



<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>
PR-MA-PG-009	5	45	2020-01-29	2022-01-29
<b>ALCANCE:</b> Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas				

## **PROCEDIMIENTO**

### **Protocolo de Comunicación SGA y Mecanismo de Quejas y Reclamos**

#### **Tabla de contenido**

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE Y APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. RESPONSABLES Y DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....</b>	<b>5</b>
<b>7. CONTROL DE REGISTROS.....</b>	<b>12</b>
<b>8. INDICADORES .....</b>	<b>12</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>13</b>
<b>I. Mecanismo de Quejas y Reclamos y Apéndices .....</b>	<b>15</b>
<b>II. Política Ambiental firmada por Marilyn Brito, Coordinadora UEP-CDEEE. ....</b>	<b>45</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	2 de 45

PARTICIPANTES		TÍTULO/ DEPARTAMENTO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Marilyn Brito	Coordinadora UEP/CDEEE		
REVISADO POR:	Vanessa Florentino	Encargada de Comunicaciones UEP/CDEEE		
PREPARADO POR:	Equipo de Comunicación del PRRE	Enc. de Comunicaciones UEP/CDEEE, y Especialistas en Comunicación de las Direcciones de Proyectos de EDESUR, EDEEESTE y EDENORTE		
SOLICITADO POR:	Wilkin Luciano	Consultor Ambiental UEP-CDEEE		

HISTORIAL DE REVISIÓN		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES
0	2018-04-23	Creación del documento.
1	2018-07-19	Cambios en los canales de recepción de quejas y reclamos Sustitución de formularios de recepción y resolución de quejas y reclamos Revisión del anexo 1.
2	2018-08-02	Revisión y cambios generales en el documento de Mecanismo de Quejas y Reclamos. Integración de nuevos documentos anexos: Anexo N°02: Formulario Recepción y Resolución de Quejas de Comunicación Digital. Anexo N°03: Matriz Tipos de Incidentes. Anexo N°04: Base de Datos para recopilación de casos por EDE.
3	2018-10-05	Cambios en el anexo N°01: Mecanismo de Quejas y Reclamos.
4	13-05-2019	Cambios en el anexo N°02: Mecanismo de Quejas y Reclamos. Anexo N°05: Política Ambiental firmada por Marilyn Brito, coordinadora UEP-CDEEE. Inclusión de los Coordinadores ambientales EDE y sus equipos como parte de los responsables.
5	29-01-2020	Se realizaron cambios de estructura al documento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>3 de 45</b>

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General

Establecer los procedimientos y políticas de comunicación interna y externa del Sistema de Gestión Ambiental implementado en el Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.

### 1.2 Objetivos Específicos

1.2.1 Definir los lineamientos y vías para comunicar a los públicos internos y externos los procedimientos ambientales diseñados para ser implementados en el Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.

1.2.2 Definir los lineamientos y vías para comunicar a los públicos internos y externos la política ambiental del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.

1.2.3 Definir los lineamientos y vías para la gestión de la comunicación entrante y saliente sobre aspectos ambientales en el marco del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.

## 2. ALCANCE Y APLICACIÓN

Este documento aplica a la comunicación de toda información pertinente al Sistema de Gestión Ambiental del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Cláusula 7.4 Norma ISO 14001:2015.
- Procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Mecanismo de Quejas y Reclamos del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas.
- Plan de Comunicación del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas 2017-2019.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>4 de 45</b>

#### 4. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

##### 4.1 Definiciones

**Públicos internos:** Son aquellos que forman parte del Programa y conocen su razón de ser, además, juegan un rol importante en la creación de la cultura de la organización, impactando de forma directa e indirecta a los públicos externos. Para el Sistema de Gestión Ambiental se ha determinado que los colaboradores del Programa, los contratistas y las instituciones de financiamiento conforman este público.

**Públicos externos:** Este grupo lo conforman una serie de actores que se relacionan con la iniciativa de manera directa o indirecta, pueden añadir valor o pueden influir en su imagen, reputación o posicionamiento. Asimismo, forman parte de este público los reguladores en materia de políticas públicas establecidas.

**EDE:** Empresa distribuidora de electricidad

**Información:** Conjunto organizado de datos capaz de cambiar el estado del conocimiento de un determinado asunto.

**Documento:** Información y su medio de soporte como, por ejemplo: registro, procedimiento, instructivo, mapa, plano, informe, norma, etc.

**Formato:** Medio sobre el cual se escriben o almacenan datos y/o información. Cuando el formato contiene datos y/o información trazable se convierte en registro.

**Equipo de Comunicación del PRRE:** Encargada de Comunicación de la Unidad Ejecutora de Proyectos de la CDEE y las tres especialistas de Comunicación de las Direcciones de Proyectos de las EDE (Edenorte, Edesur y Edeeste).

**Representante Ambiental de la Alta Dirección:** Persona designada por la Coordinadora de la UEP para que, en su representación, realice actividades encaminadas a planificar, implementar, verificar y/o coordinar la revisión del Sistema de Gestión Ambiental del PRRE.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	5 de 45

## 4.2 Abreviaturas

- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental
- **UEP:** Unidad Ejecutora de Proyectos
- **PRRE:** Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas

## 5. RESPONSABLES Y DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Equipo de Comunicaciones del PRRE
- Colaboradores de Gestión Social
- Directores de Proyectos Financiados
- Representante Ambiental de la Alta Dirección (Consultor Ambiental UEP)
- Coordinadores ambientales EDE y sus equipos

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En materia de Comunicación, tanto la política como los aspectos ambientales y otros elementos del SGA deben de ser comunicados a nivel interno y disponible a lo externo del Programa, con el propósito de garantizar un flujo efectivo de la información y documentar los procesos y resultados que se generen a raíz de la implementación de este método.

El rol del componente de Comunicación se resume a lo siguiente:

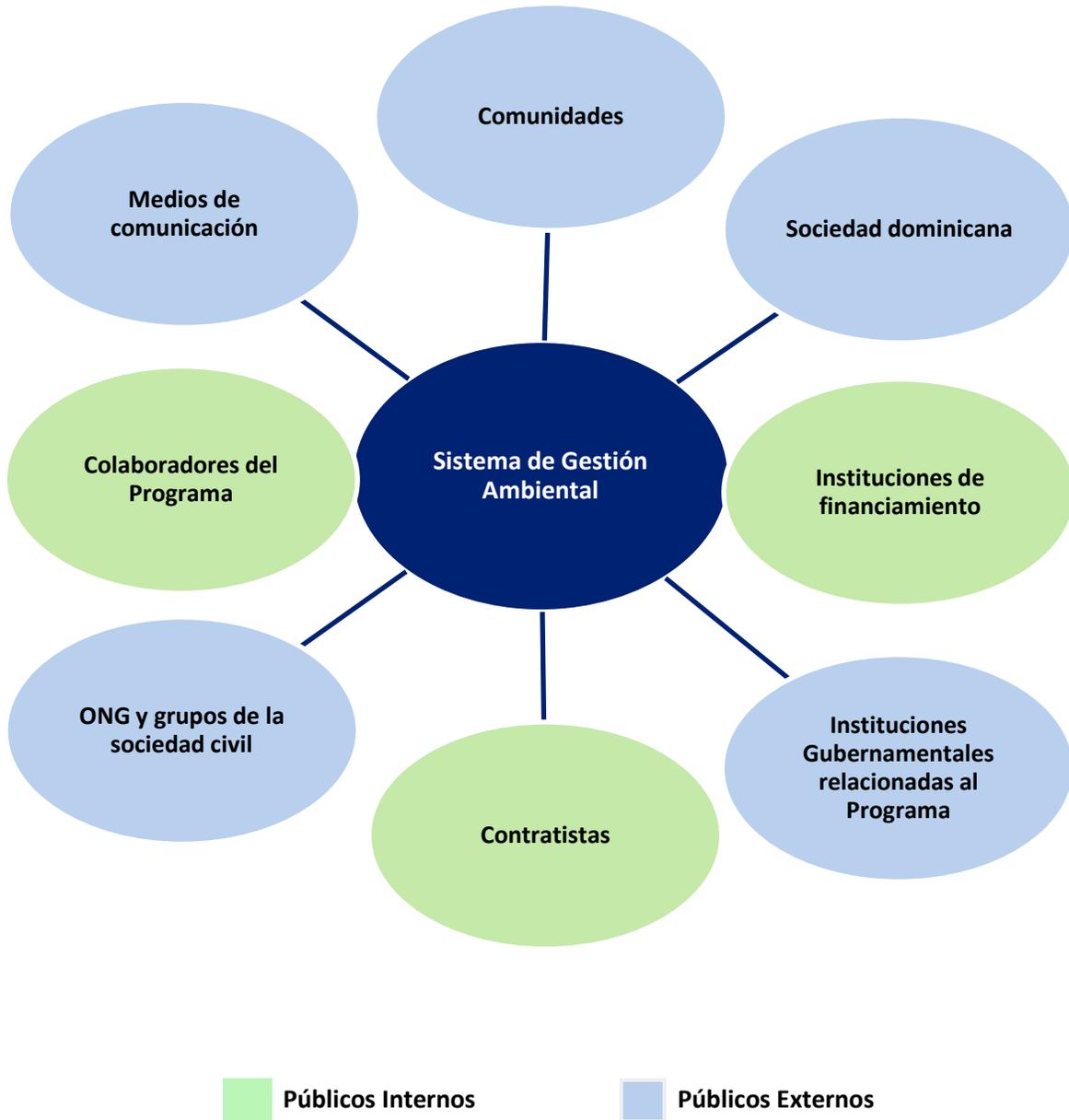
- Difundir la información a las partes interesadas.
- Documentar la información que entra y sale del Programa, de manera física como digital.
- Comunicar la política ambiental al público interno por medio de productos de marketing interno.
- Colocar y actualizar informaciones sobre el SGA en los canales externos del Programa.



**PROCEDIMIENTO**  
**Protocolo de Comunicación**

Código	PR-MA-PG-009
Revisión #	5
Fecha de efectividad	2020 01 29
Fecha de revisión	2022 01 29
Página	6 de 45

**6.1 Públicos de interés**



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	7 de 45

**Tabla 1: Caracterización de los públicos de interés.**

Públicos	Tipo de público		Caracterización
Comunidades	Actor clave ambiental	Externo	Las comunidades pertenecientes a los circuitos que se intervienen a través del Programa albergan unos 515 mil hogares, distribuidas en distintas locaciones del país. Estos beneficiarios son un foco para Programa, pues son parte de la razón de ser de esta iniciativa y deben estar informados sobre los acontecimientos y tener disponibles canales de retroalimentación.
Colaboradores del Programa	Actor clave ambiental	Interno	Colaboradores implicados de forma directa en el Programa, desde la CDEEE (Unidad Ejecutora de Proyectos) y las EDE (Dirección de Proyectos). Son capaces de proyectar la cultura organizacional y cuentan con influencia sobre los públicos externos debido al nivel de información y conocimiento que poseen del Programa.
Contratistas	Actor clave ambiental	Interno	Juegan un rol particular dentro del Programa al ejecutar las obras físicas, por lo cual son directamente asociados a la iniciativa por los públicos externos. Por esto deben ser conocedores de los avances y resultados del Programa a fines de mantener una conducta coherente con las informaciones provistas a los distintos públicos externos.
ONG y grupos de la sociedad civil	Actor clave ambiental	Externo	Las organizaciones no gubernamentales y los grupos de la sociedad civil contribuyen a la construcción de un entorno público y democrático que invita a la participación de los ciudadanos. Se caracterizan por trabajar en la satisfacción de necesidades sociales y en la búsqueda voluntaria de un bienestar común.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	8 de 45

Públicos		Tipo de público		Caracterización
Instituciones de financiamiento		Financiero	Interno	Son las principales aliadas del Programa, otorgando estos préstamos como inversiones para el desarrollo sostenible del sector eléctrico dominicano, y una mejor calidad de vida a la población beneficiada.
Sociedad dominicana		Actor clave ambiental	Externo	A nivel general en la República Dominicana, la percepción del sector eléctrico es negativa, por lo cual es necesario incluir iniciativas y mensajes dirigidos a las masas de la sociedad dominicana para difundir los avances positivos y mejorar las impresiones del público general con relación al sector y al Programa.
Medios de Comunicación		Actor clave ambiental	Externo	Los medios de comunicación funcionan como principal herramienta de difusión de información masiva, y por ende son formadores de la opinión pública.
Instituciones Gubernamentales relacionadas al Programa	Superintendencia de Electricidad	Regulador	Externo	Este ente traza las normas relacionadas a las obras físicas que se ejecutan en el sector eléctrico, por lo que funciona como regulador para las acciones que se realicen en terreno.
	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Natulares	Regulador		A través de la Ley 6400, este Ministerio regula todo lo concerniente al tema ambiental y los recursos naturales, a partir de esta ley se desprenden una serie de normas importantes para la gestión ambiental del Programa. Se tomarán en cuenta las Direcciones Provinciales, ya que son las que inciden directamente en el campo de trabajo.
	Ministerio de Energía y Minas	Regulador		Como ente sombrilla, se considera importante comunicar espontáneamente los avances y resultados del Programa.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	9 de 45

Públicos		Tipo de público		Caracterización
	Ministerio de Trabajo		Regulador	Parte de los esfuerzos de la gestión ambiental es la seguridad laboral, por tanto es de sumo interés considerar a esta institución como reguladora a través del reglamento 522-06 sobre seguridad y salud en el trabajo.

### Matriz de Comunicación del SGA

**Tabla 2: Ejemplo matriz de Comunicación para el Sistema de Gestión Ambiental**

¿Qué comunicamos?	¿Por qué?	Remitente/ Destinatario	Método de Comunicación	Responsabilidad		Tiempo	
				Preparación	Retroalimentación	Fecha Inicial	Frecuencia
Describe el asunto o tema que se quiere comunicar.	Describe los motivos por los cuales se va a comunicar	Nombre o rol de la persona al que va dirigido.	Describe la forma en que será comunicado.	Responsable de elaboración.	Responsable de recibir, solicitar y analizar la retroalimentación.	Fecha en que debe comenzar	Indica la frecuencia.
Política Ambiental: descripción, contenido, objetivos.	Informar acerca de las intenciones y dirección del Programa en relación con el desempeño ambiental.	Colaboradores	Murales	Equipo de Comunicación	Consultor Ambiental y/o los técnicos ambientales de cada EDE.	ago-17	Mensual
			Boletín informativo	Equipo de Comunicación		ago-17	Trimestral
			Correo electrónico	Equipo de Comunicación		ago-17	
			Charla	Equipo de Gestión Ambiental		sep-17	
		Instituciones gubernamentales relacionadas con el Programa	Correo electrónico	Equipo de Comunicación			
		Comunidades intervenidas	Portal web	Equipo de Comunicación		ago-17	
Charlas comunitarias	Equipo de Gestión Ambiental		sep-17				

**Nota: Esta matriz se completará durante la ejecución del SGA**

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>10 de 45</b>

## **6.2 Políticas Generales de Comunicación**

Tomando en cuenta que dentro del Sistema de Gestión Ambiental existe la comunicación como herramienta para difundir todo lo concerniente a las normas y cambios dentro del Programa, se han determinado políticas a nivel interno y externo.

El componente de Comunicaciones velará por la administración, seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las presentes políticas.

### **6.2.1 Políticas Internas:**

1. No difundir información (fotos, videos, etc.) sin la autorización previa del componente de Comunicaciones del Programa.
2. Garantizar que se haga uso correcto del logo, los formatos, plantillas y técnicas de redacción que contribuyan con la adecuada proyección del Sistema.
3. Velar para que la información suministrada por la Alta Dirección sea difundida correctamente a través de los canales de comunicación interna.
4. Garantizar que todas las áreas de gestión involucradas en el Sistema de Gestión Ambiental reciban información veraz, clara y oportuna a través de los canales designados para la comunicación interna para facilitar el adecuado desempeño de sus procesos y el fortalecimiento del mismo.

### **6.2.2 Políticas Externas:**

1. El componente de Comunicaciones establecerá acciones de comunicación alineadas con los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión Ambiental.
2. Brindar información amplia, clara y oportuna a los públicos de interés y demás públicos externos, facilitando el proceso de comunicación y la difusión del Sistema.
3. Todas las informaciones serán únicamente administradas por el componente de Comunicaciones en alianza con el componente de Gestión Ambiental, y aprobadas por la Alta Dirección.

## **6.3 Comunicación entrante**

En lo referente a la gestión de la comunicación entrante, definiremos los procedimientos para recibir y responder a las quejas, dudas o reclamos o cualquier otra comunicación por escrito que sea de relevancia para el SGA durante la implementación del Programa, dirigidas tanto a las EDE, como a los contratistas, a la mayor brevedad posible y evitando los conflictos o potenciales procesos legales.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>11 de 45</b>

Para la gestión de la comunicación entrante se aplicará el Mecanismo de Quejas y Reclamos diseñado y habilitado para el Programa.

### 6.3.1 Medios de recepción de quejas, dudas o reclamos:

- **Libro de Incidentes:** Herramienta manejada por el equipo de Gestión Social, bajo la custodia del Comité de Seguimiento (COSE) para el registro de las quejas y reclamos.
- **Contacto con los Gestores Sociales:** Los Gestores deben registrar las quejas relativas a temas ambientales o de seguridad en el formulario de recepción de quejas y reclamos e involucrar al componente Ambiental y Seguridad para canalizar la resolución de las mismas.
- **Portal Web del Programa:** Quejas, dudas o reclamos también serán recibidos vía online mediante el portal oficial del Programa de Rehabilitación de Redes.
- **Visitas de Supervisión:** El equipo de técnicos vinculados al Programa que realizan visitas de supervisión e inspección a las zonas intervenidas estará disponible para recibir y canalizar quejas durante sus visitas y recorridos utilizando el formulario establecido en el Libro de Incidentes para el registro y respuesta a las quejas y reclamos.
- **Redes Sociales:** Canales manejados por el área de Comunicaciones, por los cuales se registran y canalizan quejas emitidas por residentes de las zonas intervenidas por el Programa.

### 6.3.2 Tiempo de Respuesta y/o Resolución

Cada queja o reclamo debe recibir un acuse de recepción por parte de la Empresa Distribuidora en un plazo máximo de cinco (5) días laborables. Este acuse debe servir 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.**
- **Contacto personal con emisor de la queja o reclamo.**

Posteriormente, las informaciones sobre resoluciones deben ser asentadas en el formulario elaborado para estos fines.

### 6.3.3 Divulgación del Mecanismo

El Mecanismo de Quejas y Reclamos 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 EDE participen en la gestión de soluciones sostenibles en el tiempo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>12 de 45</b>

Vías internas: Mural informativo, correo electrónico, capacitaciones a contratistas, inducción a Gestores Sociales, socialización con equipos de las Direcciones de Proyectos.

Vías externas: Redes sociales, actividades de Gestión Social, volantes, entre otras.

## 7. CONTROL DE REGISTROS

**Tabla 3. Requisitos de Mantenimiento de Registros**

REGISTROS	TIPO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN
Anexo N°01-Formulario de recepción de quejas y reclamos.	Formato impreso/Digital	Gestión Social Gestión Ambiental	7 años
Anexo N°02-Formulario de Resolución de Quejas.	Formato impreso/ digital	Gestión Social Gestión Ambiental	7 años
Productos comunicacionales elaborados para difusión interna y externa sobre el SGA.	Formato Impreso/digital	Equipo de Comunicación del PRRE	7 años
Fotos y videos de actividades internas y externas en las que se difundan informaciones sobre el SGA.	Formato digital	Equipo de Comunicación del PRRE	7 años
Matriz de Comunicación para el Sistema de Gestión Ambiental.	Formato impreso/digital	Equipo de Comunicación del PRRE	7 años
Quejas o inquietudes recibidas a través de formulario digital habilitado en el portal web del PRRE.	Formato impreso/digital	Equipo de Comunicación del PRRE	7 años

## 8. INDICADORES

- Participación del 100% de los gestores sociales en la capacitación alineada al Protocolo del de Comunicación del SGA, la política ambiental y el Mecanismo de Quejas y Reclamos.
- Alcance de al menos un 70% de los productos comunicaciones vinculados a la política ambiental en los colaboradores de la UEP y Direcciones de Proyectos de las EDE, y contratistas del Programa.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>13 de 45</b>

- Participación del 100% de los contratistas en la inducción sobre el Protocolo Comunicación del SGA y la Política Ambiental.
- Participación de un 90% del personal vinculado al Programa en las capacitaciones sobre el Protocolo del SGA y la Política Ambiental.
- Cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos en el Mecanismo de Quejas y Reclamos.

### Recursos de evaluación

- Encuesta interna aplicada anualmente a los colaboradores del Programa.
- Registros de asistencias.
- Registros fotográficos.
- Revisión y análisis del libro de incidencias manejado por los gestores sociales.
- Formularios del Mecanismo de Quejas y Reclamos.

## 9. ANEXOS

Anexo N°01: Documento Mecanismo de Quejas y Reclamos del PRRE y sus anexos.

Anexo N°02: Formulario Recepción y Resolución de Quejas de Comunicación Digital.

Anexo N°03: Matriz Tipos de Incidentes.

Anexo N°04: Base de Datos para recopilación de casos por EDE.

Anexo N°05: Política Ambiental

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>14 de 45</b>

# ANEXOS

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	15 de 45

I. Mecanismo de Quejas y Reclamos y Apéndices



# MECANISMO QUEJAS Y RECLAMOS



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>16 de 45</b>

## 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. Se trabajaron 45 circuitos a nivel nacional, con un alcance de 210,000 hogares.

Como consecuencia de los resultados alcanzados con la implementación de la primera fase del Proyecto de Rehabilitación de Redes de Distribución, la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales, CDEEE, en su rol de líder y coordinador de las operaciones de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (EDE), ha decidido junto a las EDE, ampliar la cobertura del proyecto, sometiendo a la consideración de los organismos multilaterales, el financiamiento del Programa de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas Eléctricas (conocido para el público general como Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas), para la rehabilitación de 100 nuevos circuitos, distribuidos entre las tres empresas distribuidoras, iniciativa que ha recibido la anuencia del Gobierno Central, el Congreso de la República y los organismos multilaterales.

Los fondos para la ejecución de este programa serán obtenidos de cuatro fuentes de financiamientos: (a) Banco Interamericano de Desarrollo (BID), (b) Fondo OPEC para el Desarrollo Internacional (OFID, por sus siglas en inglés), (c) Banco Mundial (BM) y (d) Banco Europeo de Inversión (BEI). El monto total de los recursos ascenderá a US\$ 358 millones, con un plazo de ejecución de 5 años, aproximadamente.

El objetivo general del Programa es aumentar la sostenibilidad financiera del sector a través de: (i) la reducción de las pérdidas eléctricas totales del sistema de distribución; (ii) aumento del CRI; y (iii) mejora de la calidad del suministro de electricidad a los clientes finales. Para esto, el Programa se desglosa en los siguientes objetivos específicos: (i) la rehabilitación de circuitos eléctricos prioritarios en las EDE, macro-medición, micro-medición y medición remota del consumo eléctrico de los clientes; (ii) implementación de campañas sociales y uso eficiente de la energía en las áreas de intervención, con el fin de asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los resultados obtenidos con los indicadores comerciales; y (iii) la continuidad en el fortalecimiento institucional para la implementación efectiva de acciones en reducción y monitoreo de pérdidas eléctricas.

El programa diseñado comprende los siguientes componentes:

**Componente I** – Rehabilitación de las redes de distribución en áreas específicas de las EDE y mejora de los sistemas de medición.

**Componente II** – Gestión Comercial y Disciplina de Mercado.

**Componente III** – Gestión Social de Consumidores en Redes Rehabilitadas.

**Componente IV** – Administración, Monitoreo y Evaluación.

## Introducción al Mecanismo de Quejas y Reclamos

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>17 de 45</b>

Siendo el Programa 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 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 e institucionalizada que le permita vocalizar sus dudas y preocupaciones con respecto a la ejecución de las actividades implícitas en el desarrollo del programa. 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.

#### **I. Documentos Referentes**

- Acuerdos Interinstitucionales
- Manual de Operaciones
- Estudio de Impacto Ambiental
- Plan de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA)
- Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental
- Estrategia de Gestión Social
- Plan de Comunicaciones

#### **II. Objetivos**

##### Objetivo General

Recibir y responder las quejas y reclamos que se generen durante la implementación del Programa, dirigidas tanto a las Empresas Distribuidoras como a los contratistas en las zonas intervenidas por el Programa dentro de los plazos establecidos.

##### Objetivos Específicos

- Disponer de canales de fácil acceso y efectivos para que la población local involucrada en la ejecución del Programa gestione apropiadamente sus quejas y reclamos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>18 de 45</b>

- 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 Programa.
- Documentar a totalidad las quejas y reclamos a fin de identificar oportunidades de mejoras para futuras prácticas.
- Mejorar el desempeño y contribución social del Programa mediante la sistematización y el análisis de las quejas, inquietudes y reclamos recibidos.

### 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.

### IV. Alcance del Mecanismo

El Mecanismo de Quejas y Reclamos estará disponible para los residentes de las comunidades a ser intervenidas por el programa.

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 Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas

El Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas es coordinado por la CDEEE mediante la Unidad Ejecutora de Proyectos, ejecutado por las Empresas Distribuidoras de Electricidad y apoyado por la banca multilateral.

Cada Empresa Distribuidora de Electricidad participa en la ejecución del Programa a través de la Dirección de Proyectos, estructura homologada creada en cada EDE para gestionar de manera exclusiva los proyectos financiados del Programa.

Contratistas

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>19 de 45</b>

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 incidentes.

#### Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo

El Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas 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.

#### 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.

#### Comunicación del Programa

El Área de Comunicación del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas 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 Programa recibirá solamente las quejas y reclamos relacionados a las actividades correspondientes a su ejecución, tales como:

- Impactos no planificados
- Pactos o promesas incumplidas
- Daños ocasionados por las intervenciones

Las quejas y reclamos serán clasificadas por los siguientes criterios:

- Por Empresa Distribuidora
- Por circuito y zona geográfica

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>20 de 45</b>

- 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 propios 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 Incidentes:** Herramienta disponible para todos los ciudadanos que residan en las zonas intervenidas. Se distribuirán libros en la zona intervenida dependiente de la extensión de la misma. Los mismos estarán bajo la custodia de un miembro del Comité de Seguimiento del Circuito. (Anexo II). La codificación de los libros se hará de la siguiente forma:

### ##A-circuito

Es decir, una secuencia numérica, seguida por una letra y luego el código del circuito. De esta forma, el primer libro de un sector en MVIE-105 será el 001A-MVIE105. Si ese libro se llena, se le entregará otro con el código 001B-MVIE105. Si se entrega otro libro en otro sector del circuito será 002A-MVIE105, igualmente si este se llena se continuará con otro libro que tendrá código 002B-MVIE105. Cada entrega debe estar documentada con acuse de recibo (Anexo III). Se debe llevar un registro de la distribución de los libros por circuito con los siguientes campos: CIRCUITO, CÓDIGO DE LIBRO, NOMBRE DEL CUSTODIO, TELÉFONOS, ESTATUS (En uso o lleno)

- **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 IV)
- **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 IV)
- **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 IV)

## VIII. Recepción de Quejas o reclamos:

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>21 de 45</b>

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
- Incidente 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 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 V)

#### **X. Centralización de las Quejas y los Reclamos**

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>22 de 45</b>

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 calmar 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”.
- La notificación y retroalimentación con el afectado debe realizarse dentro de un máximo de quince (15) días de haber recibido la solicitud, incluyendo la propuesta correctiva y el tiempo de su implementación. El acápite de “Tiempo de Resolución” desglosa el procedimiento y los plazos para las acciones que conlleva la resolución de los casos.

#### **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, 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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>23 de 45</b>

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**

Cada queja o reclamo debe recibir un acuse de recepción por parte de la Empresa Distribuidora en un plazo máximo de cinco (5) días laborables. Este acuse debe servir 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.

El plazo de cinco días laborables para remitir el acuse de recibo por parte de la Empresa Distribuidora coincide del mismo modo con el momento en que el Director de Proyectos recibe la queja una vez centralizada. En el plazo de un (1) día laboral, el Director de Proyectos debe asignar el análisis para verificación y resolución del caso al área que considere correspondiente, tomando también como referente la matriz general contemplada como Anexo de este procedimiento.

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 de tres (3) días laborables, y será realizado por el área determinada por el Director de Proyectos una vez la queja ha sido centralizada.

La implementación de una acción resolutoria, en los casos que se estime necesario, debe tomar un máximo de siete (7) días laborables, y posterior a su cierre, una notificación a la parte interesada debe ser realizada para comunicar el cierre de la cuestión. Esta notificación no debe superar el tiempo de dos (2) días. Puede suceder que una resolución implique un plazo mayor al de siete días tomando en cuenta los estándares

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>24 de 45</b>

de calidad. En estos casos, debe notificarse a la parte interesada que la resolución es de naturaleza extraordinaria y tendrá un plazo fuera de lo habitual previo a su inicio.

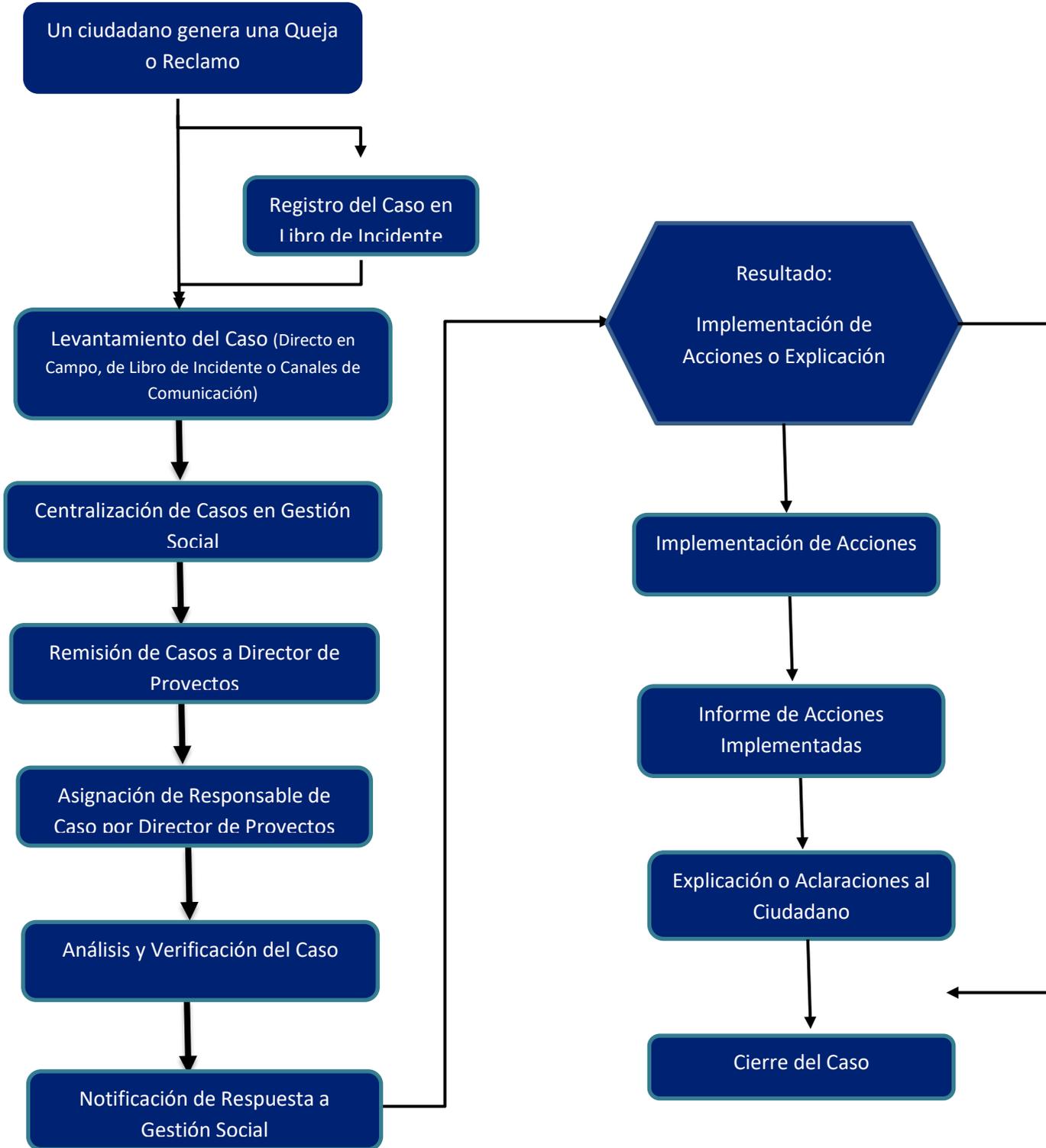
En caso de que la queja o el reclamo correspondan a una simple aclaración informativa, o que se entienda que una acción resolutoria no es necesaria o viable, la retroalimentación y aclaración pertinente debe ser provista al interesado en un plazo máximo de cinco (5) días posterior a la designación del responsable por el Director de Proyectos.



**PROCEDIMIENTO**  
**Protocolo de Comunicación**

Código	PR-MA-PG-009
Revisión #	5
Fecha de efectividad	2020 01 29
Fecha de revisión	2022 01 29
Página	<b>25 de 45</b>

El proceso se expresa de forma gráfica a continuación:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>26 de 45</b>

#### **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 VI)

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 incidentes, 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 del incidente.
- **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.

#### **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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>27 de 45</b>

## **XVII. Divulgación del Mecanismo**

El Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas, 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.
- 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 Incidentes. 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.

## **XVIII. Auditoría del Mecanismo**

Para asegurar la correcta gestión del Mecanismo e implementar oportunidades de mejora, la Unidad Ejecutora de Proyectos realizará una auditoría trimestral 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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>28 de 45</b>

### Anexo I

#### Clasificación Quejas y Reclamos

<b>A</b>	Incidente crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.
<b>B</b>	Incidente grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto
<b>C</b>	Incidente: Situación que genera incomodidad en una zona limitada del proyecto (una calle o parte de una cuadra) o que afecta la imagen del mismo.

Área/Componente	Incidente	Criticidad
Obras/Contratistas	Trato inadecuado del contratista	C
Obras/Contratistas	Falta de señalización de seguridad	A
Obras/Contratistas	Bloqueo de calles o vías peatonales	C
Obras/Contratistas	Construcción inconclusa o defectuosa	B
Obras/Contratistas	Problemas en la colocación de las acometidas	C
Obras/Contratistas	Problemas en la instalación de las luminarias	C
Obras/Contratistas	Luminarias defectuosas	C
Obras/Contratistas	Trabajos fuera de horario reglamentario	C
Obras/Contratistas	Excavaciones sin tapar	A
Obras/Contratista	Daño a tuberías de agua potable y/o drenaje	C
Obras/Contratistas	Interrupciones excesivas de la energía	B
Gestión Social	Falta de información sobre el proyecto	C
Obras/Contratistas	Escombros o desperdicios en la vía pública	B
Obras/Contratistas	Situación de riesgo para peatones	A
Obras/Contratistas	Situación de riesgo para vehículos	A
Obras/Contratistas	Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias	A
Obras/Contratistas	Materiales abandonados	B
Obras/Contratistas	Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias	C
Obras/Contratistas	Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite,	A
Obras/Contratistas	Colocación inadecuada de la postería.	B
Obras/Contratistas	Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del	C
Obras/Contratistas	Desechos sanitarios por actividad del contratista	B
Gestión Social	Falta de atención del personal del Proyecto	B
Comercial	Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a	B
Comercial	Dificultades en proceso de contrato de servicio.	B

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Protocolo de Comunicación</p>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>29 de 45</b>

**Anexo II**

**LIBRO NO.** \_\_\_\_\_



# LIBRO DE INCIDENTES



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>30 de 45</b>

Libro de Incidentes  
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

**Guía de uso del libro de incidentes del**  
**Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas**

**I- Objetivo de esta Herramienta:**

---

Con la habilitación de esta herramienta, el Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas busca poner a disposición de los ciudadanos, un espacio en el que puedan registrar oficialmente sus quejas y reclamos respecto a la realización del Programa de Rehabilitación de Redes 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 incidente será habilitado en todos los circuitos que serán rehabilitados por el Programa y estará disponible para todos los ciudadanos que residan en la zona de influencia del Programa. El mismo estará bajo la custodia de un representante del Comité de Seguimiento de la zona.

**II- Metodología de Uso:**

---

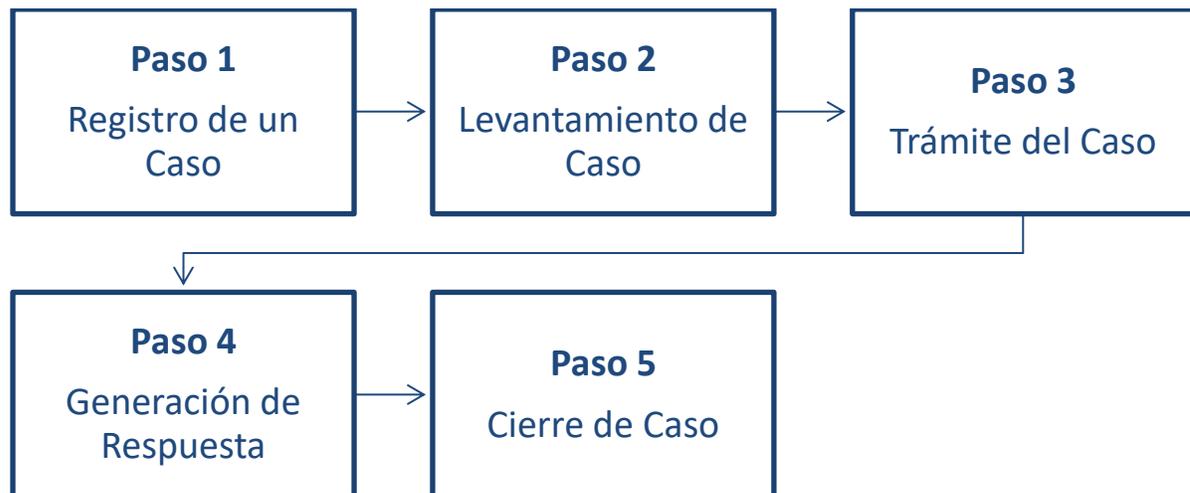
La persona que quiera registrar un incidente debe dirigirse al custodio del libro y completar uno de los formularios incluidos en el mismo. El Gestor Social de la zona tomará de dicho libro la información para tramitarla internamente en la Distribuidora, informar a la Unidad Ejecutora de Proyectos y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

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>31 de 45</b>

El flujo de actividades que se realizarán para registrar y cerrar un caso en el libro de incidentes 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



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>32 de 45</b>

**TIPOS DE INCIDENTES QUE SE PUEDEN REPORTAR:**

1. Trato inadecuado del contratista
2. Falta de señalización de seguridad
3. Bloqueo de calles o vías peatonales
4. Construcción inconclusa o defectuosa
5. Problemas en la colocación de las acometidas
6. Problemas en la instalación de las luminarias
7. Luminarias defectuosas
8. Trabajos fuera de horario reglamentario
9. Excavaciones sin tapar
10. Interrupciones excesivas de la energía
11. Falta de información sobre el proyecto
12. Escombros o desperdicios en la vía pública
13. Situación de riesgo para peatones
14. Situación de riesgo para vehículos
15. Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias
16. Materiales abandonados
17. Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias
18. Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.)
19. Colocación inadecuada de la postería.
20. Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista
21. Desechos sanitarios por actividad del contratista
22. Falta de atención del personal del Proyecto
23. Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados.
24. Dificultades en proceso de contrato de servicio.
25. Otros, especifique: \_\_\_\_\_

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>33 de 45</b>

**Formularios**

**Libro de Incidentes**

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>34 de 45</b>

**Formulario Registro de Casos**

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

**1- Datos del ciudadano:**

Completar esta información es opcional. Sin embargo, si desea recibir una respuesta a su queja 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- Incidente reportado:**

<input type="checkbox"/> Trato inadecuado del contratista <input type="checkbox"/> Falta de señalización de seguridad <input type="checkbox"/> Bloqueo de calles o vías peatonales <input type="checkbox"/> Construcción inconclusa o defectuosa <input type="checkbox"/> Problemas en la colocación de las acometidas <input type="checkbox"/> Problemas en la instalación de las luminarias <input type="checkbox"/> Luminarias defectuosas <input type="checkbox"/> Trabajos fuera de horario reglamentario <input type="checkbox"/> Excavaciones sin tapar <input type="checkbox"/> Daño a tubería de agua potable y/o drenaje <input type="checkbox"/> Interrupciones excesivas de la energía <input type="checkbox"/> Falta de información sobre el proyecto <input type="checkbox"/> Escombros o desperdicios en la vía pública <input type="checkbox"/> Situación de riesgo para peatones <input type="checkbox"/> Situación de riesgo para vehículos <input type="checkbox"/> Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias <input type="checkbox"/> Materiales abandonados	<input type="checkbox"/> Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias <input type="checkbox"/> Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.) <input type="checkbox"/> Colocación inadecuada de la postería. <input type="checkbox"/> Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista <input type="checkbox"/> Desechos sanitarios por actividad del contratista <input type="checkbox"/> Falta de atención del personal del Proyecto <input type="checkbox"/> Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados. <input type="checkbox"/> Dificultades en proceso de contrato de servicio.  <input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____ _____ _____
--	--



**PROCEDIMIENTO**  
**Protocolo de Comunicación**

Código PR-MA-PG-009

Revisión # 5

Fecha de efectividad 2020 01 29

Fecha de revisión 2022 01 29

Página 35 de 45

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

**3- Proceso de respuesta:**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Gestor: \_\_\_\_\_

Respuesta y/o acciones ofrecidas por la Distribuidora:

Firma del representante de Gestión Social \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del representante del COSE \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del receptor de la respuesta: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>36 de 45</b>

**Anexo III**

	<b>MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>Registro de Entrega de</b> <b>Libro de Incidente</b>
<b>PROGRAMA DE REHABILITACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS</b> <b>UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS (UEP)</b>	

Fecha		Libro No.	
Circuito		Financiamiento	
Zona/Sector			
<b>Información del Custodio del Libro</b>			
<b>Nombre</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Referencia de Ubicación</b>			
<b>Posición en el COSE</b>			
<b>Teléfonos</b>	Celular: _____ Residencial _____		
<b>Correo Electrónico</b>			

Firma de Custodio del Libro: \_\_\_\_\_

Firma Supervisor Gestión Social: \_\_\_\_\_

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>37 de 45</b>

**Anexo IV**

 <b>PROGRAMA DE REHABILITACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS</b> <b>UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS (UEP)</b>	<b>MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>Formulario</b> <b>Registro de Caso en Circuito</b>
--	---

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

**1- Datos del ciudadano:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**2- Incidente reportado:**



**PROCEDIMIENTO**  
**Protocolo de Comunicación**

Código PR-MA-PG-009

Revisión # 5

Fecha de efectividad 2020 01 29

Fecha de revisión 2022 01 29

Página **38 de 45**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Trato inadecuado del contratista</li> <li><input type="radio"/> Falta de señalización de seguridad</li> <li><input type="radio"/> Bloqueo de calles o vías peatonales</li> <li><input type="radio"/> Construcción inconclusa o defectuosa</li> <li><input type="radio"/> Problemas en la colocación de las acometidas</li> <li><input type="radio"/> Problemas en la instalación de las luminarias</li> <li><input type="radio"/> Luminarias defectuosas</li> <li><input type="radio"/> Trabajos fuera de horario reglamentario</li> <li><input type="radio"/> Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias</li> <li><input type="radio"/> Daño a infraestructura privada o pública</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Materiales abandonados</li> <li><input type="radio"/> Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias</li> <li><input type="radio"/> Excavaciones sin tapar.</li> <li><input type="radio"/> Daño a tubería de agua potable y/o drenaje</li> <li><input type="radio"/> Interrupciones excesivas de la energía</li> <li><input type="radio"/> Falta de información sobre el proyecto</li> <li><input type="radio"/> Escombros o desperdicios en la vía pública</li> <li><input type="radio"/> Situación de riesgo para peatones</li> <li><input type="radio"/> Situación de riesgo para vehículos</li> <li><input type="radio"/> Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.)</li> <li><input type="radio"/> Colocación inadecuada de la postería</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista</li> <li><input type="radio"/> Desechos sanitarios por actividad del contratista</li> <li><input type="radio"/> Falta de atención del personal del Proyecto</li> <li><input type="radio"/> Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados.</li> <li><input type="radio"/> Dificultades en proceso de contrato de servicio.</li> <li><input type="radio"/> Cliente pendiente de instalación.</li> <li><input type="radio"/> Cliente sin energía.</li> <li><input type="radio"/> Otros, especifique: _____</li> </ul> |
|--|---|--|

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

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>39 de 45</b>

### Anexo V

#### 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:

<b>No. CASO</b>	Se genera de manera secuencial iniciando con el código de circuito más un número con 4 dígitos: Circuito <div style="text-align: center;">  </div>						
<b>FECHA REGISTRO</b>	Fecha de recolección en terreno del caso.						
<b>DISTRIBUIDORA</b>							
<b>CIRCUITO</b>							
<b>COMPONENTE</b>	Obra, Gestión Social, Gestión Comercial o Ambiental						
<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	Designado por el Director de Proyectos						
<b>RESPONSABLE DE RESPUESTA</b>	Designado por el Director de Proyectos						
<b>PLAZO DE RESPUESTA</b>	Fijado según el Nivel de Criticidad						
<b>CANAL/ MEDIO</b>	Canal de Recepción del Caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de Incidentes: LI</li> <li>• Visita de Circuito Gestión Social: VCGS</li> <li>• Visita de Circuito Ambiental: VCAM</li> <li>• Visita de Circuito Componente de Obras: VCOB</li> <li>• Visita de Circuito Comunicaciones: VCCOM</li> <li>• Visita de Circuito UEP: VCUEP</li> <li>• Canales de Comunicación: CCOM</li> </ul>						
<b>INCIDENTE REPORTADO</b>	Según listado incluido en el formulario.						
<b>CRITICIDAD</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; text-align: center;"><b>A</b></td> <td>Incidente 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>B</b></td> <td>Incidente 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;"><b>C</b></td> <td>Incidente: 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>	<b>A</b>	Incidente crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.	<b>B</b>	Incidente grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto	<b>C</b>	Incidente: Situación que genera incomodidad en una zona limitada del proyecto (una calle o parte de una cuadra) o que afecta la imagen del mismo.
<b>A</b>	Incidente crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.						
<b>B</b>	Incidente grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto						
<b>C</b>	Incidente: Situación que genera incomodidad en una zona limitada del proyecto (una calle o parte de una cuadra) o que afecta la imagen del mismo.						
<b>BREVE DESCRIPCIÓN</b>	Resumen de la queja o reclamo registrado. Incluir detalles que ayuden a la gestión del caso.						
<b>RESPUESTA</b>	Respuesta ofrecida por el responsable designado por el Director de Proyectos.						
<b>FECHA CIERRE</b>	Fecha de comunicación de la respuesta al ciudadano.						
<b>ESTATUS</b>	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.						

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>40 de 45</b>

**Anexo VI**

 <b>PROGRAMA DE REHABILITACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS</b> <b>UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS (UEP)</b>	<b>MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>Formulario</b> <b>Respuesta de Caso</b>
--	--

Fecha Respuesta		Circuito	
Fecha de Registro		Número de Caso	
Responsable de Respuesta		Posición	
<b><u>Incidente Reportado:</u></b>			
<b><u>Respuesta al Caso:</u></b>			

Firma del Responsable de Respuesta \_\_\_\_\_

Firma del Director de Proyectos \_\_\_\_\_

**Estatus del Proceso de Respuesta:**

Estatus	Fecha
Respuesta Generada:	
Respuesta Comunicada:	



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	42 de 45

**Anexo VIII del PR-MA-PG-009:**

**MATRIZ CLASIFICACIÓN INCIDENTES ZONA CIRCUITO**

<b>A</b>	Incidente crítico: Situación que puede generar daño a personas o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.
<b>B</b>	Incidente grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto
<b>C</b>	Incidente: Situación que genera incomodidad en una zona limitada del proyecto (una calle o parte de una cuadra) o que afecta la imagen del mismo.

Área/Componente	Incidente	Criticidad	Plazo Respuesta	Responsable Seguimiento	Responsable Respuesta
Obras/Contratistas	Trato inadecuado del contratista				
Obras/Contratistas	Falta de señalización de seguridad				
Obras/Contratistas	Bloqueo de calles o vías peatonales				
Obras/Contratistas	Construcción inconclusa o defectuosa				
Obras/Contratistas	Problemas en la colocación de las acometidas				
Obras/Contratistas	Problemas en la instalación de las luminarias				
Obras/Contratistas	Luminarias defectuosas				
Obras/Contratistas	Trabajos fuera de horario reglamentario				
Obras/Contratistas	Excavaciones sin tapar				
Obras/Contratistas	Interrupciones excesivas de la energía				
Obras/Contratistas	Falta de información sobre el proyecto				
Obras/Contratistas	Escombros o desperdicios en la vía pública				
Obras/Contratistas	Situación de riesgo para peatones				
Obras/Contratistas	Situación de riesgo para vehículos				

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	<b>43 de 45</b>

Obras/Contratistas	Situación de riesgo para infraestructuras privadas o comunitarias				
Obras/Contratistas	Materiales abandonados				
Obras/Contratistas	Ruido excesivo de la actividad de construcción o de maquinarias				
Obras/Contratistas	Filtración de fluidos contaminantes por maquinaria (aceite, combustible, etc.)				
Obras/Contratistas	Colocación inadecuada de la postería.				
Obras/Contratistas	Desechos orgánicos o basura y restos de poda por actividad del contratista				
Obras/Contratistas	Desechos sanitarios por actividad del contratista				
Obras/Contratistas	Falta de atención del personal del Proyecto				
Comercial	Inadecuado tratamiento a las políticas comerciales para los circuitos a ser rehabilitados.				
Comercial	Dificultades en proceso de contrato de servicio.				
	Otros, especifique: _____				



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Protocolo de Comunicación</b>	Código	PR-MA-PG-009
		Revisión #	5
		Fecha de efectividad	2020 01 29
		Fecha de revisión	2022 01 29
		Página	45 de 45

II. Política Ambiental firmada por Marilyn Brito, Coordinadora UEP-CDEEE.



**Política Ambiental**

Las Empresas Distribuidoras de Electricidad ejecutoras del Programa de Rehabilitación de Redes Eléctricas, establecen que una gestión ambiental responsable está basada en una cuidadosa planificación, una implementación eficiente, una evaluación profunda del desempeño y un interés de mejorar continuamente.

**Por lo tanto, el programa debe:**

- Cumplir con la legislación y la normativa ambiental nacional, y las políticas de salvaguardas de los organismos financieros del Programa.
- Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión ambiental claramente definido para orientar sus operaciones.
- Verificar que sus directores, gerentes, coordinadores y funcionarios comprendan y se rijan por el sistema de gestión ambiental.
- Proporcionar a sus gerentes y supervisores los recursos necesarios para poner en práctica el sistema de gestión ambiental.
- Velar para que quienes proveen bienes y servicios practiquen un buen desempeño ambiental y se adhieran a esta política ambiental.
- Realizar revisiones periódicas de sus operaciones para monitorear el desempeño ambiental.
- Comunicar esta política ambiental regularmente a aquellos que trabajan para el programa y a las comunidades.



**Marilyn Brito**  
Coordinadora UEP-CDEEE

