30PM	Lugar:	Liceo Profesor Felipe Pozo Linares, Hato Damas, San Cristóbal
Participantes:	144 líderes comunitarios registrados del Distrito Municipal de Hato Damas y la zona norte de San Cristóbal. Autoridades de la Dirección de Proyectos de Edesur y miembros de la UEP. VER LISTADO DE PARTICIPANTES				
Objetivo de la reunión:	Dar a conocer a los líderes comunitarios de las comunidades del Circuito SCNO 101 el diseño (concepto) incluyendo sus impactos y riesgos sociales y ambientales, así como propuestas para mitigar potenciales impactos, y el Plan de Participación para que las opiniones y visiones de Partes Interesadas respecto al Proyecto sean tomadas en consideración.				

1- DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Después de las palabras de bienvenida se dio participación al Pastor para poner nuestro encuentro en manos de Nuestro Padre Dios. Posterior a esto la UEP brindo algunas orientaciones de seguridad a tener en cuenta si se presenta alguna situación de emergencia o catástrofe natural durante la realización de la actividad. Seguido de esto la UEP presentó el objetivo, la agenda a desarrollar en el encuentro y la guía metodológica. Explicó que después de cada bloque de la presentación, se hará una pausa para responder inquietudes relacionadas al contenido presentado.

El director expuso la finalidad y los diferentes componentes del proyecto, así como el Plan de Mejora del Servicio, presentó la realidad actual del circuito en cuanto a energía servida y las pérdidas, así como también la inversión que se realizará en cableado, transformadores, luminarias y otros elementos. En este sentido expresó que se impactará un total de 11, 670 suministros y cuales comunidades serán intervenidas.

Posterior a esto la UEP dirigió la primera sección de preguntas, en la que la Coordinadora de las Organizaciones Comunitarias de Hato Damas inquirió sobre ¿Por qué algunos sectores tendrán el beneficio de los trabajos de rehabilitación de las redes y por qué Las Enea no? A lo que el director Euclides respondió que se tomarán las consideraciones de lugar y evaluar como incluir esa y otras comunidades cuando se realice el replanteo del circuito.

De la comunidad de Boruga, expresó preocupación por aquellas personas que no pueden pagar el servicio, a lo que la UEP respondió que existe el programa de Bono Luz, al que pueden aplicar las personas que así lo requieran y cumplan con los requisitos.

Un periodista, quien labora actualmente en Hato Damas, pero que reside en el sector de Canastica, testifica lo efectivo y conveniente que resulta el sistema prepago, ya que en su comunidad la modalidad que existe y esa y todos los moradores se sienten satisfechos y muy conforme, por lo práctico, ágil y económico que resulta.

De su parte la Regidora del Distrito Municipal de Hato Damas propuso que, al momento de iniciar los trabajos de rehabilitación de las redes, se realice una reunión similar con el fin de que el liderazgo comunitario esté al tanto de todo el proceso, al mismo tiempo solicitó a todos los líderes que integran las diferentes organizaciones comunitarias a que apoyen por todo el desarrollo social y económico que el proyecto traerá a la zona. También cuestionó sobre

¿Qué pasará con las viviendas que al momento que se contraten y se desarrolle el proyecto, tengan las instalaciones internas deterioradas y en mal estado? En torno a esto la UEP expuso que dentro del Componente de Gestión Social existe un programa de formación que se realiza de la mano con Infotep y en el que se capacitan jóvenes de ambos sexos como Electricista Comunitarios, a estos se les brindan todos lo conocimiento y todas las herramientas profesionales para que como Técnicos Eléctricos colaboren en otro programa que desarrollamos que se conoce como Proyecto Casitas, en el cual se cambian las redes internas en mal estado de casas de personas de escasos recursos.

La directora de la Escuela Esteban Díaz de la Comunidad de la Suiza y Coordinadora de la Comunidad Católica de Villegas, aprovechó la oportunidad para felicitar a las autoridades de Edesur por el Proyecto que ha de desarrollarse, a la vez que externó que tiene una preocupación de algo que acontece en el Sector de Villegas donde reside, frecuentemente ocurren altos voltajes en las viviendas que se alimentan de un transformador que se sobre calienta, lo que ha provocado que moradores tengas pérdidas de electrodomésticos, hayan recibido descargas eléctricas y tienen la preocupación de que la situación pueda ocasionar alguna pérdida humana, enunció que se ha reportado varias veces, que en diversas ocasiones han ido brigadas, pero que la situación persiste. El director precisó que justamente situaciones como esas es la que el Proyecto viene a subsanar y a evitar que pasen, solicitó al Coordinador de Gestión Social Comunitaria tomara nota sobre el caso, para gestionar que desde el sector se pudiera dar respuesta por lo urgente y crítica de la situación.

Posterior a esto el Regidor del Distrito de Hato Damas, externó su felicitación a la empresa Edesur, al momento de que argumentó que hay comunidades de las que van a ser intervenidas que tienen sus redes y el servicio relativamente en buen estado, mientras que hay otras como Las Enea, que no fueron mencionadas y que deberían ser tomadas en cuentas. A lo que la UEP acotó que como había mencionado el director Euclides, se va a realizar un replanteo de la zona a intervenir para garantizar que se incluyan el mayor número de comunidades posibles.

Continuando con la presentación, el Coordinador de Gestión Ambiental, abordó los temas relativos al Marco Ambiental y Social del Proyecto. Dijo que se realizarán actividades destinadas a fortalecer la capacidad de gestión de riesgos ambientales, sociales y de seguridad. Realizó un recorrido sobre los principales riesgos que se ha identificado que podrían presentarse y cuáles son las medidas de control que se tomarán en cuenta para enfrentarlos. Al retomar la participación de los comunitarios el Pastor de la iglesia Evangélica de Los Montones 1, cuestionó ¿Qué pasará con los clientes que por alguna razón tienen deuda con la Distribuidora? A lo que el Gerente Comercial de Proyecto respondió que cada situación y cada caso será evaluado y los que apliquen serán beneficiados para que se le aplique el IFO y de esta manera condonar de forma total o parcial su deuda. Preciso que no se trata de dejar de pagar las facturas los clientes que actualmente tienen contrato con Edesur, ya que, dentro de los requisitos para aplicar esa facilidad, tienen que ser deudas que tienen más de dos años a la hora de iniciar el proyecto.

De su parte el dos personas expresaron que varias personas han perdido la vida por accidentes eléctricos relacionados a las redes y piden a Edesur que puedan intervenir para que sean retiradas redes que actualmente no están siendo utilizadas y que atraviesan propiedades privadas por el riesgo que eso representa. A lo que el director respondió que eso está contemplado en el proyecto, retirar todas las redes civiles y acordó que se le dará seguimiento a través de del equipo de Gestión Social Comunitaria.

El turno siguiente fue tomado por el Pastor de la Iglesia de Dios de Hato Damas, cuestionó ¿Si está contemplado abrir alguna oficina o estafeta de pago dentro de la comunidad para atender a los clientes? El director expresó que se hará el levantamiento correspondiente para evaluar la posibilidad de lograr esto.

El presidente de la Cooperativa de Jamey, preguntó ¿Si la empresa cuando realiza la poda para colocar el tendido contempla sustituir los árboles cortados? En este sentido la UEP contesto que la empresa Edesur tiene constantemente jornadas de reforestación que se realizan de mano con los líderes comunitarios dentro de las zonas intervenidas con el Proyecto y que busca sembrar tres arboles por cada árbol que haya sido cortado.

Posteriormente a esto el Coordinador de Gestión Social Proyecto, introdujo la Estrategia de Gestión Social y presentó el Encargado de Gestión Social Proyecto en la Zona de Sa Cristóbal y quien expuso los pormenores de los componentes y las etapas que componen la Estrategia de Gestión Social, la cual incluye este encuentro que se estaba realizando con todo el liderazgo social y comunitario. Se presentó las diferentes actividades que se realizan dentro de la estrategia y ofreció detalles sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamaciones, a través del cual se busca atender de forma oportuna y eficiente cualquier incidencia o situación que pueda presentarse durante la realización de proyecto. Otro de los aspectos presentados fue el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), el cual busca facilitar la planificación y la implementación del Proyecto a través de la participación efectiva e inclusiva de las diferentes partes interesadas. De igual modo se presentó la cantidad de organizaciones sociales que se levantaron dentro de las comunidades que van a ser intervenidas.

A esto siguió la presentación del Plan de Comunicaciones el cual tiene como objetivo Apoyar al componente de Gestión Social en la concientización de las comunidades intervenidas. Entre los aspectos presentados estuvo que tipo de información se busca comunicar, en que momento del proyecto y las vías o canales de comunicación. Después de esto los presentes realizaron algunas preguntas, el Pastor de la Iglesia Evangélica de Hato Damas, reclamó que se le busque solución a los constantes problemas de alta facturación, ya que muchas veces lo reflejado en la factura no se corresponde al consumo real. El director comentó que justamente ese es uno de los temas que viene a resolver el proyecto, ya que se instalaran instrumentos de medición más precisos y eficientes, que pueden ser telemedidos lo que permite mantener un mejor control sobre su consumo eléctrico, no obstante precisó que en la gestión anterior al frente de Edesur se han devuelto decenas de millones de pesos en reclamaciones de alta factura, ya que ha sido el norte de esta administración la transparencia y la eficiencia, así que instó a todo los participantes a realizar sus reclamaciones por las vías correspondientes a fin de que puedan ser atendidas y respondidas de forma oportuna.

Se Corporán solicitó que a los residentes de las comunidades más empobrecidas se les contrate bajo la modalidad de tarifa única, a lo que la UEP respondió que la experiencia ha demostrado que la maneja más justa y conveniente de contratar y pagar el servicio eléctrico es con la medición exacta y confiable, ya que se paga por lo que se consume, es el modelo que garantiza que nadie pague más de lo que consume, ni consuma más de lo que pague. En aquellos casos donde las personas no puedan pagar la totalidad de lo que consumen existen los programas de ayudas sociales que tiene el Gobierno Central, como el Bono Luz y también la Estrategia de Gestión contempla Jornadas de Sensibilización puerta a puerta, charlas comunitarias y charlas educativas sobre Uso Eficiente y Ahorro de Energía, para orientar a las personas sobre como ahorrar energía.

A manera de conclusión se invitó a todos los presentes a abrazar este proyecto que busca transformar la vida de las comunidades, el Director relató un testimonio de una comunidad de Villa Altigracia donde se realizó el Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas y que gracias a esto se pudo colocar una bomba para el acueducto que abastece a la comunidad, un servicio eléctrico estable, confiable y eficiente es sinónimo de desarrollo y bienestar recitó.

2- CONCLUSIÓN DE LA REUNIÓN:

Los comunitarios presentes estuvieron de acuerdo con el impacto positivo y significativo que tendrá el proyecto en sus comunidades.

Estuvieron de acuerdo con los riesgos y las medidas presentados para mitigar estos riesgos tanto ambientales, como de seguridad y ambientales.

Los líderes comunitarios presentes expresaron estar de acuerdo y acordaron ser partícipes del desarrollo de la Estrategia de Gestión Social e integrarse activamente en las actividades.

Expresaron mantenerse informados por todos los canales de comunicación que presente el proyecto.

Redactor de la Minuta:
Posición: Gestora Social

LISTADOS ASISTENCIA CONSULTAS⁹

⁹ Eliminados de esta versión del PPPI, por ser documento público.









Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos

Mecanismo de Quejas y Reclamos

Versión: MQR-BM-01-2023 Revisada en Abril/2023



Abril 2023
Santo Domingo, República Dominicana

I. Introducción al Mecanismo de Quejas y Reclamos

Siendo el Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos una iniciativa orientada al desarrollo del país, y con una misión abocada a la mejoría de servicios y la sostenibilidad del sector eléctrico, se contempla la implementación de las mejores prácticas sociales y ambientales y, en consecuencia, en del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial, financiador de este proyecto, se habilita a las partes interesadas el Mecanismo de Quejas y Reclamos.

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 necesita contar con una herramienta confiable, sistematizada e institucionalizada que le permita vocalizar sus dudas y preocupaciones con respecto a la ejecución de las actividades implícitas en el desarrollo del Proyecto. Un mecanismo de quejas y reclamos ofrece, 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 facilita acciones correctivas y un compromiso proactivo por parte de todos los interesados.

A. Antecedentes

En el año 2008, se da paso a la implementación del Proyecto de Rehabilitación de Redes, una iniciativa del Estado Dominicano, financiado con fondos del Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Fondos OPEC para el Desarrollo Internacional (OFID) cuyo objetivo general es aumentar el índice de recuperación de efectivo (CRI), de las tres EDE'S (EDESUR, EDENORTE y EDEESTE), por medio de la reducción de las pérdidas técnicas y la energía no pagada, así como mejorando la cobranza y la calidad del suministro de la electricidad a los consumidores.

Siendo este Proyecto una iniciativa orientada al desarrollo del país, y con una misión abocada a la mejoría de servicios y la sostenibilidad del sector, se contempla la implementación de las mejores prácticas sociales y ambientales y, en consecuencia, en cumplimiento con el Plan de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA) del Programa, se habilitó a las partes interesadas el Mecanismo de Quejas y Reclamos.

Este mecanismo sirvió 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.

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.

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.

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 Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos de la República Dominicana

El Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos es coordinado por la CUED mediante Unidad Ejecutora de Proyectos, ejecutado por las Empresas Distribuidoras de Electricidad y apoyado por el Banco Mundial. Cada Empresa Distribuidora de Electricidad participa en la ejecución del Proyecto a través de la Dirección de Proyectos, estructura homologada creada en cada EDE para gestionar de manera exclusiva el proyecto financiado. Los actores principales en la gestión del mecanismo son los siguientes:

A. Contratistas

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.

B. Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo

El Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos vela por el cumplimiento de las normas ambientales y de seguridad vigentes, aplicando las mejores prácticas para la prevención, control, mitigación, corrección y/o compensación de los impactos ambientales y de seguridad durante su ejecución y mantenimiento.

C. Gestión Social

El propósito de la Gestión Social es rehacer la relación entre las Empresas Distribuidoras y la ciudadanía a través de la implementación de una Estrategia de Gestión Social que tiene como ejes fundamentales la información, la articulación y la educación. La Estrategia es implementada por un equipo de Gestores Sociales que, en coordinación con líderes comunitarios, generan las condiciones para que la comunidad pueda recibir de manera adecuada el servicio eléctrico mejorado, cumpliendo con su responsabilidad de pago.

D. Comunicación del Programa

El Área de Comunicación del Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos 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.

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 Empresa Distribuidora
- Por circuito y zona geográfica
- Por componente o área de gestión
- Por la naturaleza de la queja

En el Anexo I se presenta la 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. (Anexo II)

Los libros serán numerados con la siguiente nomenclatura: **##A-circuito**, 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:

Sector	No. de Libro	Siguiente libro en el mismo sector cuando se llena el primero
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 (Anexo III)
- **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. (Anexo III)
- **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. (Anexo III)

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 de cada Empresa Distribuidora de Electricidad según su zona de concesión. 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 (Anexo IV)

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 la Empresa Distribuidora. 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

Criticidad	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
A	Queja o Reclamo crítico: Situación que puede generar daño a personas, impacto ambiental	1 día	1 día	1 día	2 días

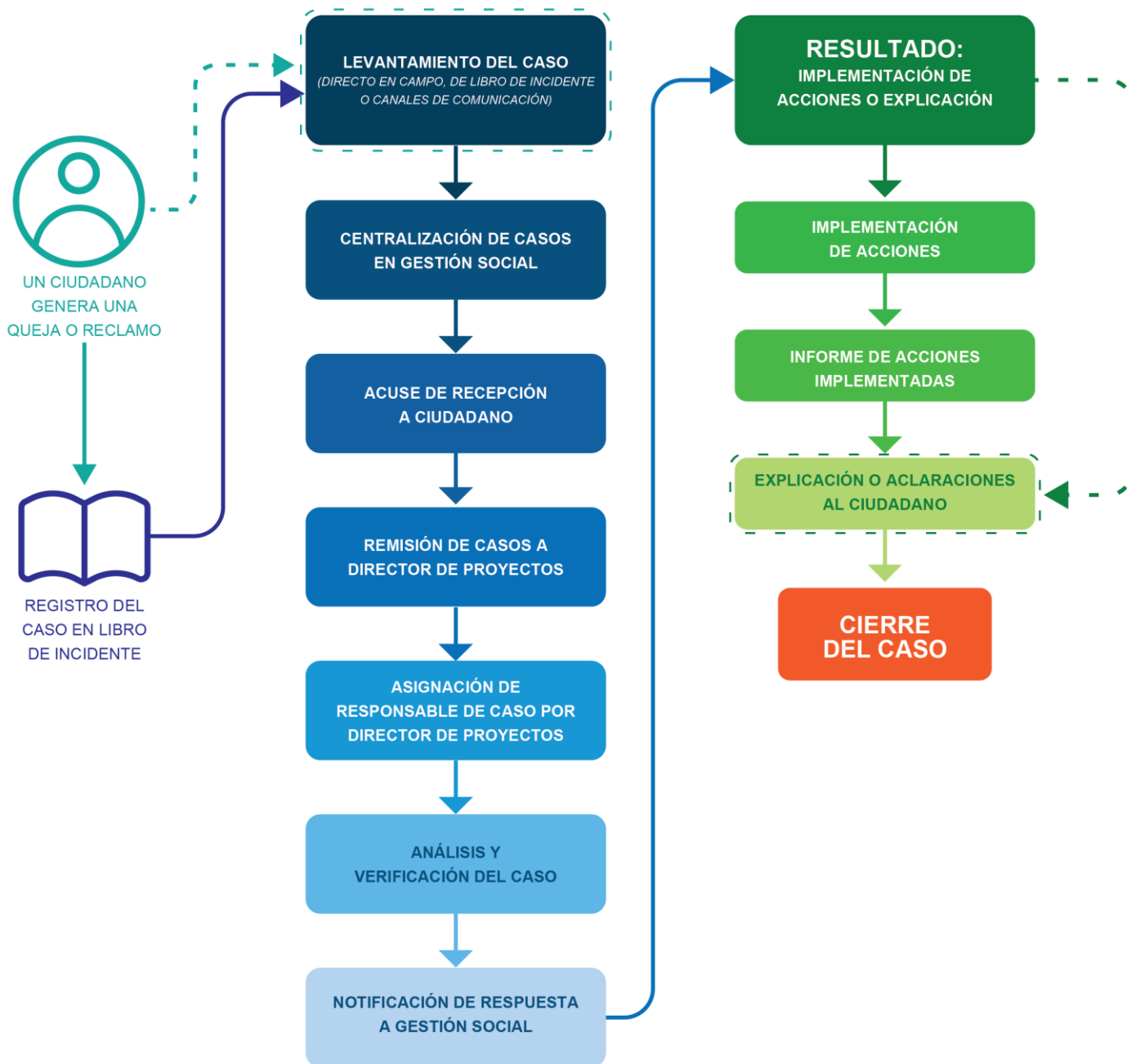
	significativo o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.				
B	Queja o Reclamo grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto	1 día	3 días	3 días	5 días
C	Queja o Reclamo: Situación que genera incomodidad en una zona limitada 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 Empresa 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 (anexo VI). 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 (Anexo V). 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 Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos, mediante la participación de EDESUR, EDENORTE y EDEESTE, 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 las EDEs 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 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 de las Empresas Distribuidoras. 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.

XIX.Anexos

Anexo I

Clasificación Quejas y Reclamos

A	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
B	Queja o Reclamo grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto	3 días
C	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.	5 días

Área/Componente	Queja o Reclamo	Criticidad	Plazo Respuesta
Obras/Contratista	Daño a infraestructura privada o pública	A	1 día
Obras/Contratista	Daño a tubería de agua potable y/o drenaje	A	1 día
Obras/Contratista	Excavaciones sin tapar	A	1 día
Obras/Contratista	Construcción inconclusa o defectuosa	B	3 días
Obras/Contratista	Interrupciones excesivas de la energía	B	3 días
Obras/Contratista	Oposición a colocación de poste y/o viento	B	3 días
Obras/Contratista	Bloqueo de calles o vías peatonales	C	5 días
Obras/Contratista	Colocación inadecuada de poste	C	5 días
Obras/Contratista	Contaminación visual por infraestructura de redes.	C	5 días
Obras/Contratista	Problemas en la colocación de las acometidas	C	5 días
Obras/Contratista	Problemas en la instalación de las luminarias	C	5 días
Obras/Contratista	Trabajos fuera de horario reglamentario	C	5 días
Obras/Contratista	Trato inadecuado del contratista (incluyendo discriminación trato inadecuada de personas más vulnerables, como personas con discapacidad, personas mayores, entre otros)	C	5 días
Gestión Social	Falta de atención del personal del Proyecto	C	5 días
Gestión Social	Falta de información sobre el proyecto	C	5 días
Gestión Social	Situaciones de abuso y acoso sexual	A	1 día
Gestión Comercial	Cliente sin energía	B	3 días
Gestión Comercial	Cliente pendiente de instalación	C	5 días
Gestión Comercial	Dificultades en proceso de contrato de servicio.	C	5 días
Gestión Comercial	Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados	C	5 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Falta o deficiente señalización de seguridad	A	1 día
Gestión Ambiental y Seguridad	Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.)	A	1 día
Gestión Ambiental y Seguridad	Manejo temerario vehículos del proyecto	A	1 día
Gestión Ambiental y Seguridad	Poste y/o viento energizado	A	1 día
Gestión Ambiental y Seguridad	Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias	A	1 día
Gestión Ambiental y Seguridad	Situación de riesgo para peatones	A	1 día

Gestión Ambiental y Seguridad	Situación de riesgo para vehículos	A	1 día
Gestión Ambiental y Seguridad	Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista	B	3 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Desechos sanitarios por actividad del contratista	B	3 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Escombros o desperdicios en la vía pública	B	3 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Materiales abandonados	B	3 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias	B	3 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Oposición a poda o tala de árboles	C	5 días
Gestión Ambiental y Seguridad	Contratación de menores de edad por parte del contratista	A	1 día



Anexo II

Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos **Mecanismo de Quejas y Reclamos**

LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Libro No. _____



Libro de Quejas y Reclamos
Gestión Social.
Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas

Elaborado por : Emmy Araujo, Coordinador Gestión Social UEP-CDEEE.
Revisado por : Wilkin Luciano, Consultor Ambiental UEP-CDEEE.
Juandhy Santos, Encargada de Comunicaciones UEP-CDEEE.
Julio 19/2018

Actualizado por: Emmy Araujo, Coordinador Gestión Social UEP-CDEEE
Marzo 2023.
Revisado por : Wilkin Luciano, Consultor Ambiental UEP.
Abril 03/2023

Guía de uso del libro de quejas y reclamos del
Proyecto de Mejora de Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios
Públicos

I- Objetivo de esta Herramienta:

Con la habilitación de esta herramienta, el Proyecto de Mejora de Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos busca poner a disposición de los ciudadanos, un espacio en el que puedan registrar oficialmente sus quejas y reclamos respecto a la realización del Proyecto de Mejora de Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos en su zona de residencia, posibilitando de esta forma que las mismas puedan ser revisadas y recopiladas, generando de esta forma, información que facilite modificar prácticas y acciones que afecten a la ciudadanía.

El libro de quejas y reclamos será habilitado en todos los circuitos que serán rehabilitados por el Proyecto y estará disponible para todos los ciudadanos que residan en la zona de influencia del Proyecto. El mismo estará bajo la custodia de un representante del Comité de Seguimiento de la zona.

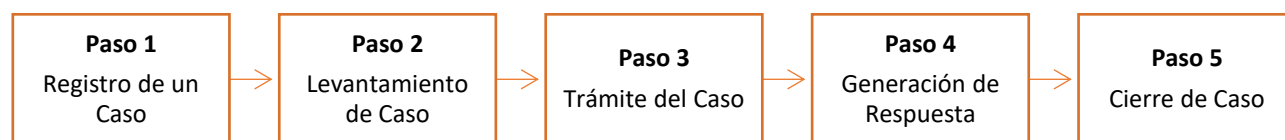
II- Metodología de Uso:

La persona que quiera registrar una queja o reclamo debe dirigirse al custodio del libro y completar uno de los formularios incluidos en el mismo. El Gestor Social de la zona tomará de dicho libro la información para tramitarla internamente en la Distribuidora, informar a la Unidad Ejecutora de Proyectos y dar respuesta al ciudadano. En el mismo espacio utilizado para el registro, asentará las acciones realizadas y/o la respuesta ofrecida a cada caso.

El flujo de actividades que se realizarán para registrar y cerrar un caso en el libro de quejas y reclamos es el siguiente:

Paso. No.	Acción	Descripción
1	Registro de un caso	Momento en el que un ciudadano se dirige a la persona que custodia el Libro para registrar un caso
2	Levantamiento de caso	El Gestor Social al momento de revisar el libro verifica la existencia de un caso nuevo e inicia el trámite para buscar respuesta. El Gestor tiene como responsabilidad revisar el Libro al menos una vez por semana o a requerimiento del Custodio.
3	Trámite del caso	El Gestor Social entrega la información al Supervisor de Gestión Social del Circuito para tramitar internamente la respuesta al caso.
4	Generación de respuesta	El área correspondiente según el caso envía la respuesta vía correo electrónico al Supervisor.
5	Cierre de caso	En este punto, el Supervisor o el Gestor Social, se dirige a la persona que registró el caso, le entrega la respuesta generada y registra esta acción en el Libro, firmando ambos para dar como cerrado el proceso.

Flujograma de Acciones



TIPOS DE QUEJAS O RECLAMOS QUE SE PUEDEN REPORTAR:

Área/Componente	Queja o Reclamo
Obras/Contratista	Daño a infraestructura privada o pública
Obras/Contratista	Daño a tubería de agua potable y/o drenaje
Obras/Contratista	Excavaciones sin tapar
Obras/Contratista	Construcción inconclusa o defectuosa
Obras/Contratista	Interrupciones excesivas de la energía
Obras/Contratista	Oposición a colocación de poste y/o viento
Obras/Contratista	Bloqueo de calles o vías peatonales
Obras/Contratista	Colocación inadecuada de poste
Obras/Contratista	Contaminación visual por infraestructura de redes.
Obras/Contratista	Problemas en la colocación de las acometidas
Obras/Contratista	Problemas en la instalación de las luminarias
Obras/Contratista	Trabajos fuera de horario reglamentario
Obras/Contratista	Trato inadecuado del contratista (incluyendo discriminación trato inadecuada de personas más vulnerables, como personas con discapacidad, personas mayores, entre otros)
Gestión Social	Falta de atención del personal del Proyecto
Gestión Social	Falta de información sobre el proyecto
Gestión Social	Situaciones de abuso y acoso sexual
Gestión Comercial	Cliente sin energía
Gestión Comercial	Cliente pendiente de instalación
Gestión Comercial	Dificultades en proceso de contrato de servicio.
Gestión Comercial	Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados
Gestión Ambiental y Seguridad	Falta o deficiente señalización de seguridad
Gestión Ambiental y Seguridad	Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.)
Gestión Ambiental y Seguridad	Manejo temerario vehículos del proyecto
Gestión Ambiental y Seguridad	Poste y/o viento energizado
Gestión Ambiental y Seguridad	Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias
Gestión Ambiental y Seguridad	Situación de riesgo para peatones
Gestión Ambiental y Seguridad	Situación de riesgo para vehículos
Gestión Ambiental y Seguridad	Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista
Gestión Ambiental y Seguridad	Desechos sanitarios por actividad del contratista
Gestión Ambiental y Seguridad	Escombros o desperdicios en la vía pública
Gestión Ambiental y Seguridad	Materiales abandonados
Gestión Ambiental y Seguridad	Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias
Gestión Ambiental y Seguridad	Oposición a poda o tala de árboles
Gestión Ambiental y Seguridad	Contratación de menores de edad por parte del contratista

Formularios
Libro de Quejas y Reclamos

Formulario registro de casos

Fecha		Circuito	
Zona/Sector			
Número de Caso: (Para Uso de Gestión Social)			

1- Datos del ciudadano:

Completar esta información es opcional. Sin embargo, si desea recibir una respuesta a su queja o reclamo es indispensable identificarse. Tanto el liderazgo local como el área de Gestión Social del programa dará el trato de confidencialidad adecuado al tipo de queja o reclamo registrado.

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

2- Queja o Reclamo reportado:

<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: center;">Obras/Contratista</td> </tr> <tr> <td> <input type="radio"/> Bloqueo de calles o vías peatonales <input type="radio"/> Colocación inadecuada de poste <input type="radio"/> Construcción inconclusa o defectuosa <input type="radio"/> Contaminación visual por infraestructura de redes. <input type="radio"/> Daño a infraestructura privada o pública <input type="radio"/> Daño a tubería de agua potable y/o drenaje <input type="radio"/> Excavaciones sin tapar <input type="radio"/> Interrupciones excesivas de la energía <input type="radio"/> Oposición a colocación de poste y/o viento <input type="radio"/> Problemas en la colocación de las acometidas <input type="radio"/> Problemas en la instalación de las luminarias <input type="radio"/> Trabajos fuera de horario reglamentario <input type="radio"/> Trato inadecuado del contratista <input type="radio"/> Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: center;">Gestión Ambiental y Seguridad</td> </tr> <tr> <td> <input type="radio"/> Desechos sanitarios por actividad del contratista <input type="radio"/> Escombros o desperdicios en la vía pública <input type="radio"/> Falta o deficiente señalización de seguridad <input type="radio"/> Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.) <input type="radio"/> Manejo temerario vehículos del programa <input type="radio"/> Materiales abandonados </td> </tr> </table>	Obras/Contratista	<input type="radio"/> Bloqueo de calles o vías peatonales <input type="radio"/> Colocación inadecuada de poste <input type="radio"/> Construcción inconclusa o defectuosa <input type="radio"/> Contaminación visual por infraestructura de redes. <input type="radio"/> Daño a infraestructura privada o pública <input type="radio"/> Daño a tubería de agua potable y/o drenaje <input type="radio"/> Excavaciones sin tapar <input type="radio"/> Interrupciones excesivas de la energía <input type="radio"/> Oposición a colocación de poste y/o viento <input type="radio"/> Problemas en la colocación de las acometidas <input type="radio"/> Problemas en la instalación de las luminarias <input type="radio"/> Trabajos fuera de horario reglamentario <input type="radio"/> Trato inadecuado del contratista <input type="radio"/> Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista	Gestión Ambiental y Seguridad	<input type="radio"/> Desechos sanitarios por actividad del contratista <input type="radio"/> Escombros o desperdicios en la vía pública <input type="radio"/> Falta o deficiente señalización de seguridad <input type="radio"/> Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.) <input type="radio"/> Manejo temerario vehículos del programa <input type="radio"/> Materiales abandonados	<input type="radio"/> Oposición a poda o tala de árboles <input type="radio"/> Poste y/o viento energizado <input type="radio"/> Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias <input type="radio"/> Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias <input type="radio"/> Situación de riesgo para peatones <input type="radio"/> Situación de riesgo para vehículos <input type="radio"/> Contratación de menores de edad por parte del contratista <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #6699cc; text-align: center;">Gestión Comercial</td> </tr> <tr> <td> <input type="radio"/> Cliente pendiente de instalación <input type="radio"/> Cliente sin energía <input type="radio"/> Dificultades en proceso de contrato de servicio. <input type="radio"/> Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffcc00; text-align: center;">Gestión Social</td> </tr> <tr> <td> <input type="radio"/> Falta de atención del personal del Proyecto <input type="radio"/> Falta de información sobre el proyecto <input type="radio"/> Situaciones de abuso y acoso sexual <input type="radio"/> Otro: _____ </td> </tr> </table>	Gestión Comercial	<input type="radio"/> Cliente pendiente de instalación <input type="radio"/> Cliente sin energía <input type="radio"/> Dificultades en proceso de contrato de servicio. <input type="radio"/> Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados	Gestión Social	<input type="radio"/> Falta de atención del personal del Proyecto <input type="radio"/> Falta de información sobre el proyecto <input type="radio"/> Situaciones de abuso y acoso sexual <input type="radio"/> Otro: _____
Obras/Contratista									
<input type="radio"/> Bloqueo de calles o vías peatonales <input type="radio"/> Colocación inadecuada de poste <input type="radio"/> Construcción inconclusa o defectuosa <input type="radio"/> Contaminación visual por infraestructura de redes. <input type="radio"/> Daño a infraestructura privada o pública <input type="radio"/> Daño a tubería de agua potable y/o drenaje <input type="radio"/> Excavaciones sin tapar <input type="radio"/> Interrupciones excesivas de la energía <input type="radio"/> Oposición a colocación de poste y/o viento <input type="radio"/> Problemas en la colocación de las acometidas <input type="radio"/> Problemas en la instalación de las luminarias <input type="radio"/> Trabajos fuera de horario reglamentario <input type="radio"/> Trato inadecuado del contratista <input type="radio"/> Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista									
Gestión Ambiental y Seguridad									
<input type="radio"/> Desechos sanitarios por actividad del contratista <input type="radio"/> Escombros o desperdicios en la vía pública <input type="radio"/> Falta o deficiente señalización de seguridad <input type="radio"/> Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.) <input type="radio"/> Manejo temerario vehículos del programa <input type="radio"/> Materiales abandonados									
Gestión Comercial									
<input type="radio"/> Cliente pendiente de instalación <input type="radio"/> Cliente sin energía <input type="radio"/> Dificultades en proceso de contrato de servicio. <input type="radio"/> Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados									
Gestión Social									
<input type="radio"/> Falta de atención del personal del Proyecto <input type="radio"/> Falta de información sobre el proyecto <input type="radio"/> Situaciones de abuso y acoso sexual <input type="radio"/> Otro: _____									
<u>Explique en qué consiste su queja informando en que zona exactamente se produce la situación:</u>									

3- Proceso de respuesta:

Fecha: _____ Hora: _____ Gestor: _____

Respuesta y/o acciones ofrecidas por la Distribuidora:

Firma representante Gestión Social _____ Fecha: _____

Firma representante COSE _____ Fecha: _____

Firma receptor de la respuesta: _____ Fecha: _____

Anexo III

PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS (UEP)	<u>MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS</u> Formulario Registro de Caso en Circuito
---	--

Fecha de Caso		Circuito	
Zona/Sector			
Canal de Recolección			
<input type="checkbox"/> Li: Libro de Quejas y Reclamos No. _____ <input type="checkbox"/> VCGS : Visita de Circuito Gestión Social <input type="checkbox"/> VCAM: Visita de Circuito Ambiental	<input type="checkbox"/> VCOB: Visita de Circuito Componente de Obras <input type="checkbox"/> VCCOM: Visita de Circuito Comunicaciones:	<input type="checkbox"/> VCUEP: Visita de Circuito UEP <input type="checkbox"/> CCOM: Canales de Comunicación	
Nombre: _____		Fecha: _____	
Posición: _____		Teléfono: _____	
Para uso del Analista de Datos de Gestión Social:			
Número de Caso			

4- Datos del ciudadano:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

5- Queja o Reclamo reportado:

<p align="center">Obras/Contratista</p>	
<input type="radio"/> Bloqueo de calles o vías peatonales <input type="radio"/> Colocación inadecuada de poste <input type="radio"/> Construcción inconclusa o defectuosa <input type="radio"/> Contaminación visual por infraestructura de redes. <input type="radio"/> Daño a infraestructura privada o pública <input type="radio"/> Daño a tubería de agua potable y/o drenaje <input type="radio"/> Excavaciones sin tapar <input type="radio"/> Interrupciones excesivas de la energía <input type="radio"/> Oposición a colocación de poste y/o viento <input type="radio"/> Problemas en la colocación de las acometidas <input type="radio"/> Problemas en la instalación de las luminarias <input type="radio"/> Trabajos fuera de horario reglamentario <input type="radio"/> Trato inadecuado del contratista <input type="radio"/> Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista	<input type="radio"/> Manejo temerario vehículos del programa <input type="radio"/> Materiales abandonados <input type="radio"/> Oposición a poda o tala de árboles <input type="radio"/> Poste y/o viento energizado <input type="radio"/> Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias <input type="radio"/> Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias <input type="radio"/> Situación de riesgo para peatones <input type="radio"/> Situación de riesgo para vehículos <input type="radio"/> Contratación de menores de edad por parte del contratista
<p align="center">Gestión Ambiental y Seguridad</p>	<p align="center">Gestión Comercial</p>
<input type="radio"/> Desechos sanitarios por actividad del contratista <input type="radio"/> Escombros o desperdicios en la vía pública <input type="radio"/> Falta o deficiente señalización de seguridad Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.)	<p align="center">Gestión Social</p>
	<input type="radio"/> Cliente pendiente de instalación <input type="radio"/> Cliente sin energía <input type="radio"/> Dificultades en proceso de contrato de servicio. <input type="radio"/> Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados <input type="radio"/> Falta de atención del personal del Proyecto <input type="radio"/> Falta de información sobre el proyecto <input type="radio"/> Situaciones de abuso y acoso sexual <input type="radio"/> Otro: _____

Explique en qué consiste su queja informando en que zona exactamente se produce la situación:

Anexo IV

Guía para la Gestión de Base de Datos del Mecanismo de Quejas y Reclamos

La base de datos por Distribuidora se completará atendiendo las siguientes indicaciones:

No. CASO	Se genera de manera secuencial iniciando con el código de circuito más un número con 4 dígitos: Circuito → MVIE-103 - 0001 ← Número secuencial						
FECHA REGISTRO	Fecha de recolección en terreno del caso.						
DISTRIBUIDORA							
CIRCUITO							
CONTRATISTA							
COMPONENTE	Obra, Gestión Social, Gestión Comercial o Ambiental						
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Designado por el Director de Proyectos						
RESPONSABLE DE RESPUESTA	Designado por el Director de Proyectos						
PLAZO DE RESPUESTA	Fijado según el Nivel de Criticidad						
CANAL/ MEDIO	Canal de Recepción del Caso: <ul style="list-style-type: none"> • Libro de Quejas o Reclamos: Li • Visita de Circuito Gestión Social: VCGS • Visita de Circuito Ambiental: VCAM • Visita de Circuito Componente de Obras: VCOB • Visita de Circuito Comunicaciones: VCCOM • Visita de Circuito UEP: VCUEP • Canales de Comunicación: CCOM 						
QUEJA O RECLAMO REPORTADO	Según listado incluido en el formulario.						
CRITICIDAD	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; text-align: center;">A</td> <td>Queja o Reclamo crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow; text-align: center;">B</td> <td>Queja o Reclamo grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto</td> </tr> <tr> <td style="background-color: lightblue; text-align: center;">C</td> <td>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.</td> </tr> </table>	A	Queja o Reclamo crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.	B	Queja o Reclamo grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto	C	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.
A	Queja o Reclamo crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.						
B	Queja o Reclamo grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto						
C	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.						
BREVE DESCRIPCIÓN	Resumen de la queja o reclamo registrado. Incluir detalles que ayuden a la gestión del caso.						
RESPUESTA	Respuesta ofrecida por el responsable designado por el Director de Proyectos.						
TIPO DE CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 						
FECHA CIERRE	Fecha de implementación de acciones correctivas para casos procedentes. Para casos no procedentes fecha de notificación de la respuesta al ciudadano.						
ESTATUS	Abierto: Caso registrado sin asignación de responsable.						

	Abierto Asignado: Caso con un responsable asignado. Abierto con Respuesta: Caso que recibió respuesta. Cerrado: Caso con respuesta notificada al ciudadano.
NOMBRE DEL CLIENTE	Según la información del Formulario de Registro de Caso
TELÉFONO	Según la información del Formulario de Registro de Caso
CORREO	Según la información del Formulario de Registro de Caso
DÍAS PARA CIERRE	Calculado con fórmula

Anexo V

PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS (UEP)	<u>MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS</u> Formulario Respuesta de Caso
---	---

Fecha Respuesta		Circuito	
Fecha de Registro		Número de Caso	
Responsable de Respuesta		Posición	

Queja o Reclamo Reportado:

Respuesta al Caso:

Firma del Responsable de Respuesta _____

Firma del Director de Proyectos _____

Estatus del Proceso de Respuesta:

Estatus	Fecha
Respuesta Generada:	
Respuesta Comunicada:	
Acción Implementada	

Anexo VI

PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS (UEP)	<u>MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS</u> Notificación de Respuesta de Caso
---	---

Fecha Respuesta		Circuito	
Fecha de Registro		Número de Caso	
Responsable de Respuesta		Posición	

Datos del ciudadano que registró la queja o reclamo:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Queja o Reclamo Reportado:

Respuesta al Caso:

Firma del Ciudadano que recibe la respuesta _____

Notificación realizada por: _____