



**Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo  
Unidad de Gestión y Coordinación del Programa de Modernización (UGCP)**

**Programa de Modernización para el sector Agua Potable y Saneamiento**

**FPI**

**Plan de Participación de las Partes Interesadas – PPPI  
Versión Borrador**

**República Dominicana  
Enero de 2025**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA .....	7
<b>2</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS .....</b>	<b>11</b>
2.1	METODOLOGÍA .....	11
2.2	PARTES AFECTADAS .....	11
2.3	OTRAS PARTES INTERESADAS .....	14
2.4	INDIVIDUOS O GRUPOS MENOS FAVORECIDOS/VULNERABLES .....	18
<b>3</b>	<b>CONSULTA SIGNIFICATIVA DURANTE FASE DE PREPARACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>ETAPAS FUTURAS DEL COMPONENTE FPI.....</b>	<b>24</b>
4.1	ESTRATEGIA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN.....	24
4.2	ESTRATEGIA PARA CONSULTAS EN ETAPAS FUTURAS .....	28
4.3	ESTRATEGIA PROPUESTA PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES	31
4.4	ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS .....	31
<b>5</b>	<b>RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....</b>	<b>32</b>
5.1	RECURSO HUMANO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN .....	32
5.2	PRESUPUESTO ESTIMADO .....	33
<b>6</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES (QRSS) .....</b>	<b>34</b>
6.1	COORDINACIÓN GENERAL DEL MECANISMO QRSS .....	37
6.2	RECEPCIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN DE QRSS ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
6.3	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES.....	37
6.4	ELEVACIÓN A CONFLICTOS Y RESOLUCIÓN .....	44
6.5	REPORTE, ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN .....	45
6.6	DIFUSIÓN PÚBLICA.....	46
6.7	MANEJO DE TEMAS DE ABUSO Y ACOSO SEXUAL.....	46
<b>7</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES SOBRE IMPLEMENTACIÓN PPPI.....</b>	<b>47</b>
7.1	INFORMES AL BANCO MUNDIAL.....	47
	<b>ANEXO 1 - DEFINICIONES.....</b>	<b>49</b>

ANEXO 2 - NORMAS DOMINICANAS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	51
ANEXO 3 – CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, REALIZADA 7 DE JUNIO 2022 ..	54
ANEXO 4 – INFORME CONSULTA CON LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022 .....	57
ANEXO 5 - FORMATO QRSS .....	91

## ABREVIATURAS Y SIGLAS

– AID	Área de Influencia Directa
– AII	Área de Influencia Indirecta
– A&S	Ambiental y Social
– APS	Agua Potable y Saneamiento
– ASOCAR	Asociación Comunitaria de Acueductos Rurales
– APS	Servicios de Agua Potable y Saneamiento
– AT	Asistencia Técnica
– BM	Banco Mundial
– CLPI	Consentimiento libre, previo e informado
– COCODESI	Consejo Comunitario de Desarrollo de la Sierra
– CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidad
– CORAA	Corporación de Acueductos y Alcantarillados
– CORAASAN	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Santiago
– CORAAVEGA	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de La Vega
– DGCP	Dirección General de Crédito Público
– DGDES	Dirección General de Desarrollo Económico y Social
– DGIP	Dirección General de Inversión Pública
– DIGECOG	Dirección General de Contabilidad Gubernamental
– DIGEPRES	Dirección General de Presupuesto
– EAS	Estándar Ambiental y Social
– EIAS	Evaluación de Impacto Ambiental y Social
– ESAS	Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales
– FPI	Financiamiento Programas de Inversión (siglas en inglés)
– GRH	Gestión Recurso Hídrico
– IGAS	Instrumento de Gestión Ambiental y Social
– INAPA	Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
– INDRHI	Instituto Nacional de Recursos Hídricos
– MQRSS	Mecanismos de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes
– MAS	Marco Ambiental y Social
– MEPYD	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo
– MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
– MM	Ministerio de la Mujer
– MPA	Enfoque Programático Multifase (siglas en inglés)
– MSP	Ministerio de Salud Pública
– OIT	Organización Internacional del Trabajo
– OMS	Organización Mundial de la Salud
– ONGs	Organizaciones no Gubernamentales
– PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
– PGL	Plan de gestión Laboral
– PUCMM	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
– PporR	Programa por Resultados
– PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social

- PPPI Plan de Participación de las Partes Interesadas
- QRSS Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes
- SEA/SH Explotación y abuso sexual/acoso sexual (por sus siglas en inglés)
- UASD Universidad Autónoma de Santo Domingo
- UCIP Unidad de Coordinación e implementación del Proyecto
- UGCP Unidad de Gestión y Coordinación del Programa
- UTESA Universidad Tecnológica de Santiago
- YdN Yaque del Norte

## 1 INTRODUCCIÓN

Los instrumentos del Proyecto para evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales que se han preparado, consultado y divulgado acorde a lo estipulado en sus Estándares Ambientales y Sociales (EAS), para el componente Financiamiento Programas de Inversión (FPI) durante la preparación del proyecto son: i) el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS); ii) el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS); iii) el Procedimiento de Gestión Laboral (PGL) con su Mecanismo de Quejas para los Trabajadores (MQT); y este Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) con su Mecanismo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (MQRSS). Estos instrumentos serán divulgados en la página web del MEPYD<sup>1</sup>.

El presente documento, Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del **Programa Modernización del Sector Agua en La República Dominicana**, 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 fue preparado y consultado por el **Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo**, en cumplimiento de los requerimientos establecidos en el EAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información”. Además, cumplirá con la normativa nacional en materia participación ciudadana aplicable al Programa y con lo establecido en torno a la transparencia y acceso a la información pública. En el

---

<sup>1</sup> Enlace a los documentos publicados: <https://mepyd.gob.do/transparencia/proyectos-y-programas/>

ANEXO 2 se encuentra el listado de normas dominicanas sobre participación ciudadana que corresponde al Programa.

El énfasis del Programa es en la implementación de acciones a ejecutarse como un programa de resultados (PporR, por sus siglas en inglés), orientado a fortalecer la gestión de los recursos de agua potable y saneamiento en el país, el cual se rige por procedimientos y medidas ambientales y sociales reflejados en una Evaluación de Sistemas Ambientales y Sociales (ESAS), el cual es un documento separado. El Programa cuenta también con un componente de inversión (FPI, por sus siglas en inglés), orientado principalmente a financiar actividades de fortalecimiento institucional.

El objetivo general de este documento es facilitar la planificación y la implementación del Programa a través de la participación efectiva e inclusiva de las partes interesadas del Componente de Inversión del Programa.

Los objetivos específicos de este PPPI son:

- (i) Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas identificados por el Ejecutor que ayudará a crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por Programas.
- (ii) Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el Programa, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en todo el ciclo del Programa y el desempeño ambiental y social.
- (iii) Promover durante todo el ciclo del Programa la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- (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 Programa medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que el Ejecutor responda a dichos reclamos y los gestionen.

En este instrumento se encontrará una descripción resumida del Programa de Modernización del Sector Agua en la República Dominicana, la definición del marco general para la participación efectiva de los diferentes actores y partes interesadas, se describen las medidas que se utilizarán para eliminar los obstáculos a la participación y la forma en que se obtendrán las opiniones de las partes interesadas, así mismo, incluye medidas diferenciadas para permitir la participación eficaz de quienes se han identificado como grupos vulnerables, las actividades, el cronograma, roles y responsabilidades, el cálculo presupuestario para la implementación del PPPI, así como también el mecanismo de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes y finalmente, las actividades de seguimiento y reporte.

Adicionalmente, este documento toma en cuenta las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública de República Dominicana, de la Organización Mundial de Salud (OMS), y del Banco Mundial en cuanto a las sugerencias y medidas de precaución para evitar la propagación del COVID – 19, en las áreas de influencia del proyecto. En cuanto al Banco Mundial, se seguirá las recomendaciones contenidas en la nota técnica titulado: “Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones del BM y cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas,” emitido el 20 de marzo del 2020.

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

## 1.1 Descripción del Programa

El Gobierno Dominicano ha identificado un Programa Nacional para la Mejora de la Gestión de los Recursos Hídricos y los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, llamado "*Pacto por el Agua*" a un costo total de **USD 3,339 millones**, al año 2036 y Planes Nacionales Plurianuales para el Sector Público (PNPSP), para su implementación. El Banco Mundial apoyará al Gobierno Dominicano, en la implementación de su visión y planes de mediano y largo plazo, que incluye, reformas nacionales y subnacionales para la Gestión del Recurso Hídrico (GRH) y los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (APS), y la implementación del Programa Nacional de Modernización de APS con un enfoque inicial en cuencas fluviales críticas, iniciando en la cuenca del río Yaque del Norte.

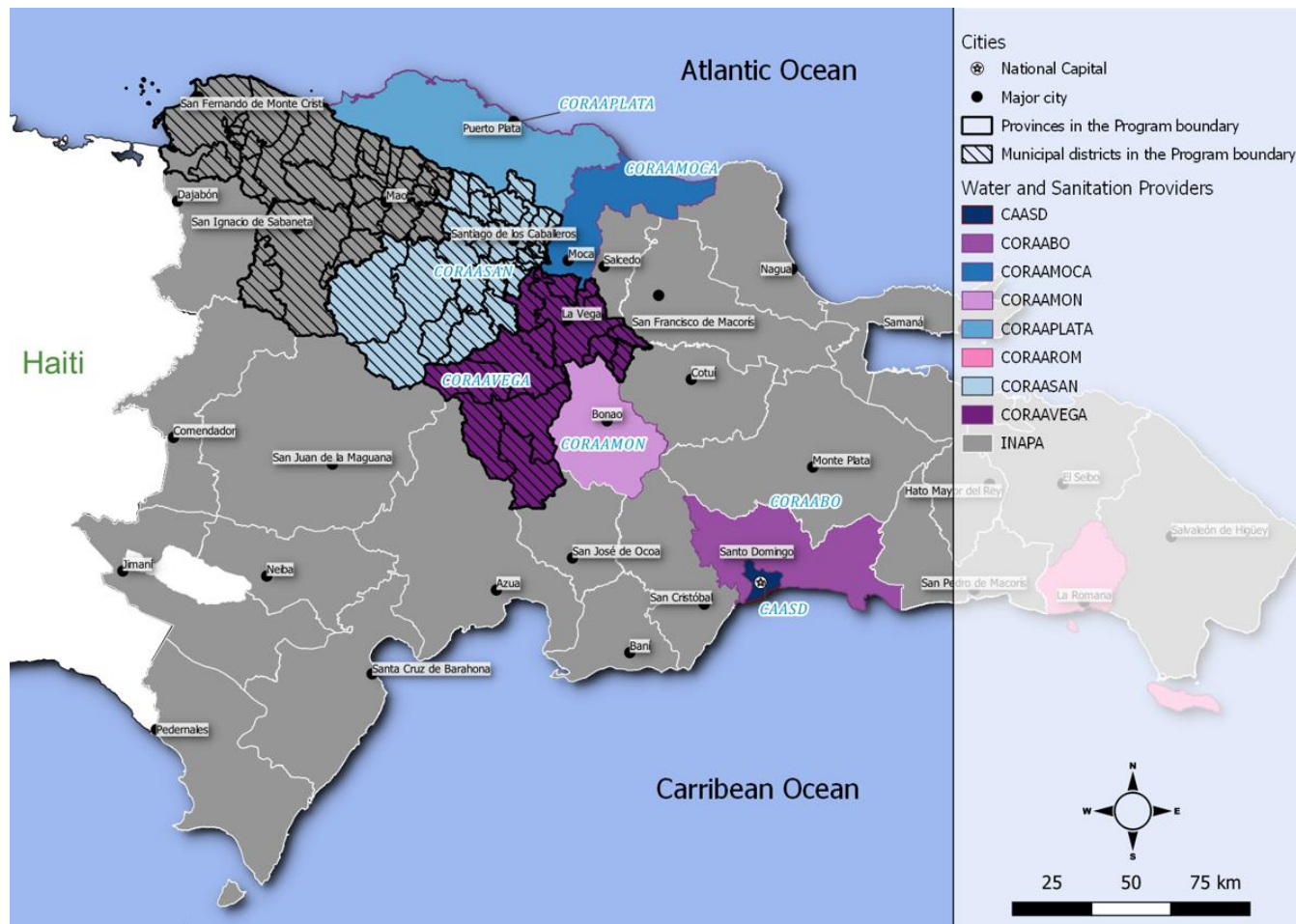
El Banco Mundial ha propuesto un Enfoque Programático Multifase (MPA por sus siglas en inglés) de 10 años por US\$500 millones, con la superposición de dos fases, en la que cada fase utilizará el instrumento del Programa para Resultados (PporR) con un componente de Financiamiento de Programas de Inversión (FPI) para financiar la asistencia técnica. Este Programa estará a cargo de la Unidad de Gestión y Coordinación del Programa (UGCP) en el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), quien realizará la coordinación del programa, asistencia técnica a los interesados, y el monitoreo y evaluación de los indicadores y resultados.

El Componente de asistencia técnica del FPI, se implementará en todo el país y apoyará el desarrollo del Programa Nacional de Modernización de APS en la Cuenca Yaque del Norte para fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia, la prestación de servicios gestionados en forma segura, eficiencia y resiliencia. El Componente de asistencia técnica del FPI tendrá un papel fundamental para abordar los desafíos de la gestión de recursos hídricos y agua potable y saneamiento en el país.

A continuación, se presenta la ubicación del Programa:



**Mapa 1.1 Provincias del Programa dentro de la Cuenca río Yaqué del Norte**



Fuente: Banco Mundial

### Objetivo(s) de desarrollo del Programa

Los Objetivos de Desarrollo del Programa son: (i) *mejorar la capacidad de monitoreo y planificación operacional mejorado para instituciones seleccionadas*; y (ii) *aumentar el acceso a servicios de agua y saneamiento eficientes, resilientes y gestionados de manera segura en las áreas seleccionadas*.

### Componente FPI

El componente FPI del Programa, para el que aplica el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial, proporcionará asistencia técnica crítica para apoyar al gobierno con reformas de GRH y APS a nivel nacional, una agenda de aprendizaje y desarrollo de capacidades para la gestión de recursos hídricos, gestión de servicios públicos de APS y la Unidad de Gestión y Coordinación del Programa; a través de la contratación de consultores, bienes y servicios que fortalezcan la UGCP, los prestadores de servicios de APS y al gobierno en la implementación de las reformas en la gestión de recursos hídricos. Puede ser necesario realizar algunas obras menores, por ejemplo, para instalar estaciones de medición hidrológico para mejorar la red hidrométrica

El componente FPI busca coordinar, supervisar, monitorear el Programa; apoyar los prestadores con asistencia técnica para fortalecer sus capacidades; y fortalecer la gestión de recursos hídricos. Tiene tres subcomponentes:

**Subcomponente 1. Supervisión, Coordinación, Monitoreo Y Evaluación PporR (MEPyD):** (i) proporcionara apoyo financiero para la supervisión, coordinación, seguimiento y evaluación de la operación, (ii) la verificación de los indicadores vinculados a desembolsos/resultados vinculados a desembolsos (IVD/RVD); y (iii) la realización de auditorías financieras del Programa y del Proyecto.

**Subcomponente 2. Desarrollo de capacidades en materia de Abastecimiento de Agua Y Saneamiento (MEPyD):** (i) preparación de términos de referencia (TDR) para auditorías de agua y energía y planes de eficiencia energética; (ii) preparar términos de referencia para la digitalización de los catastros de usuarios y redes; (iii) reducción del agua no contabilizada en la cuenca del Yaque del Norte, que sufre estrés hídrico; (iv) planificación de proyectos de inversión y planificación de compras; (v) planificación para mejorar la resiliencia de la prestación de servicios a las inundaciones y sequías provocadas por el clima; (vi) formación sobre la mejora de la inclusión de género y la participación ciudadana (incluido el enfoque de pacto social y los métodos para incentivar las conexiones de alcantarillado de los hogares); (vii) desarrollo y adaptación de los estados financieros estándar que siguen las mejores prácticas; (viii) estudios de tarifas; y (ix) desarrollo de un módulo de gestión financiera para las empresas públicas, entre otros.

**Subcomponente 3. Gestión de Recursos Hídricos (GRH) (MEPyD y INDRHI):** (i) Desarrollar capacidades del personal de las entidades públicas con funciones de gestión del recurso hídrico, incluyendo en los temas de seguridad de presas, hidrología e hidrogeología, entre otros; (ii) Un piloto para desarrollar una metodología para formalizar los derechos de agua en una subcuenca de la cuenca de Yaque del Norte; (iii) Modernización del sistema nacional de información sobre el agua, incluyendo el mejoramiento del diseño de la red hidrométrica, etc.

La UGCP-MEPYD lidera la asistencia técnica (AT) relacionado al mejoramiento del marco legal e institucional para GRH. El INDRHI por otro lado, ejecutaría las actividades de AT que corresponden a su mandato, a través la UGP del proyecto de Agricultura Resiliente y Seguridad Hídrica. Estas incluyen:

1. Capacitación en Gestión de Recursos Hídricos, el cual incluye equipamientos de oficina y capacitación para personal de las entidades públicas con funciones de gestión del recurso hídrico, en temas de seguridad de presas, formalización de derechos de agua, hidrología e hidrogeología, entre otros.
2. Metodología para la formalización de derechos de usos de agua, el cual incluye e.o. el diseño de metodología para regularizar y otorgar derechos basado en experiencia país y buenas prácticas internacionales y un piloto de la metodología en una subcuenca en la cuenca de Yaque del Norte.
3. Sistema de información y red hidrométrica Yaque del Norte, el cual incluye e.o. una consultoría para mejorar el diseño del Sistema Nacional de Información de Agua, lo cual puede contemplar la rehabilitación y/o compra e instalación de estaciones hidrométricas y obras menores para asegurar el equipo.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Hay dos criterios de elegibilidad de financiamiento para las obras menores de estaciones hidrométricas: 1) hay un mecanismo para asegurar la operación y mantenimiento sostenible de las estaciones y 2) las obras no requieren reasentamiento.

4. Asistencia técnica (AT), para Seguridad y Operación de Presas, el cual incluye un estudio para la operación conjunta de embalses y el desarrollo de reglas de seguridad de presas de embalses legalmente vinculantes.

### **Arreglos Institucionales para la implementación del Componente IPF del Programa**

La responsabilidad para la implementación del componente FPI y sus aspectos ambientales y sociales está a cargo del MEPyD y de INDRHI, específicamente, la Unidad de Gestión y Coordinación del Programa (UGCP) y de la Unidad de Coordinación o implementación del Proyecto (UCIP) respectivamente. La UGCP-MEPyD implementará subcomponentes 1, 2, y una parte del subcomponente 3 del FPI.

INDRHI implementará las actividades restantes del subcomponente 3 del FPI, y la gestión de los temas A&S, y reportará sobre dichas actividades a MEPyD. El monitoreo a la gestión de los aspectos A&S de dichas actividades estará a cargo de MEPyD.

MEPyD e INDRHI, brindaran información oportuna a todas las partes interesadas, durante todo el ciclo, de una manera conforme a la naturaleza del Proyecto. Además, continuará dirigiendo la participación de las partes interesadas según se establezca en este Plan, y fortalecerá los canales de comunicación y de participación.

Cuando existieran cambios significativos en el Proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el Proyecto, MEPyD e INDRHI proveerán información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el Proyecto inmediatamente de cómo que se mitigarán estos riesgos e impactos para conocimiento de la población en general, en las páginas de internet de ambos y según los lineamientos para consultas públicas con las partes interesadas en el PPPI.

La UGCP recopilará información de la UCIP para entregar al Banco Mundial informes consolidados de monitoreo, cada seis meses después del inicio del Proyecto, según especifica el PCAS. Otros momentos importantes para la realización de las consultas lo define en detalle el PPPI e incluye entre otros los Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) para los subproyectos que lo requieran. Una vez que se determine la necesidad y realización de consultas, se convocará a las partes interesadas o afectadas, por todos los medios necesarios antes descritos para la divulgación de las informaciones, como: radio, televisión, redes sociales, mensajes de texto, WhatsApp, etc. (detalles en el PPPI).

## **2 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS**

El MEPyD al igual que el **Banco Mundial** reconoce la importancia de una interacción abierta y transparente con las partes interesadas del Programa. En ese sentido, la participación de las partes interesadas será parte de un proceso inclusivo y constante, durante todas las etapas del Programa.

### **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 predecir 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 sobre del proyecto se llevarán a cabo de manera abierta a lo largo de todo su ciclo, garantizando que se realicen sin manipulaciones externas, coerciones ni limitaciones.
2. *Participación informada, opiniones y comentarios:* Se proporcionará información clara y accesible a todas las partes interesadas, distribuidas en formatos adecuados. Además, se oportunidades para que estas puedan expresar sus opiniones y comentarios, así como para analizar y atender sus inquietudes de manera efectiva.
3. *Inclusión y sensibilidad:* La identificación de las partes interesadas se lleva a cabo con el objeto de mejorar la comunicación y construir relaciones efectivas. El proceso de participación del proyecto será inclusivo, promoviendo la participación de todas las partes interesadas, quienes tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad hacia las necesidades de estas partes interesadas es un principio fundamental en la selección de los métodos de participación. Se prestará especial atención a los grupos vulnerables, así como a las sensibilidades culturales de los diversos grupos étnicos.
4. *Flexibilidad:* Si el distanciamiento social limita las formas tradicionales de interacción, se adaptará la metodología de participación a otras alternativas, incluyendo diversas formas de comunicación a través de Internet, siempre que sea posible.

Con el objetivo de lograr una participación eficaz y adaptada al contexto, las partes interesadas del proyecto se clasifican en: (i) Partes afectadas, (ii) otras Partes Interesadas, (iii) grupos vulnerables, que se describen en las secciones 2.2, 2.3 y 2.4. Durante la preparación e implementación del Proyecto, los ejecutores se asegurarán 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 el proceso de participación referido al proyecto.

## 2.2 Partes afectadas

Partes afectadas son personas, grupos y entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven directa o potencialmente impactados por él. Se identifican como las más susceptibles a experimentar cambios relacionados con el proyecto, por lo que es esencial interactuar estrechamente con ellas para evaluar los impactos, su relevancia y para tomar decisiones sobre las medidas de mitigación y gestión.

Son las partes que probablemente se verán afectadas, ya sea de manera positiva o negativa, por el programa, debido a impactos reales o riesgos potenciales en su entorno físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia.

En el marco **del Componente FPI del Programa Modernización del Sector Agua en La República Dominicana**, se identificaron como partes afectadas del del programa, se consideran a los actores locales en las áreas de influencia que podrían verse afectados por las actividades y resultados de la asistencia técnica, incluyendo a los usuarios formales e informales de agua.

**Tabla 1. Grupo de partes afectadas**

Grupos de partes afectadas	Nombre de las partes afectadas	Temas de Interés o Preocupación	Distrito / localidad	Programa	
				Relación	Etapas
Organizaciones sociales residentes áreas de influencia del Programa	Juntas de Vecinos, cooperativas, etc.	Interés o preocupación social y ambiental por el Programa	Centros urbanos de Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	Centros poblados que puedan verse afectados o excluidos por el Programa	Preparación, implementación y seguimiento
Usuarios actuales o potenciales del servicio	Usuarios afectados por el pago de nuevas conexiones y pagos de tarifas	Pago contratos de conexión y tarifas, subsidios, tarifas sociales, otros	Centros urbanos de Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	Afectados por nuevos esquemas tarifarios y de servicios (estudio tarifario)	Preparación e implementación
Usuarios agrícolas del servicio de agua potable <sup>3</sup>	Usuarios agrícolas conectados a los acueductos	Acceso al registro y sus consecuencias. Desconexión del servicio de agua potable (multas)	Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	Afectados por reforma sectorial y programa de agua no contabilizada Formalización y registro de usos de agua	Preparación e implementación
Usuarios informales del agua	Usuarios del agua, sin contrato y conectados de manera clandestina	Acceso al nuevo Registro y sus consecuencias. Formalización del servicio mediante contratos (multas)	Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	Afectados por reforma sectorial y programa de agua no contabilizada contratos	Preparación e implementación

**Fuente: Elaboración propia**

<sup>3</sup> no deberían existir usuarios agrícolas conectados a los servicios de agua potable (consumo humano), no obstante, en la práctica se da y se les considera partes afectadas.

## 2.3 Otras partes interesadas

Se entiende por otras partes interesadas, a cualquier individuo, grupo, comunidad local u organización que tenga interés en el Programa y que, por su relación y conocimiento del sector agua, podrían facilitar la ejecución del Programa. Esta categoría representa un grupo más amplio de la población, que pudieran tener interés en el proyecto debido a su ubicación, su proximidad a recursos naturales o de otro tipo, o debido al sector o las partes involucradas. Las Otras Partes Interesadas pueden incluir funcionarios públicos locales, líderes de la comunidad y organizaciones de la sociedad civil, particularmente aquellas que trabajan en las comunidades afectadas.

Para el análisis de estas partes, se consideraron también, las organizaciones de la sociedad civil que pudieran conocer en profundidad las características ambientales y sociales de la zona del proyecto y las poblaciones cercanas. Estos grupos se consideran importantes porque pueden contribuir a la identificación de los riesgos, los posibles impactos y las oportunidades para que el Prestatario las considere y aborde en el proceso de evaluación. En el análisis también se consideraron grupos que pudieran tener interés en el proyecto por el sector al que pertenece, o que simplemente deseen obtener información debido a que se busca financiar el proyecto con fondos públicos.

Se identifican como otras partes interesadas los siguientes grupos:

1. Funcionarios institucionales y personal técnico de las entidades públicas con funciones de gestión del Programa (MEPyD, INDRHI).
2. Funcionarios institucionales y personal técnico de los Prestadores de servicios de agua y saneamiento, parte del Programa: INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA.
3. Otras organizaciones gubernamentales.
4. Autoridades provinciales o municipales de la Cuenca Yaque del Norte, parte del Programa (Santiago, La Vega, Monte Cristi, Dajabón, Valverde y Santiago Rodríguez).
5. Universidades.
6. ONGs y OSC en la cuenca, como, por ejemplo, Plan Sierra, Plan Yaque del Norte, y Fondo Yaque del Norte.
7. Asociaciones de usuarios de agua y Juntas de Regantes (agrícolas y también de otro tipo, usos públicos y privados) en la cuenca de Yaque del Norte.
8. Medios de comunicación local.

En la siguiente tabla se presentan a las otras partes interesadas del Programa:



**Tabla 2: Otras partes interesadas**

Grupos de otras partes interesadas	Nombre de las partes interesadas	Temas de Interés o Preocupación	Distrito / localidad	Programa	
				Relación	Etapas
Instituciones con funciones de Planificación, presupuesto y gestión del Programa	MEPYD, INDRHI	Articulación Programa, PNPSP, presupuesto, POA Asistencia técnica	Nacional	Reforma Sectorial GRH y APS Marco Legal e institucional Identificación y contratación AT	Preparación, implementación y seguimiento
Instituciones Prestadoras de Servicios de APS parte del programa	INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA	Preparación y ejecución del Programa Reformas del Sector APS	Provincias Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	Objetos del Programa Fortalecimiento institucional Reformas sectoriales y AT	Preparación, implementación y seguimiento
Autoridades provinciales/ Municipales	Autoridades Provinciales: Dajabón, Montecristi, Santiago Rodríguez, Valverde; Santiago y La Vega	El programa y su Alcance Temas ambientales y sociales	Centros urbanos de Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	-Mejorar el acceso al servicio de la población local -permisos municipales	Preparación e Implementación
Instituciones Gubernamentales	Ministerio de Salud Ministerio de la Mujer Ministerio de la Juventud CONADIS Dirección general de Migración Ministerio de Ambiente	Ejes transversales de la END y el PNPSP  El programa y su alcance  Estrategia ambiental y social del programa	Nacional	-Reforma del sector APS y GRH (marco legal e institucional) -Enfoques transversales -Mejora del acceso a los servicios de	Preparación

Grupos de otras partes interesadas	Nombre de las partes interesadas	Temas de Interés o Preocupación	Distrito / localidad	Programa	
				Relación	Etapas
	CONAPE Ministerio de Agricultura Comisión de Tecnificación de Riego			agua y saneamiento -permisos ambientales (MA)	
Universidades	UASD, PUCMM, UTESA, ISA, UAPA, UNEV, UCATECI, UAFAM, UNPHU	-Interés en las consultas de la reforma del sector agua, marco legal e institucional - Interés ambiental y social del Programa - Posible aliado para programas de capacitación y currículo de formación	Nacional/ Cuenca Yaque del Norte	-Reforma del Sector APS y GRH -Mejora del acceso a los servicios de agua y saneamiento -Oferta curricular -Estudios previos	Preparación y implementación
ONGs y OSC	Plan Sierra Plan Yaque del Norte Fondo Yaque del Norte ADIS (asociación dominicana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental) Consejo de la Presa de Monción AgroFrontera Naturaleza	Vinculación a los temas sociales y ambientales de la Cuenca del Yaque del Norte	Provincias Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	-Mejora del acceso a los servicios de agua y saneamiento -Reforma del sector APS y GRH	Preparación e implementación



Grupos de otras partes interesadas	Nombre de las partes interesadas	Temas de Interés o Preocupación	Distrito / localidad	Programa	
				Relación	Etapas
	Fundación Tavares y García SOECI				
Asociación de usuarios de agua y juntas de regantes y otras asociaciones	COCODESI, ASOCAR, Juntas de Regantes, etc.	Vinculación temas ambientales y sociales Información general del programa y su alcance	Provincias Valverde, Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez; Santiago y La Vega	-Mejora del acceso a los servicios de APS -reformas de la GRH y APS - formalización y registro usos de agua	Preparación e implementación
Medios de comunicación local	La Información Radio Santamaría Radio Amanecer Teleuniverso Nexo TV	Información general del Programa, beneficios, etc.	municipio	Divulgación de información, opinión pública	implementación y seguimiento

Fuente: Elaboración propia

## 2.4 Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Para el análisis, y considerando los lineamientos del Banco Mundial en la nota “Abordando los riesgos e impactos en individuos desfavorecidos o grupos vulnerables”<sup>4</sup>, se evaluó si el proyecto pudiera afectar de manera desproporcionada a personas o grupos menos favorecidos, como mujeres, personas con diferentes discapacidades, jóvenes y migrantes. Estos grupos, a menudo, enfrentan dificultades para expresar sus preocupaciones y comprender los impactos de un proyecto.

Se refiere a aquellas personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del Programa o que podrían estar limitadas en su capacidad para aprovechar sus beneficios debido a su condición socioeconómica, género o situación migratoria. Además, es más probable que estas personas o grupos sean excluidos del proceso de consulta, o que no puedan participar plenamente en él, lo que podría requerir medidas específicas o asistencia para facilitar su inclusión. Por ello, la UGCP-MEPYD pondrá un especial énfasis en identificarlos, garantizar su acceso a la participación y vincularlos efectivamente con el Programa.

Es fundamental comprender si los impactos del proyecto pueden afectar de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, quienes a menudo no tienen voz para expresar sus preocupaciones ni comprenden plenamente los efectos del proyecto. Es esencial que las actividades de concientización y participación se adapten a sus sensibilidades, inquietudes y contextos culturales, asegurando así que comprendan adecuadamente las actividades del proyecto y sus beneficios, tanto directos como indirectos.

Para facilitar la participación de estos individuos y grupos vulnerables, se requieren medidas específicas y asistencia que les permitan integrarse en el proceso de toma de decisiones relacionado con el proyecto. Esto garantizará que su comprensión del proceso y su capacidad para aportar opiniones sean a las de otras partes interesadas. En las siguientes secciones del PPPI se detallarán los métodos que se implementarán para asegurar la inclusión de estos grupos.

Para fines del Componente FPI del Programa se han identificado como menos favorecidos o vulnerables a los siguientes grupos:

1. **Personas de edad avanzada** (tercera edad), i) Pueden enfrentar dificultades para trasladarse a los locales donde se realizarán las consultas y talleres, lo que puede generar su exclusión en el proceso de consulta. Además, es común que sus opiniones no sean consideradas, limitando su participación en la toma de decisiones que afectan su participación.
2. **Personas con discapacidad**, i) Pueden necesitar asistencia especial para participar en las consultas y talleres. Este grupo enfrenta barreras físicas y sociales que a menudo impiden su inclusión, y mucho enfrentan desafíos debido a la falta de adaptación de la sociedad y sus necesidades específicas lo que incluye problemas de movilidad, audición y visión. R. Su vulnerabilidad se agrava por factores como el nivel educativo, acceso a bienes y servicios, la dependencia parcial o total de la familia para su atención. Además, el apoyo gubernamental y de las instituciones suele ser insuficiente lo que contribuye a su invisibilidad y exclusión social y económica, dificultando su participación en espacio de tomas de decisiones.
3. **Personas que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema**, i) Este grupo corre el riesgo de ser excluidos del proceso de consulta y divulgación del Programa; ii) es probable que enfrenten impactos

<sup>4</sup> Abordando los riesgos, e impactos en individuos desfavorecidos o grupos vulnerables <https://policies.worldbank.org/sites/ppf3/PPFDocuments/e5562765a5534ea0b7877e1e775f29d5.pdf>

negativos debido al aumento de precios de las conexiones y tarifas, lo que puede agravar su situación económica; y iii) existe el riesgo significativo de que queden fuera del alcance de las leyes y reformas sectoriales que podrían beneficiarles. Su vulnerabilidad económica puede limitar su capacidad para acceder a información y recursos necesarios para participar plenamente en el Programa.

4. **Mujeres en vulnerabilidad económica y social y/o cabeza de hogar**, i) Estas mujeres pueden ser excluidas del proceso de consulta y divulgación, debido a restricciones de horario, la carga del cuidado de los niños y/o adultos mayores, y la falta de apoyo; ii) también son susceptibles a los aumentos de precio de las conexiones y tarifas, lo que puede impactar gravemente su capacidad de acceso a servicios básicos; y iii) existe el riesgo de que no se considere adecuadamente el enfoque de género en las leyes y reformas del sector. Las mujeres a menudo enfrentan múltiples obstáculos, como una carga de trabajo elevada, dificultades para acceder a empleo debido a bajos niveles educativos y limitaciones de acceso a crédito y tenencia de tierras. Muchas son madres solteras, viudas o jefas de hogar, cuyos compañeros de vida han migrado, lo que las coloca en situaciones de mayor vulnerabilidad y exposición a la violencia de género.
5. **Migrantes**, i) este grupo puede ser excluido del proceso de consulta debido a barreras culturales y lingüísticas; ii) enfrentan limitaciones en su capacidad para beneficiarse del Programa, en gran parte debido al desconocimiento del idioma local; y iii) tienen alta probabilidad de no poder acceder a servicios de agua y saneamiento, lo que afecta gravemente su calidad de vida. Además, la inestabilidad de su situación migratoria puede generar miedo y desconfianza, lo que les impide participar activamente en los procesos de toma de decisiones que les afectan.

En la siguiente tabla se presenta a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados en el Programa:

**Tabla 1. Grupos menos favorecido o vulnerables**

Grupos menos favorecidos o vulnerables	Características	Limitación	Distrito / localidad	Temas de Interés o Preocupación	Acciones para Promover su Inclusión
Personas de la tercera edad	La República Dominicana tiene 845 mil personas con más de 60 años, representando entre un 8 y 9% de la población. De ellas, 233,195 superan los 75 años, según el Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA).	Dificultades para trasladarse a los locales donde se realizarán las consultas y talleres de divulgación sobre el Programa	Viviendas Ubicada en el ámbito del Programa	Quedar al margen de los beneficios del programa (preparación)	1. Programar en horarios que se adapten a sus necesidades 2. Seleccionar lugares accesibles que faciliten su participación. 3. Proporcionar transporte 4. Visitas domiciliarias
Personas con discapacidad	Según datos censales, en 2010 el 12.41% de la población total del país vivía con algún tipo de discapacidad, para un total de 1,160,847 personas.	dificultades para trasladarse a los locales donde se realizarán las consultas y los talleres de divulgación sobre el Programa	Viviendas Ubicada en el ámbito del Programa	Quedar al margen de los beneficios del programa (preparación)	1. Programar en Horarios que se adapten a sus necesidades 2. Seleccionar lugares accesibles que faciliten su participación 3. Proporcionar información a domicilio, transporte y acceso a las instalaciones 4. Ofrecer información en Braille, letras grandes y audioguías

Grupos menos favorecidos o vulnerables	Características	Limitación	Distrito / localidad	Temas de Interés o Preocupación	Acciones para Promover su Inclusión
Personas que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema	Pobreza general 34.6% y pobreza extrema 8.2%. en el 2020 a raíz de la pandemia de COVID-19 (PNPSP)	i) corren el riesgo de ser excluidos del proceso de consulta y divulgación del Programa, y ii) probabilidad de ser afectados por el incremento de precios de las conexiones y pagos de tarifas.	Viviendas Ubicada en el ámbito del Programa	i) Quedar al margen de los beneficios del programa, ii) no poder acceder a los nuevos servicios por falta de recursos económicos (preparación, construcción y operación)	1. Adoptar horarios flexibles y lugares accesibles que faciliten su participación 2. Implementar campañas informativas, utilizando canales accesibles para informarles. tomar en cuenta la opinión grupos vulnerables para el diseño tarifas sociales o subsidios focalizados
Mujeres en vulnerabilidad económica y social y/o cabeza de hogar	Los hogares en los que una mujer es la jefa del hogar presentan mayor proporción de pobres extremos y moderados que los hogares donde un hombre es jefe del hogar, lo cual se asocia a una menor participación en el mercado laboral y una mayor incertidumbre de sus ingresos futuros, lo que se traduce en una feminización de la pobreza (ONE, 2020).	i) corren el riesgo de ser excluidas del proceso de consulta y divulgación del Programa, por razones de horario de las consultas, cuidado de los niños y/o adultos mayores. ii) Probabilidad de ser afectados por el incremento de precio de las conexiones y pago de tarifas.	Viviendas Ubicada en el ámbito del Programa	i) Quedar al margen de los beneficios del programa, ii) no poder acceder a los nuevos servicios de APS por falta de recursos económicos	1. Adoptar horarios flexibles que consideren sus responsabilidades 2. facilitar lugares que promuevan su participación, 3. Ofrecer apoyo para el cuidado de niños y adultos mayores. 4. ser tomados en cuenta para el diseño de tarifas sociales o subsidios focalizados.

Grupos menos favorecidos o vulnerables	Características	Limitación	Distrito / localidad	Temas de Interés o Preocupación	Acciones para Promover su Inclusión
Migrantes	Alrededor del 5,6 por ciento de la población de la DR está compuesta por inmigrantes extranjeros (OCDE, 2017).	i) corren el riesgo de ser excluidos del proceso de consulta, ii) limitaciones en su capacidad para aprovechar los beneficios del Programa por no conocer el idioma, y iii) probabilidad de ser afectados por no poder conectarse a los servicios de agua y saneamiento, por su condición migratoria.	Viviendas ubicadas en el ámbito del programa	I) Quedar fuera de los beneficios del programa, II) limitaciones para entender el idioma, iii) no conectarse a los servicios por no tener documentos de identidad	1. proporcionar servicios de interpretación y/o facilitarles material traducido. 2. Realizar reuniones específicas para estos grupos.

**Fuente: Elaboración propia**

Cuando se requiera (si protocolos nacionales o internacionales lo requieren), para prevenir contagios como por ejemplo por COVID-19, se realizarán reuniones virtuales (por zoom, video llamada), o por llamada telefónica (incluyendo el uso de WhatsApp). Estas serán consideradas como alternativas para evitar visitas a hogares y con ello, la propagación de enfermedades infecciosas como el COVID-19. Como protocolos de seguridad y distanciamiento, en el caso de que sea necesario tener reuniones presenciales, se implementarán medidas de sana distancia, y se le proporcionará gel anti-bacterial a los asistentes. En casos protocolos nacionales o internacionales lo requieren, el uso de máscaras será indispensable en todas las reuniones.

### **3 CONSULTA SIGNIFICATIVA DURANTE FASE DE PREPARACIÓN**

En la fase de preparación, el MEPYD realizó dos actividades de consulta en junio y septiembre de 2022 las cuales se resumen abajo; una tercera consulta está programada para octubre/noviembre de 2022.

#### **1) 7 de junio de 2022**

El 7 de junio de 2022, se sostuvo un taller en el MEPYD, con partes interesadas institucionales del sector agua potable y saneamiento y partes interesadas ligadas a la planificación y diseño del programa. Incluyó a representantes del INAPA, CORAASAN, CORAAVEGA, MEPYD y DIGEPRES; se realizó una breve introducción del programa MPA, antecedentes, alcance, explicación sobre el enfoque programático PporR y el FPI, y además se realizó una dinámica de espinas de pescado por Institución, para identificar problemáticas del sector APS vinculadas a la desviación entre el presupuesto y la ejecución y el ANC. En el 3 se encuentran la relación de los asistentes, las fotografías correspondientes y los materiales entregados en dichas actividades y un resumen de las principales preocupaciones de las partes interesadas formuladas hasta la fecha y respuestas brindadas.

#### **2) 28 de septiembre de 2022**

Adicionalmente, en la etapa de preparación del Componente FPI del Programa MEPYD realizó un proceso de consulta el 28 de septiembre de 2022, para informar, pedir retroalimentación y responder preguntas a las Partes Interesadas sobre (i) el diseño general del Programa Modernización del Sector Agua, (ii) las actividades en los subcomponentes del FPI, e (iii) el PPPI, MQRSS y los PGL y solicitar retroalimentación sobre algunos temas específicos para enriquecer estos instrumentos de gestión ambiental y social. El Informe y la agenda de la consulta que se presenta en ANEXO 4.

#### **3) 29 y 30 de noviembre de 2022**

Los días 29 y 30 de noviembre del 2022 MEPYD en colaboración con el BM, realizó consultas participativas con partes interesadas institucionales del sector agua potable y saneamiento, de manera virtual por Teams para presentar y recibir retroalimentación de los Aspectos Ambientales y Sociales del Programa de Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento. Incluyo a representantes de Juntas de regantes, Juntas de vecinos y representantes de grupos de otros usuarios de agua, organizaciones comunitarias, ONG y OSC relacionadas con el medio ambiente y cuidado del agua, Universidades con actividades de investigación en el manejo del recurso hídrico; así como miembros de MEPYD, INDRHI, CORAAVEGA, CORAASAN y el Banco Mundial.

Los objetivos de la consulta fueron: (i) Presentar los componentes y el alcance del Programa de Modernización del Sector Agua y Saneamiento y (ii) Compartir los hallazgos de la evaluación social y ambiental y (iii) Presentar los mecanismos de gestión de los aspectos sociales y ambientales del Financiamiento del Proyecto de Inversión (FPI), el PPPI, MAQR y los PGL.

Durante el desarrollo de las consultas se realizó una breve introducción del Programa de Modernización, sus antecedentes, se definió el alcance, se explicó el enfoque programático del componente programa y del componente proyecto. En el 3 se encuentran la relación de los asistentes, las fotografías correspondientes y los materiales entregados en dichas actividades y un resumen de las principales preocupaciones de las partes interesadas formuladas hasta la fecha y respuestas brindadas.

## 4 ETAPAS FUTURAS DEL COMPONENTE FPI

### 4.1 Estrategia para la divulgación de información y participación durante la implementación

De acuerdo con Estándar Ambiental y Social 10 del Banco Mundial, se requiere que el Prestatario, proporcione información clara y accesible sobre el proyecto para garantizar que las partes interesadas comprendan adecuadamente sus riesgos, impactos y oportunidades. Durante la preparación del Proyecto habrá una constante comunicación con las Partes Interesadas, donde se les informará sobre: el propósito, naturaleza y escala del Proyecto, duración de las actividades, riesgos e impactos potenciales y las medidas propuestas para mitigarlos, el Mecanismo de Quejas, cambios en diseño y avances en el proceso aprobación y resultado final de este proceso. De la misma manera, durante implementación también habrá constante comunicación con Partes Interesadas, específicamente en los siguientes temas:

#### Durante la implementación:

- Dar a conocer ampliamente los avances y eventuales obstáculos del Proyecto;
- Informar e invitar a eventos y oportunidades de capacitación;
- Informar sobre cambios importantes en el proyecto;
- Avances de la implementación instrumentos ambientales y sociales del Proyecto; y
- Cómo funciona el Mecanismo de Información y Atención a Quejas y Reclamos, los canales, tiempos y procedimientos.

Para la divulgación de la información se emplearán diversas estrategias adaptadas en cada una de las etapas del Programa. Estas estrategias se diseñarán para ser accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas, con especial atención a la necesidad de informar a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados. Los principales medios de divulgación incluirán:

<b>[Página web]</b>	<a href="https://mepyd.gob.do/">https://mepyd.gob.do/</a> y <a href="https://indrhi.gob.do/">https://indrhi.gob.do/</a> <sup>5</sup>
<b>[Redes sociales]</b>	linktr.ee/MinEconomiaRD Youtube: MinEconomiaRD Facebook: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo Twitter: @mineconomiard Instagram: @mineconomiard Tik Tok: @mineconomiard
<b>[Material impreso]</b>	Brochures, manuales de buenas prácticas, manuales operativos, bajantes, informes y fichas (contemplando las vías digitales como la fuente primaria de difusión)

<sup>5</sup> En su página institucional el INDRHI cuenta con una sección para los Programas y Proyectos que ejecuta.  
<https://transparencia.indrhi.gob.do/programas-y-proyectos/#2573-2573-wpfd-top>



<b>Comunicados por cartas u oficios</b>	Se emitirán comunicados mediante cartas u oficios a las direcciones de los receptores con la información del Proyecto
<b>Oficina de atención permanente:</b>	Servirá como centro de atención para quienes requieran información o manifestar alguna inquietud sobre el Proyecto.
<b>Emisoras locales:</b>	La radio es uno de los medios de comunicación más importantes de la zona del Proyecto, por lo que a través de las emisoras locales se emitirán avisos importantes e información relacionada al Proyecto.

A continuación, se presenta un resumen de los medios de comunicación dirigidos a los diferentes grupos de las partes interesadas. Los enfoques propuestos son fundamentales para asegurar que las partes interesadas accedan a información oportuna y adecuada sobre el Programa, facilitando así una participación efectiva de todos los involucrados.

**Tabla 4. Principales necesidades de las partes interesadas**

Grupo de partes Interesadas	Características principales	Medios de comunicación preferidos
Funcionarios institucionales y personal técnico de las entidades públicas con funciones de gestión del Programa (MEPyD, INDRHI).	Instituciones vinculadas a la gestión del Programa	Páginas web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp, y/o cartas, Seminarios Web para actualizaciones y grupos de trabajo interinstitucionales.
Funcionarios institucionales y personal técnico de los Prestadores de servicios de agua y saneamiento, parte del Programa: INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA	Instituciones ejecutoras del Programa	Páginas web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp, y/o cartas, videoconferencias periódicas para discutir los avances y desafíos; informes de progreso compartidos en reuniones.
Actores locales potencialmente afectados por las actividades del proyecto.	Beneficiarios o afectados del Programa	Reuniones informativas y foros comunitarios para discusiones abiertas, radio, TV/Cable local. Páginas web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp, y/o cartas
Autoridades provinciales/municipales	Autoridades locales	Reuniones de coordinación regulares; informes ejecutivos sobre el impacto del programa, página web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp, y/o cartas
Instituciones gubernamentales	Instituciones gubernamentales vinculadas a temas ambientales y sociales	Mesas de trabajo para colaboración de temas específicos; boletines informativos mensuales a través de la página web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y/o cartas

Grupo de partes Interesadas	Características principales	Medios de comunicación preferidos
Universidades	Universidades con influencia en la Cuenca Yaque del Norte	Charlas académicas y seminarios, página web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y/o cartas
ONG y OSC	Vinculación en temas ambientales y sociales	Pg. Web del Proyecto, cadenas de correos electrónicos para actualizaciones rápidas, mensajes por WhatsApp y/o cartas
Asociación de usuarios de agua y juntas de regantes y otras asociaciones	Asociaciones vinculadas a usos agropecuario, domestico, industrial, juntas de vecinos y otros usos del agua	Encuentros de dialogo para compartir experiencias; redes sociales para mantener contacto continuo, página web del Proyecto, Correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y/o cartas. Reuniones informativas presenciales, radio, TV/Cable local
Grupos menos favorecidos o vulnerables, identificados en las Tablas 2 y 3	Limitaciones de acceso a medios escritos y digitales, nivel educativo e idioma (en caso de migrantes)	Visitas a comunidades para entregar información directa, talleres de capacitación en temas relevantes, canales de atención de consultas, Reuniones informativas presenciales, radio, TV/Cable local

Fuente: Elaboración propia

En el transcurso de la implementación del Programa, es posible que surjan nuevas partes interesadas que no hayan sido identificadas inicialmente. En tal caso, se garantizará su incorporación en todos los procesos de divulgación y consulta. Para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas, todo el proceso de divulgación y consulta será documentado de manera exhaustiva, esto incluirá como mínimo: lista de asistentes, imágenes fotográficas e informes de actividades.

Cuando existieran cambios significativos en el Proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el Proyecto, MEPyD e INDRHI proveerán información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el Proyecto inmediatamente de cómo que se mitigarán estos riesgos e impactos para conocimiento de la población en general, en las páginas de internet de ambos y según los lineamientos para consultas públicas con las partes interesadas en el PPPI.

Toda la información recopilada y discutida será incorporada en el este Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y se presentará en versiones actualizadas de manera regular. Con esto se busca asegurar que todos los interesados tengan acceso a la información más reciente

sobre el programa, sus objetivos y actividades; las lecciones aprendidas y las recomendaciones surgidas durante las consultas, además, de fomentar el mecanismo de retroalimentación que permita a las partes interesadas expresar sus opiniones sobre el contenido y la estructura del PPPI, asegurando su relevancia y efectividad.

## 4.2 Estrategia para consultas en etapas futuras

El proceso de consulta es un componente fundamental para asegurar que todas las partes interesadas tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes y aportar sugerencias relacionadas con el diseño, la implementación, los impactos y los beneficios del Programa. En ese sentido, el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD) se compromete a fomentar un diálogo significativo y abierto, con todos los actores involucrados, priorizando la retroalimentación a través de diversos mecanismos y espacios de consulta.

Como parte del proceso de consulta, se llevarán eventos de consulta públicas y talleres temáticos. Las convocatorias se desarrollarán en un formato inclusivo, permitiendo la participación de todos los interesados. Estos eventos serán abiertos a todo el público. las convocatorias se diseñarán de manera específica para alcanzar a todos los grupos de interés, garantizando una representación amplia y diversa. se organizarán talleres centrados en temas específicos del programa, donde se invitará a expertos, actores locales y partes interesadas a colaborar en la identificación de soluciones y la discusión de estrategias. Tras la realización de cada evento de consulta, se suscribirán actas de reunión que documenten los temas tratados y los participantes.

La tabla 5, muestra los temas de las consultas para etapas futuras del proyecto, así como el método previsto para la realización de las consultas, de acuerdo con los grupos de partes interesadas y el responsable de realizar la consulta.

**Tabla 5. Consultas en etapas futuras**

<b>Etapas del Proyecto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Tema de la consulta/mensaje</b>	<b>Método por usar para las consultas</b>	<b>Partes interesadas a las que va dirigida</b>	<b>Responsabilidades institucionales</b>
<b>Diciembre 2022, antes de la efectividad</b>	NA	<p>Borrador de MGAS</p> <p>1. hallazgos de la evaluación ambiental y social para el componente del Programa por Resultados y recibir su retroalimentación; y 2. compartir los instrumentos de gestión ambiental y social para el componente de Financiamiento de Proyectos de inversión (FPI) 3. recibir su retroalimentación.</p> <p>Por parte del Banco, se consultó los aspectos A&amp;S relacionados con la Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales (ESAS) para el Programa por Resultados (PporR) y por parte de MEPYD, se presentó un resumen de lo que debe ser el Marco Ambiental y Social del FPI, el Plan de Participación de Partes Interesadas y el Plan de Gestión Laboral.</p>	<p>Reuniones de Consulta presencial o virtual para entidades públicas y otras partes interesadas.</p> <p>Grupos focales para cada uno de los 5 grupos vulnerables identificados para el Proyecto.</p>	Partes Interesadas: afectadas, otras partes afectadas y grupos vulnerables	UGCP-MEPYD
<b>Durante la implementación de la Asistencia Técnica (AT)</b>	Cada seis (6) meses durante la implementación de la asistencia	Herramientas para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los instrumentos ambientales y sociales	Reuniones de Consulta presencial o virtual para entidades públicas	Partes Interesadas: afectadas, otras partes interesadas y	UGCP-MEPYD en coordinación con el UCIP-INDRHI y otros prestadores de servicios

Etapa del Proyecto	Frecuencia	Tema de la consulta/mensaje	Método por usar para las consultas	Partes interesadas a las que va dirigida	Responsabilidades institucionales
	técnica, o según necesidad.  A menos que ocurrieran cambios muy significativos en las actividades del proyecto que requirieran una consulta extraordinaria.	(PGAS, PGL, PCAS y MGAS), Propuestas de políticas, leyes, entre otros. Propuestas para desarrollar una metodología para formalizar los derechos de agua en una subcuenca de la cuenca de Yaque del Norte (piloto).  Otros temas relevantes.	y otras partes interesadas Grupos focales para cada uno de los 5 grupos vulnerables identificados para el Proyecto.	grupos vulnerables.	
<b>Durante la implementación del proyecto y cuando INDRHI sepa dónde van a instalar las estaciones de medición hidrológico</b>	Al haber un PGAS que consultar.  A menos que ocurrieran cambios muy significativos en las actividades del proyecto que requirieran una consulta extraordinaria.	Borradores de los Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de los subproyectos, específicamente obras menores relacionadas a la instalación de estaciones de medición hidrológico, según lo definirá el MGAS.  Cambios significativos en el proyecto.	Reuniones de Consulta presencial o virtual para entidades públicas y otras partes interesadas Grupos focales para cada uno de los 5 grupos vulnerables identificados para el Proyecto.	Partes Interesadas: afectadas, otras y vulnerables.	UGCP-MEPYD en coordinación con el INDRHI

### 4.3 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

MEPYD e INDRHI promoverá la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes afectadas del Proyecto. se prestará especial atención a los individuos y grupos menos favorecidos o vulnerables, asegurando que sus opiniones y necesidades sean adecuadamente incorporadas a través de distintos mecanismos de participación a lo largo de etapa del Programa.

para garantizar que las voces de los grupos vulnerables sean escuchadas y consideradas se contempló, durante la preparación, los siguientes mecanismos de participación:

- Se llevarán a cabo reuniones y entrevistas con organizaciones que representan o atienden, a grupos vulnerables, como el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), el Consejo Nacional para Atención de la Persona Envejeciente (CONAPE), agrupaciones de migrantes, asociaciones de Mujeres, entre otros. Con estas reuniones se pretende obtener información valiosa sobre las preocupaciones y expectativas de estos grupos, además de fomentar un espacio de diálogo y colaboración.
- Se realizarán visitas a domicilio a personas vulnerables identificadas, siguiendo un enfoque casa por casa. Esto permitirá recoger la información directa y personalizada sobre sus inquietudes y sugerencias. Cada visita quedara documentada, dejando constancia de la información proporcionada y de la consulta realizada.

Para asegurar la participación efectiva los grupos vulnerables, los eventos de consulta se organizarán en lugares de fácil acceso, y se ofrecerán opciones virtuales para aquellos que prefieran participar desde sus hogares ,. En caso de ser necesario, se proporcionará transporte a los lugares de reunión.. Las visitas personalizadas se llevarán a cabo en horarios que se adapten a la disponibilidad de las personas o grupos solicitantes. Reconociendo la diversidad cultural y lingüística de los grupos afectados, se proporcionará traducción en caso de que se requiera el uso de un idioma diferente al español. Por ejemplo, para los migrantes haitianos que hablan creole, se contará con traductores capacitados que facilitarán la comunicación y asegurarán que la información sobre el Programa sea comprendida adecuadamente.

### 4.4 Análisis de los comentarios

El proceso de participación de las partes interesadas se desarrollará de manera continua durante todo el ciclo del programa. esto permitirá recopilar comentarios, opiniones, quejas, y reclamos sobre los temas de interés vinculado al Programa.

La UGCP/MEPYD, documentará exhaustivamente todas las actividades del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) a través de actas de reunión, reportes fotográficos, encuestas de satisfacción y otros materiales generados como resultado de los talleres y consultas.

Los especialistas sociales y ambientales de la UGCP y UCIP llevarán un registro detallado del proceso de consulta y divulgación de la información, asegurando que cada etapa sea documentada y analizada. Una vez recopilada la información, se realizará un análisis exhaustivo de los comentarios y preocupaciones expresadas por las partes interesadas. Este análisis permitirá identificar patrones, temas recurrentes y áreas específicas que requieren atención. Se elaborará un resumen que refleje las acciones llevadas a cabo para abordar las principales inquietudes de los participantes.

Los resultados obtenidos de este proceso serán fundamentales para realizar ajustes en el componente FPI y en los instrumentos ambientales y sociales. Los especialistas A&S de la UGCP incorporará la retroalimentación en la planificación y ejecución del Programa, asegurando que las decisiones se basen en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## **5 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

En esta sección se detalla el recurso humano necesario para la implementación efectiva del Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), así como los responsables asignados para llevar a cabo las actividades propuestas de implementar el PPPI y el presupuesto estimado para realizar las actividades propuestas en el PPPI.

### **5.1 Funciones y responsabilidades de gestión**

Las actividades de participación, coordinación y el monitoreo del PPPI estará bajo la dirección de la Especialista Social de la Unidad de Gestión y Coordinación del Proyecto (UGCP) en MEPYD en coordinación con el especialista ambiental. Este rol es fundamental para garantizar que todas las acciones relacionadas con la participación comunitaria y la gestión social se lleven a cabo de manera efectiva y alineada con los objetivos del Programa. Los especialistas A&S contarán con la capacidad para gestionar adecuadamente los riesgos sociales y ambientales del Programa, además de implementar, monitorear y reportar sobre los instrumentos A&S del proyecto (MGAS, PPPI, PGL y PCAS). Por lo que este equipo será la responsable de implementar las actividades del PPPI. El Equipo de Gestión Ambiental y Social tiene la función de implementar los planes, programas y todas las medidas necesarias para mitigar y/o minimizar los impactos sociales y ambientales que genere el Componente FPI del Programa en su área de influencia. A continuación, se indican las responsabilidades de los especialistas:

- Han de asegurar que en todas las actividades que se realicen en la ejecución del proyecto se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en los instrumentos ambientales y sociales del proyecto (MGAS, PGAS, PPPI y PGL y sus respectivos Mecanismos de Quejas). Además, de los lineamientos ambientales y sociales incluidos en el Manual de Operaciones del Proyecto (MOP) y en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS).
- Velar por la adecuada ejecución de las actividades ambientales y sociales del Proyecto, asegurando una permanente sinergia entre el área social, el área ambiental y los demás actores internos del proyecto.
- Coordinar y mantener operacional el Mecanismo de Quejas del Proyecto, con el fin de asegurar la recepción, canalización y resolución de las quejas y reclamos del Proyecto y su reporte al Banco.
- Anticipar y alertar sobre posibles riesgos ambientales que surjan durante la ejecución del Programa.
- Reportar los accidentes e incidentes que ocurran en el marco de las actividades del proyecto.
- Llevar a cabo todas las acciones que involucran las buenas relaciones del Proyecto con la comunidad, la participación en el proyecto, y el acceso a beneficios de grupos vulnerables, identificando e implementando medidas de mitigación para superar obstáculos que estos grupos pudieran enfrentar.



- Guiar, asesorar y acompañar a la UGCP-MEPYD en la realización de las consultas públicas durante la etapa de formulación de los subproyectos y visitas periódicas durante la ejecución de los subproyectos para el seguimiento oportuno.
- Implementar y velar por el cumplimiento de las actividades de divulgación durante todas las etapas del Proyecto.
- Guiar a Contratistas o Consultores para que la ejecución de las actividades de participación de las partes interesadas sea consistente con la normativa nacional respecto participación y consulta y el EAS10 del Banco Mundial.
- Documentar todas las actividades de comunicación, divulgación y consulta, lo cual servirá como base para elaborar los reportes de monitoreo trimestrales al interno de la UCP-MEPYD que permitirán realizar un seguimiento de los temas de interés y gestionar las respuestas oportunamente.
- Elaborar los reportes semestrales de avance de la implementación del PPPI y el Mecanismo de Quejas para el BM.
- Elaborar los PGAS para los subproyectos y asesorar a los contratistas en la elaboración de PGAS-C y monitorear y reportar la implementación de los PGAS-C.

## 5.2 Presupuesto Estimado

El componente FPI del Programa de Modernización, cuenta con fondos disponibles para la implementación del Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), para garantizar la realización de las actividades para promover una participación efectiva de las partes interesadas. Vale la pena mencionar que este presupuesto está sujeto a cambios, debido a la variabilidad de los costos reales en los que se pueda incurrir en cada una de las actividades. Este monto no contempla los salarios/honorarios de los especialistas social y ambiental.

PRESUPUESTO TENTATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI	
ACTIVIDAD	CANTIDAD (US\$)
Eventos de consulta durante la etapa de implementación	7,000.00
Diseño, desarrollo y divulgación de materiales de comunicación (Brochure, programas. radiales, spots, etc.)	10,000.00
Adecuaciones al Mecanismo de Quejas de MEPYD para identificar y canalizar las quejas relacionados al proyecto (por ejemplo, formularios, registros) y capacitación de los encargados del QRSS	2,000.00
Socialización del QRSS entre posibles usuarios (materiales, carteles informativos, eventos)	5,000.00
Viáticos y gastos de transporte para Equipo A&S en la UCP-MEPYD para atender reuniones, eventos, consultas y realizar visitas de monitoreo, entre otros.	3,000.00
Traducción en eventos y de materiales, según necesidad	2,000.00
Equipo y mobiliario para Equipo A&S (2) en UGCP-MEPYD	3,000.00
Monitoreo implementación PPPI y MQRSS	8,000.00
Gran Total	<b>40,000.00</b>

## **6 MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES (QRSS)**

El objetivo del Mecanismo es recibir y dar respuesta efectiva a las quejas y sugerencias de las partes interesadas, que puedan surgir a lo largo de la ejecución del Proyecto, así como generar lecciones aprendidas que permitan mejorar la implementación del proyecto.

El responsable directo de la gestión del MAQS son MEPyD e INDRHI, mediante las áreas sociales de la UGCP y la UCIP, se apoyarán en el equipo social y/o promotores sociales de ambas instituciones. Los especialistas sociales de la UGCP y la UCIP tendrán la responsabilidad de monitorear el MQRSS y estará en permanente contacto con los encargados de la supervisión para asegurar la respuesta efectiva y oportuna de las quejas, reclamos y sugerencias que puedan surgir el marco del Proyecto.

MEPYD e INDRHI gestionarán las quejas y reclamos de manera culturalmente adecuada y accesible para todas las partes interesadas involucradas en el Programa. Esto implica establecer un mecanismo que no solo atienda, sino que también responda de manera eficaz y oportuna a las quejas, reclamos y consultas que se presenten.

El diseño del mecanismo se ha realizado en estricta conformidad con lo establecido en el Decreto 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009, que regula los procesos de quejas, reclamos y denuncias en el ámbito público. Además, se alinea con el procedimiento vigente en el MEPyD, el cual aplica de manera similar en otras instituciones vinculadas al Programa Modernización del Sector Agua en República Dominicana y a los Estándares Sociales que exigen los Proyectos del Banco Mundial, dejando ver que ambas instituciones son compatibles y se complementan para que la participación ciudadana en la ejecución de Proyectos sociales y en la función de la prestación de servicios públicos como son los de agua potable y saneamiento.

Para asegurar una implementación efectiva del mecanismo de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, UGCP-MEPYD tomará en consideración los siguientes lineamientos:

- ✓ Garantizar que todas las partes interesadas, independientemente de su contexto cultural o socioeconómico, tengan acceso a información clara y comprensible sobre cómo presentar quejas y reclamos.
- ✓ Se establecerán protocolos estrictos para proteger la confidencialidad de los reclamantes, garantizando que su identidad y la información proporcionada no sean divulgadas sin su consentimiento. Se fijarán plazos claros para la atención y respuesta a las quejas y reclamos, asegurando que cada inquietud sea abordada sin demoras innecesarias.
- ✓ Es de interés del Programa 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.
- ✓ Garantizar que todas las partes interesadas, independientemente de su contexto cultural o socioeconómico tengan acceso a la información clara y comprensible de como presentar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. Además de garantizar que la difusión del mecanismo de atención de quejas y reclamos se realice de manera oportuna y que se accesible a los grupos vulnerables.

- ✓ El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Programa deberá asegurar que cada queja, reclamo y consulta, en las distintas etapas, se documenten y se realice el seguimiento.
- ✓ El sistema de quejas permitirá también recibir quejas anónimas.
- ✓ Se fomentará la participación de la comunidad en el desarrollo y mejora del mecanismo, asegurando que las voces de los usuarios sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.

## 6.1 Canales para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes

Existen diferentes canales para que las partes interesadas puedan interponer quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, de manera anónima si así lo solicitan y de manera confidencial, relacionadas con el Proyecto. La Especialista Social de la UGCP del MEPYD, es la responsable de la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes.

Se han establecido diferentes canales de comunicación para que las partes interesadas puedan interponer una queja, reclamo, sugerencia o solicitud, de manera anónima si así lo solicitan, al MEPYD son los siguientes:

<b>Tabla 6.1:</b> Canales para la interposición de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes.	
Vía telefónica	(809) 688-7000 Ext. 3135.
Correo electrónico	<a href="mailto:Modernización.UGCP@economia.gob.do">Modernización.UGCP@economia.gob.do</a>
Atención presencial	<a href="#">En las oficinas de la UGCP en MEPYD ubicadas en la Av. México, esq. Dr. Delgado, Distrito Nacional, Santo Domingo, R.D., completando el formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes (GM-PG-06-F01).</a>
Página Web	<a href="https://mepyd.gob.do/">https://mepyd.gob.do/</a> . y <a href="https://indrhi.gob.do/">https://indrhi.gob.do/</a> <sup>6</sup> Accediendo a la Pg. Web del Proyecto y dentro de ello el Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.
Oficina de Acceso a la Información.	Accediendo al Sistema 3-1-1, <a href="https://311.gob.do/">https://311.gob.do/</a> <sup>7</sup>
Código QR	Que vincula al reclamante al formulario de presentación de casos.
Buzones físicos	En las oficinas de la UGCP en MEPYD

<sup>6</sup> En su página institucional el INDRHI cuenta con una sección para los Programas y Proyectos que ejecuta.  
<https://transparencia.indrhi.gob.do/programas-y-proyectos/#2573-2573-wpfd-top>

<sup>7</sup> La UGCP ha solicitado a la OAI, que remita a la UGCP, las solicitudes de información referentes al Programa; así podríamos mantener este canal debido a la amplia difusión con la que cuenta. En caso se logre este acuerdo institucional, el 311 quedará como canal del Mecanismo de Quejas del Programa.

**a) Buzones físicos y electrónicos.**

Se instalarán en las oficinas de la UGCP en MEPYD, buzones para el depósito de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes, para lo cual debe completar el formulario 1, de presentación de casos (Anexo 6) y depositarlo en el buzón para que el caso sea registrado en el sistema. Adicionalmente, se ha creado un Código QR el cual remite al reclamante a un formulario electrónico, el cual es direccionado a la Esp. Social de UGCP.



**b) Llamadas Telefónicas**

El interesado se puede comunicar al número 809-688-7000 ext. 3135, y comunicarse directamente a la Unidad de Gestión y Coordinación del Proyecto (UGCP), donde el especialista social, recibirá las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes.

**c) Atención Presencial**

Los ciudadanos tendrán la posibilidad de realizar consultas y presentar sugerencias, presencialmente, dirigiéndose a las oficinas del Proyecto (actualmente en las oficinas de MEPYD).

Se ofrecerá apoyo a personas con cualquier impedimento para presentar sus quejas, reclamos y sugerencias, esto se hará mediante el procedimiento siguiente: una vez que el interesado es identificado con un tipo de impedimento para presentar alguna queja, se le consultará si autoriza que la persona responsable del MQRSS le tome la información y la escriba en el formato1: de presentación de casos (Anexo 6) respectivo o lo haga una persona que le acompañe o un tercero (quien decida el reclamante).

Una vez que de consentimiento es dado para alguna de las personas antes citadas, se procede a llenar el formato de quejas y sugerencias, al final se le hace lectura para obtener su conformidad con lo redactado, si el texto leído es aprobado por el reclamante, este es firmado e ingresado al buzón y anotado en la matriz de control de casos. Se le informa a la persona reclamante el proceso a seguir hasta que obtenga respuesta a su queja o sugerencia.

**d) Correo Electrónico**

Otra entrada al Mecanismo será por medio de la cuenta de correo electrónico: [Modernización.UGCP@economia.gob.do](mailto:Modernización.UGCP@economia.gob.do), atendido por la UGCP. Las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través de esta cuenta serán ingresadas al sistema a fin de que sean atendidas. Dicha queja, reclamo, sugerencia o solicitud, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente

información:

- El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se fundamenta.
- El momento en que se han producido dichos hechos, de ser posible, con indicación de fecha y hora.
- La determinación del área o servicio donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, reclamación o sugerencia.
- De ser posible, las personas involucradas o el servicio o producto relacionado.
- La identificación del denunciante o parte interesada con la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros), siempre y cuando la respuesta no sea anónima.

## 6.2 Confidencialidad de la información y quejas anónimas

Con el objetivo de garantizar la confidencialidad de quienes presenten quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, la información estará al resguardo y no será susceptible de ser consultada ni utilizada para otro fin de atender la queja en concordancia con el EAS 10 del BM. El mecanismo también prevé la posibilidad de presentar quejas anónimas para los casos en que el o la afectada considere que el presentar su queja pueda repercutir en un daño o violación mayor de sus derechos o que exista la posibilidad de represalias; en este sentido, los responsables del manejo de la información tendrán a su resguardo la información de las quejas anónimas, sin que exista medio o forma de que se pueda consultar por parte de un ajeno a la solicitud la información sobre lo resuelto, dando seguimiento a la solicitud pero sin posibilidad de brindar una respuesta.

## 6.3 Coordinación general del Mecanismo QRSS

El o la especialista social de la UGCP es responsable de recibir y gestionar las quejas, sugerencias y solicitudes que ingresen al MQRSS a través de los canales establecidos. Este especialista se encargará de garantizar la efectividad y funcionalidad del mecanismo para el proyecto. Asimismo, velará por que todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes relacionadas con las actividades del proyecto sean registradas y canalizadas de manera adecuada para su atención por parte de la UGCP MEPLYD.

## 6.4 Recepción, registro y control de las quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes

Las quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes (QRSS) será ingresada al sistema de gestión de la calidad, con el objeto de asignarle un código de ingreso para su seguimiento.

El código que se le asigne a la QRSS, se le informará al usuario tan pronto interponga la se describe como sigue:

Código para el tipo de fuente de la acción	Últimos dos dígitos del año en curso	Número secuencial o correlativo (01 al 99)
QU (Queja/Reclamación)	##	##
SG (Sugerencia)		
SO (Solicitud)		

Ejemplo: QU-22-01 / SG-22-01 / SO-22-01

El código será comunicado al usuario una vez que el caso haya sido registrado y asignado, utilizando el método de contacto seleccionado por el usuario. Tras la recepción de la queja, el especialista social la revisará y determinará su admisibilidad conforme a la información mínima requerida en el apartado 6.1, inciso d. Posteriormente, la queja será asignada al área responsable dentro del proyecto para su análisis y la implementación de las acciones correspondientes, ya sean inmediatas, correctivas o las que resulten aplicables.

El responsable del área a la que se redirija el caso deberá analizarlo, realizar consultas y verificaciones internas según corresponda, y elaborar una respuesta formal que detalle la investigación realizada y las acciones específicas para resolver el caso. La resolución y el envío de la respuesta al usuario no deberán exceder los 15 días laborables desde la recepción del caso. Las respuestas formales a los solicitantes se enviarán por correo electrónico, carta, o por el canal de comunicación preferido por el usuario. Todas las respuestas incluirán el código de registro del caso.

La especialista revisará diariamente los canales establecidos para la interposición de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes, para registrarlas de manera oportuna y en tiempo; para su registro acuse, trámite y posterior solución.

En la siguiente tabla 6.1 sobre la gestión de QRSS, se describen los pasos que se llevan a cabo desde que un caso entra en los canales de interposición de QRSS, los procedimientos y responsables.

TABLA 6.1: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>Proceso</b>			
<b>1. Recepción y confirmación de recepción (acuse de recibo).</b>  <b>La confirmación de recepción se realizará una vez se hayan registrado y Clasificado los casos.</b>	<p>Entrada de las quejas, reclamaciones, sugerencias solicitudes al sistema por cualquiera de los canales previamente establecidos.</p> <p><b>Presencial en las oficinas de la UGCP en MEPyD:</b> se le entregara el “<b>formulario de presentación de casos</b>”, una vez revisada y constatado que la información está completa, se le entregara al solicitante una copia del formulario con su queja, y el código asignado para el seguimiento, los canales para darle seguimiento y el tiempo que tardara en darle respuesta.</p> <p><b>Canal digital:</b> se usarán estos mismos medios para responden al solicitante sobre, la recepción de su caso, la asignación y el tiempo que tardara en emitirse una respuesta.</p> <p><b>Quejas anónimas:</b> El solicitante, tendrá la opción de interponer quejas anónimas, llenando únicamente la sección: “<b>Describe aquí su queja, reclamo, sugerencia o información que solicita</b>”. Y el canal por el que desea que se le dé respuesta, para el seguimiento y resolución de su caso.</p> <p><b>Quejas sobre Violencia de Género:</b> Serán recibidas únicamente por la especialista social, a través del canal establecido para este tipo de casos.</p>	<p>Cada día. Los canales de recepción han sido divulgados, están abiertos y funcionando.</p>	<p>Especialista social</p>
<b>2. Registro y control</b>	<p>El procedimiento para el registro y control de las quejas y/o sugerencias será el mismo independientemente del canal usado para interponer el recurso.</p> <p><b>Quejas anónimas:</b> El solicitante, tendrá la opción de interponer quejas anónimas, en este caso se le asignará un código de identificación y se le</p>	<p>Cada día luego de recibida la queja, sugerencia y/o opinión.</p>	<p>Especialista social</p>

TABLA 6.1: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
	<p>solicitará y medio por el cual desea ser contactado, para el seguimiento y resolución de su caso.</p> <p><b>Quejas sobre Violencia de Género:</b> Las quejas por violencia de género serán registradas por un código de identificación único, que será asignado por el especialista que reciba la queja. Se contará con un canal específico para la recepción de este tipo de queja y un registro independiente para este tipo de quejas, manejado únicamente por el especialista social de la UGCP.</p> <p>El mecanismo no guardara información sobre la identidad del solicitante. Solo se solicitarán y registrarán tres aspectos relevantes y relacionados con el caso de violencia de género:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La naturaleza de la queja, es decir, lo que el reclamante dice en sus propias palabras sin la necesidad de que el receptor de la queja tenga que hacerle preguntas.</li> <li>2. Si, según su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia esta o estaba relacionada con el proyecto.</li> <li>3. La edad y sexo del o la sobreviviente.</li> </ol> <p><b>Control de quejas,</b> todas las entradas al mecanismo serán registradas a la "matriz de control de quejas". A esta matriz solo tendrán acceso, la especialista social y el Coordinador del proyecto.</p>		



TABLA 6.1: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
3. Clasificación	<p>Una vez se haya registrado el caso, se realizará una evaluación inicial del caso, para proceder a clasificarlos de acuerdo con su prioridad en:</p> <p>a) <b>Admisibles:</b> la solicitud, se enmarca entre las actividades del proyecto y cumple con los requerimientos mínimos para interponer un caso.</p> <p>b) <b>No admisibles:</b> no están directamente relacionadas con las actividades del proyecto. En este caso se orientará al usuario de cuales otro canal puede usar y porque la resolución de la queja se sale de nuestra jurisdicción.</p> <p>La clasificación se hará en base al conocimiento y criterio de los especialistas sociales.</p>	Cada día luego de recibida la queja, reclamación, sugerencia y solicitudes	Especialista social
4. Confirmación de recepción (Acuse de recibo).	<p>Una vez se haya clasificado el caso, se proporcionará, por medio del contacto previamente señalado el acuse de recepción; en el que conste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fecha de la recepción.</li> <li>-Hora de la recepción.</li> <li>- Código de seguimiento</li> <li>-Descripción del caso.</li> <li>- Clasificación (admisible o No admisible)</li> <li>-Canal establecido para recibir la respuesta</li> <li>-Tiempo establecido para la resolución.</li> </ul>	En un plazo no mayor a 2 días laborales, luego de la clasificación de queja, reclamación, sugerencia y solicitudes	Especialista social
5. Investigación e identificación del responsable	Se recolectará información sobre el caso, se analizarán los hechos y las circunstancias que generaron la queja para poder identificar el problema y el responsable de las acciones que generan la queja.	5 días laborales, desde la confirmación de recepción del caso.	Especialista Social

TABLA 6.1: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
			Se realizará con el apoyo de la UGCP.
<b>6. Notificación de asignación del caso</b>	<p>Se le notificara al responsable identificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El contenido de la queja</li> <li>- Las informaciones recolectadas durante la fase de investigación.</li> </ul> <p>Se buscará que entienda claramente el procedimiento a seguir para resolver la queja. Se le proveerá el apoyo necesario para que la queja sea resuelta de manera efectiva. Y los tiempos con los que cuenta para que tome las medidas de lugar.</p>	Un (1) día laborable después de terminada la <b>"Investigación e identificación del responsable"</b>	<p>Especialista Social</p> <p>Se realizará con el apoyo de la UGCP.</p>
<b>7. Resolución</b>	El responsable del área a la que se redirija el caso deberá analizarlo, realizar consultas y verificaciones internas según corresponda, y elaborar una respuesta formal que detalle la investigación realizada y las acciones específicas para resolver el caso.	El tiempo de resolución de quejas, no podrá exceder más de 10 días laborales.	Responsable identificado
<b>8. Seguimiento</b>	Se establecerán plazos para revisar el progreso de la resolución de la queja, esto puede incluir reuniones de seguimiento para discutir el estado y los próximos pasos. Se documentarán todas las acciones tomadas durante el proceso de resolución.	<p>El tiempo de seguimiento para el proceso de resolución de quejas, no podrá exceder más de 10 días laborales.</p> <p><b><i>Este proceso se realiza en paralelo al proceso de resolución.</i></b></p>	<p>Especialista social</p> <p>Se realizará con el apoyo de la UGCP.</p>
<b>9. Respuesta</b>	Las respuestas formales a las partes interesadas se enviarán por correo electrónico, carta, o por el canal de comunicación preferido por el usuario. Todas las respuestas incluirán el código de registro del caso. Se proveerán	De acuerdo con el tratamiento y los tiempos	Especialista social

TABLA 6.1: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
	detalles claros y específicos para asegurar transparencia.	que se tomen los procesos este tiempo no debe exceder los 15 días laborables.  En la matriz de control de casos se especificará el tiempo que toma la resolución de cada caso.	
<b>10. Proceso de apelación</b>	En caso de que él o la solicitante no estén de acuerdo con la resolución proporcionada, se les indicará que existe un proceso de apelación. El solicitante puede presentar una apelación a la resolución del caso, por no considerar que se haya resuelto o que no lo haya hecho de la mejor forma posible. Debe especificar la naturaleza de la apelación lo más detallada posible, para proporcionar cualquier evidencia objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la apelación, si corresponde.	Este proceso no debe exceder un máximo de 10 días laborables, incluyendo el informar al solicitante la solución de la apelación.  Si luego de la apelación el solicitante no se encuentra satisfecho con lo determinado y/o ejecutado se le instará a que accedan a sistemas nacionales indicándoles cuales son los idóneas para cada caso.	Especialista social

#### 6.4.1 Matriz de Control de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes

Esta matriz está diseñada para registrar y controlar los casos recibidos de las partes interesadas. El o la especialista social de la UGCP utilizará esta herramienta para gestionar y monitorear las quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes. Además, de monitorear su resolución y actuar como contacto directo con las partes interesadas que presentaron las quejas. El formato de la Matriz e control de casos de incluye en el Anexo 6.

En caso de que la especialista de la UGCP por sus múltiples funciones no pudiera recibir, registrar y monitorear el mecanismo; se apoyara en un el analista social, quien se encargaría de realizar estas labores y de dar informes del funcionamiento al especialista social de la UGCP. Clasificación y caracterización de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes

Una vez que las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, sen registradas en la Matriz de control de casos, la especialista social de la UGCP las clasificara en: No admisibles y de acuerdo con su complejidad en Alta, Media o bajo. El responsable de clasificarlas debe contar con amplio conocimiento de los temas y responsables para realizar una clasificación oportuna.

##### a) No admisibles.

Estas quejas no están directamente relacionadas con las actividades del Proyecto, es decir i) Son quejas que no tienen relación con las actividades del proyecto, (AT e infraestructura, otras). Por ejemplo: Se refieren a asuntos que no tienen conexión con los impactos generados por las actividades del Proyecto. ii) Su naturaleza sobrepasa los límites de intervención y aplicación del mecanismo. Por ejemplo, un conflicto entre vecinos donde uno fue contratado por el Proyecto debido a sus habilidades y el otro, con habilidades similares, no lo fue. iii) No hay una causa o justificación real de la acción denunciada. Se consideraría no admisible porque la queja o reclamo se basa en suposiciones o hechos que no conciernen a las actividades del proyecto.

Además se considerarán como no admisibles:

- Quejas vinculadas con el monto de facturas, tarifas de servicio o cortes del suministro por impago, cuando estas situaciones son competencia de la empresa proveedora de servicios y no del Proyecto.
- Quejas por interrupciones o deficiencias en otros servicios públicos (electricidad, telecomunicaciones, recolección de residuos) que no son responsabilidad del programa de agua potable y saneamiento.
- Acusaciones generales de corrupción que no aportan pruebas claras y no están relacionadas directamente con el Proyecto.

Las quejas clasificadas como NO Admisibles serán siempre registradas en el sistema como tal y serán canalizadas a las instituciones competentes y se le orientará al reclamante, por qué no se puede atender la queja o reclamo y cuáles serían los pasos para seguir para darle seguimiento en la institución correspondiente a la que se remitió el caso.

## **b) Admisibles**

Estas quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes están directamente relacionadas con las actividades del proyecto (asistencia técnica, infraestructuras u otros), afectaciones causadas por actividades o trabajadores del proyecto o relacionadas con los impactos ambientales y sociales relacionados o generados por las actividades.

### **6.5 Elevación a conflictos y resolución**

Se entenderá por conflicto a aquella situación en la que, tras completar el procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes, la parte interesada manifiesta una inconformidad con la resolución y respuesta recibida.

Frente a un conflicto, la especialista social de la UGCP establecerá acciones y plazos para su resolución participativa. Para ello, se podrán realizar reuniones con la/las parte(s) interesada(s) o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada. [L]  
[SEP]

En caso de que se produzcan pérdidas o daños que afecten los derechos legales, bienes, recursos o la vida de los ciudadanos o usuarios, el presente procedimiento pierde validez y el caso será remitido a la Dirección Jurídica para su gestión, de acuerdo con las leyes dominicanas aplicables.

### **6.6 Reporte, archivo y documentación**

Una vez finalizada la resolución de la queja o reclamo, y habiendo notificado al titular del caso, se procederá al almacenamiento de toda la documentación generada durante el proceso. Se prestará especial atención a la preservación de la confidencialidad de las personas que presentan quejas o reclamos, especialmente aquellas que soliciten que su identidad se mantenga en reserva.

Aunque este procedimiento se centra en las quejas y reclamos relacionados con el proyecto, la UGCP-MEPYD atenderá con igual importancia las sugerencias y solicitudes recibidas. Estas también serán registradas en la Matriz de Registro de Casos QRSS.

El o la Especialista Social de la UGCP elaborará un reporte mensual dirigido al Coordinador de la UGCP-MEPYD. Este reporte incluirá un resumen de las QRSS manifestadas, las medidas implementadas, el tiempo de atención y, y en caso de ser relevante, el monto ejecutado para abordar cada caso. Garantizando así una evaluación continua y transparente del manejo de las inquietudes de los usuarios. Además, La UGCP-MEDYP es responsable de reportar al Banco Mundial a través de informes semestrales sobre el Mecanismo QRSS, incluyendo datos sobre los casos recibidos, atendidos y otros aspectos relevantes.

La UGCP-MEPYD mantendrá un registro de las quejas y reclamos a lo largo de todo el ciclo de vida del Programa. Esta información se salvaguarda mediante medios digitales, protegida por contraseñas de seguridad, y solo será accesible con la autorización del Coordinador de la UGCP-MEPYD. Los formatos necesarios se encuentran en Anexo 6.

Código	Nombre del documento	Área custodia del documento	Período de conservación
GM-PG-06-F01	Formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes.	Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo	Hasta 1 año tras finalizar el proyecto
GM-PG-06-F02	Registro de control de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes		Hasta 1 año tras finalizar el proyecto
Formato Libre	Plantilla Control de tratamiento QRSS		Hasta 1 año tras finalizar el proyecto
Formato Libre	Registro de revisión mensual		1 año

## 6.7 Difusión Pública

Las partes interesadas que puedan tener alguna QRSS, serán informadas de la manera en que el MEPyD gestiona sus QRSS, así como de los medios disponibles señalados en el presente procedimiento. El Equipo A&S del Proyecto realizará campañas de divulgación del mecanismo de quejas. A nivel interno, se dará a conocer este procedimiento a todas las áreas de MEPYD, INDRHI y Prestadoras de APS involucradas en el Programa y a los contratistas/consultores, de manera que se difunda la importancia de este mecanismo para una adecuada gestión social.

A nivel externo, se difundirá las vías existentes para formular una queja, reclamo, sugerencias y solicitudes o alguna consulta, a fin de que las partes interesadas tomen conocimiento de cómo proceder en caso de que quiera presentar una queja, reclamo o consulta, con especial énfasis en mantener la confidencialidad de los reclamantes.

Esto incluye proveer información sobre la existencia del mecanismo y los canales de recepción de quejas, explicar el procedimiento de gestión de las quejas, entregar formularios, volantes impresos, colocar carteles explicativos, infografías para uso en medios y redes. Asimismo, la divulgación del mecanismo será un componente clave en todas las actividades de contratación e inducciones de personal en el Proyecto, así como de contratistas.

## 6.8 Manejo de temas de abuso y acoso sexual

Las quejas relacionadas con violencia de género, acoso sexual y situaciones de naturaleza similar serán tratados con prioridad en este mecanismo. Esto se realiza sin perjuicio de que las personas afectadas puedan continuar su queja ante las autoridades competentes, como el Ministerio de la Mujer, la Policía Nacional o el Ministerio Público, a través de 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, incluyendo aquellos vinculados con explotación, abusos sexuales y acoso, en conformidad con las buenas prácticas establecidas Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

La información que ingrese al mecanismo será tratada con estricta confidencialidad, especialmente en lo que respecta a la identidad del reclamante. En el caso de quejas por violencia de género, el QRSS deberá cumplir dos

objetivos principales: i) derivar a los reclamantes a los proveedores de servicios relacionados con la violencia de género y ii) registrar la resolución de la queja.

La especialista social es designada para asistir estos casos será la única con acceso a la información, asegurando así la confidencialidad de las mismas. Para quejas y reclamos relacionados con abuso o acoso sexual, se tomarán medidas específicas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima. El mecanismo no almacenará en su base de datos ninguna información que revele la identidad del sobreviviente.

La información solicitada y registrada en relación con casos de violencia de género se limitará a tres aspectos: 1. la naturaleza de la queja (expresada en las propias palabras del reclamante, sin preguntas directas). 2. Si, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el Proyecto 3. 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 se compromete a brindar asistencia a los sobrevivientes de violencia de género derivándolos a los proveedores de servicios adecuados inmediatamente después de recibir una queja directa. Para facilitar este proceso, se contará con una lista de proveedores de servicios, que se incluye en el Anexo 7: Directorio de proveedores de servicios, de este Plan.

## **7 SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES SOBRE IMPLEMENTACIÓN PPPI**

### **7.1 Informes al Banco Mundial**

La UGCP-MEPYD será la responsable de remitir los reportes de monitoreo al Banco Mundial relacionados con la implementación y gestión de los riesgos identificados en el Programa. Además, se encargará de reportar las actividades realizadas en el marco de implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI). Los informes de la UCP/MEPYD sobre la implementación del PPPI incluirán como mínimo, una descripción y análisis de los siguientes elementos:

- a) Datos generales
- b) Introducción
- c) Temas clave y principales preocupaciones
- d) Grupos participantes
- e) Actividades realizadas
  - Las actividades de socialización y divulgación realizadas (sobre qué tema, quién participó: desagregado por sexo)
  - Las actividades participación y consulta realizadas (tema y propósito de la actividad, quién participó: desagregado por sexo)
- f) Identificación de posibles riesgos
- g) Medidas de manejo
  - 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.

Canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes que se hicieron, si fuera el caso.

- h) El funcionamiento del mecanismo de quejas (no. quejas y otros recibidos, no. quejas pendientes de ser atendidas, tipos de quejas atendidas, principales canales utilizadas).
- i) Conclusiones
- j) Recomendaciones
- k) Anexos (adjuntar imágenes y documentos relacionados a las actividades indicadas en el reporte)



## ANEXO 1 - DEFINICIONES

**Acceso universal:** acceso libre para las personas de todas las edades y capacidades en diferentes situaciones y en distintas circunstancias.

**Abuso sexual:** intromisión física real de índole sexual, o la amenaza de tal intromisión, ya sea por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coercitivas.

**Acoso sexual:** cualquier persona que, de forma reiterada, continua o habitual, y por cualquier medio, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con otra persona sin su consentimiento, de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana<sup>8</sup>, e incluye proposiciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas no deseadas de índole sexual.<sup>5</sup>

**Agresión sexual:** Actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento, la cual se constituye como una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, de una manera más amplia que las concepciones más limitadas de "violación sexual", especialmente porque la agresión sexual (a) puede ser cometida por otros medios que no sean la fuerza o la violencia, y (b) no necesariamente implica la penetración.

**Contratista:** la empresa que celebra un contrato con la entidad prestataria<sup>9</sup>.

**Discriminación:** toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos –como discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal<sup>7</sup> y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas pertenecientes al Programa.

**Explotación sexual:** cualquier tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales, lo que incluye, entre otras cosas, la obtención de beneficios económicos, sociales o políticos a partir de la explotación sexual de otra persona.

**Funciones centrales de un Programa:** constituyen los procesos de producción o servicios esenciales para una actividad específica sin la cual el Programa no puede continuar.

**Género:** se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas.

**Identidad de Género:** es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente. Esta podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales<sup>10</sup>.

**Menos favorecidos o vulnerables:** hace referencia a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del Programa o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del Programa. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser

<sup>8</sup> El acoso sexual se encuentra tipificado como delito en el artículo 332-2 del Código Penal dominicano.

<sup>9</sup> Reglamento de la Ley N°340-06 y modificación 449-06, Ley de Compra y Contrataciones Públicas.

<sup>7</sup> Artículo 39. Derecho a la igualdad. Constitución política de la República Dominicana.

<sup>10</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017.

excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo. Aquí se tendrán en cuenta consideraciones respecto de la edad, lo que incluye a los menores y a los adultos mayores incluso en circunstancias en las que podrían estar separados de su familia, de la comunidad o de otros individuos de quienes dependen.

**Prestatario:** es el receptor de financiamiento y quien asume los compromisos de cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial para un Programa de inversión.

**Proveedor primario:** aquellas personas que, en forma continua, proveen directamente bienes o materiales esenciales para las funciones centrales del Programa.

**Sexo:** se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer<sup>11</sup>.

**Terceros:** pueden incluir contratistas, subcontratistas, corredores, agentes o intermediarios.

**Trabajo infantil:** el Código del Trabajo Dominicano prohíbe el empleo de menores de 14 años, no obstante, en beneficio del arte, de la ciencia o de la enseñanza, se podrá autorizar permisos individuales, para ser empleados en espectáculos públicos, radio, televisión o películas cinematográficas como actores o figurantes. Se imponen restricciones al empleo de menores de 16 y protegen de las peores prácticas de trabajo infantil a los menores de 18 años.

---

<sup>11</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017.

## ANEXO 2 - NORMAS DOMINICANAS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

No	Norma	Título referencial	Información relevante
1	Constitución Política de la República Dominicana		<p>Artículo 2, establece que: "La soberanía nacional corresponde al pueblo, de quien emanan todos los Poderes del Estado, los cuales se ejercen por representación".</p> <p>Artículo 8, Inciso 10 de la Constitución de la República establece que: "Todos los medios de información tienen libre acceso a las fuentes noticiosas oficiales y privadas, siempre que no vayan en contra del orden público o pongan en peligro la seguridad nacional".</p> <p>Artículo 49.- Libertad de expresión e información. Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, ideas y opiniones, por cualquier medio, sin que pueda establecerse censura previa.</p> <p>1) Toda persona tiene derecho a la información. Este derecho comprende buscar, investigar, recibir y difundir información de todo tipo, de carácter público, por cualquier medio, canal o vía, conforme determinan la Constitución y la ley;</p> <p>Artículo 210.- Referendos. Las consultas populares mediante referendo estarán reguladas por una ley que determinará todo lo relativo a su celebración, con arreglo a las siguientes condiciones:</p> <p>1) No podrán tratar sobre aprobación, ni revocación de mandato de ninguna autoridad electa o designada;</p> <p>2) Requerirán de previa aprobación congresual con el voto de las dos terceras partes de los presentes en cada cámara.</p>
	Ley No. 176-07	Ley de los ayuntamientos de los municipios y del Distrito Nacional	<p>Artículo 6.- Conceptos y Principios.</p> <p>Participación del Munícipe. Durante los procesos correspondientes al ejercicio de sus competencias, los ayuntamientos deben garantizar la participación de la población en su gestión, en los términos que defina esta legislación, la legislación nacional y la Constitución.</p> <p>INFORMACION Y PARTICIPACION CIUDADANA</p> <p>Artículo 222.- Principio General.</p> <p>Los ayuntamientos facilitaran la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la gestión municipal</p> <p>Artículo 225.- Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM).</p> <p>CAPITULO II</p> <p>PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION MUNICIPAL</p> <p>Artículo 226.- Participación Ciudadana.</p> <p>Los ayuntamientos fomentaran la colaboración ciudadana en la gestión municipal con el fin de promover la democracia local y permitir la participación activa de la comunidad en los procesos de toma de decisión sobre los asuntos de su competencia.</p> <p>Artículo 230.- Vías de Participación Ciudadana.</p>

No	Norma	Título referencial	Información relevante
			<p>La participación ciudadana en los asuntos municipales se podrá llevar a cabo por las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El derecho de petición.</li> <li>b) El referéndum municipal.</li> <li>c) El plebiscito municipal.</li> <li>d) El cabildo abierto,</li> <li>e) El presupuesto participativo</li> </ul> <p>Artículo 231.- Órganos Municipales de Participación.</p> <p>Son órganos de participación ciudadana en los asuntos municipales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El Consejo Económico y Social Municipal</li> <li>b) Los Comités de Seguimiento Municipal.</li> <li>c) Los Consejos Comunitarios.</li> </ul> <p>Artículo 323.- Formulación del Presupuesto Municipal.</p> <p>Artículo 324.- Participación Ciudadana en su Formulación.</p> <p>Los ayuntamientos tomarán todas las providencias de lugar a los fines de garantizar la participación ciudadana tanto en la formulación como en la ejecución presupuestaria. En tal sentido los ayuntamientos aprobarán un reglamento.</p>
2	Dec. No. 188-14	Comisiones de veedurías Sociales	<p>Establece los principios y las normas generales que servirán de pautas a las Comisiones de Veeduría Ciudadana para observar, vigilar y monitorear los procesos de compras y contrataciones que realicen las instituciones donde fueron integradas.</p>
3	Decreto No. 694-09	Sistema de atención Ciudadana 311	<p>Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública y crea la Línea Telefónica 311 y el Portal web 311</p>
5	Ley No. 200-04	Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.	<p>Se promueve la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado por la Constitución de la República Dominicana en sus Artículos 2, 3, y 8.</p> <p>Párrafo IV. La Administración Pública, tanto centralizada como descentralizada, así como cualquier otro órgano o entidad que ejerza funciones públicas o ejecute presupuesto público, está en la obligación de entregar información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los trámites y procedimientos que éstos deben agotar para solicitar orientación o formular quejas, consultas o reclamos sobre la prestación del servicio o sobre el ejercicio de las funciones o competencias a cargo de la entidad o persona que se trate.</p>

No	Norma	Título referencial	Información relevante
6	Ley No. 64-00	Ley de Medio Ambiente y Recursos naturales	<p>La presente ley tiene por objeto establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible.</p> <p>Ley No. 64-00 CONSIDERANDO: Que siendo el medio ambiente y los recursos naturales un conjunto de bienes comunes y esenciales para la sociedad, es deber y responsabilidad del Estado y de sus instituciones, incluyendo los gobiernos municipales, y a cada ciudadano, cuidar de que no se agoten, deterioren o degraden, para que puedan ser aprovechados...</p> <p>Artículo 64.- La Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales creará los mecanismos necesarios, y emitirá las normas para el reconocimiento de los servicios ambientales.</p> <p>Artículo 80.- Serán objeto de normativas y controles por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, todos los procesos, las maquinarias y equipos, insumos, productos y desechos, cuya fabricación, importación, exportación, uso o manejo, pueda deteriorar el medio ambiente, los recursos naturales, o afectar la salud humana.</p>
7	Resolución No. 13-2014	Reglamento del Proceso de evaluación ambiental	<p>Reglamento del Proceso de Evaluación Ambiental publicado en el Compendio de Reglamentos y Procedimientos para Autorizaciones Ambientales de la República Dominicana, aprobado mediante la Resolución No. 13-2014 del 22 de septiembre de 2014, crea cuatro categorías de proyectos, definidas por su potencial de impactar el medio ambiente y los recursos naturales. Estas son: Categoría A, Categoría B, Categoría C y Categoría D.</p>

Fuente: Elaboración propia

### ANEXO 3 – CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, REALIZADA 7 DE JUNIO 2022

A. Relación de los asistentes a las actividades realizadas en MEPyD el 7 de junio del 2022 y/o actas de asistencia firmadas.



#### Listas de participantes no incluidas por contener información personal (disponibles en la UGCP)

Instituciones participantes: MEPYD (VIPLAN, DIGEGOG, DIGEPRES, DGCP, DIGEPRES, DGIP) INAPA, CORAAVEGA, CORAASAN Y el Banco Mundial

Nota: De las instituciones convocadas, solo faltó el Ministerio de Salud Pública.

**B. Información presentada y/o entregada en las actividades realizadas en MEPYD el 07 de junio, 2022.**

Las palabras de bienvenida y contextualización del Programa estuvieron a cargo del Viceministro Pavel Isa Contreras, el Director del Gabinete de Agua Gilberto Reynoso, expuso la importancia del Pacto del Agua, fruto de la concertación y el dialogo con una visión de largo plazo, en torno a la Gestión Recurso hídrico y los servicios de agua potable y saneamiento.

Craig Kulmann, jefe de proyecto del Banco mundial, hizo una presentación general del Programa de Modernización del Sector Agua en la República Dominicana, sus objetivos, su vinculación a los programas del gobierno dominicano, a fin de apoyar la visión y los planes de mediano y largo plazo; a través de un Programa Multifase por 10 años, con un componente PforR para la Mejora de los servicios de agua y saneamiento gestionados de manera segura, en la cuenca del río Yaque del Norte, con indicadores vinculados a desembolsos y un componente FPI de asistencia técnica, para la implementación del programa y apoyo a las leyes y reformas del sector.

A través de una dinámica de espina de pescado, las instituciones prestadoras de servicios de APS, discutieron sobre las posibles causas y problemas del ANC, la ejecución vs el presupuesto y la discontinuidad del servicio.

**C. Fotografías de las actividades realizadas en MEPYD, 7 de junio del 2022.**



D. PRINCIPALES PREOCUPACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS FORMULADAS Y RESPUESTAS -7 de junio de 2022

- A. Resumen de las principales preocupaciones respecto al Programa, sus impactos y riesgos ambientales y sociales, y las medidas e instrumentos de gestión ambiental y social.
- B. Registro descriptivo de las principales preocupaciones formuladas por las partes afectadas y otras partes interesadas del Programa.

Nº	Pregunta o Comentario	Tema	Autor(es) de los comentarios	Respuesta del Programa
1	¿El Proyecto contempla un avance inicial para alcanzar los resultados? Taller informativo MEPYD 7-6-2022	Inversión inicial	CORAAVEGA/ CORAASAN	Sí, se contempla un anticipo vinculado a los resultados que debe estar definido en su planificación anual (POA) y si no alcanza el resultado se le disminuye la proporción en el año próximo, una vez sea evaluado el resultado. Recibirán fondos de: a) ingresos propios, b) transferencias corrientes, c) Ingresos por el Programa, debe estar presupuestado en el POA.
2	¿Quién define los indicadores de resultados? Taller informativo MEPYD 7-6-2022	Indicadores	INAPA	Serán definidos por las instituciones del Gobierno central y buenas prácticas internacionales



**ANEXO 4 – INFORME CONSULTA CON LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022**

**Informe**

**Consulta Pública Sobre Los Aspectos Ambientales y Sociales del Programa de Modernización del Sector de Agua Potable y Saneamiento en R.D.**

28 de septiembre del 2022

<b>Agenda de Consulta</b> <b>Organizado por MEPyD (miércoles 28 de septiembre, 2:00-4:00 pm)</b>			
<b>Participantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios institucionales y personal técnico de las entidades públicas con funciones de gestión del recurso hídrico (MEPyD, INDRHI).</li> <li>Prestadoras de servicios de agua y saneamiento: <b>INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA.</b></li> </ul>			
<b>Tiempos</b>	<b>Temas</b>	<b>Información a presentar y preguntas generadoras para retroalimentación</b>	<b>Presentador</b>
2:00-2:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienvenida y objetivo de la consulta</li> </ul>		MEPyD/BM
2:10-2:25	<b>Parte I:</b> Información general del diseño del Programa Modernización del Sector Agua	1. <u>Informar de manera resumida</u> sobre: El Programa Modernización del Sector Agua con un enfoque inicial en cuencas fluviales críticas, iniciando en la cuenca del río Yaque del Norte; la estructura del programa y sus componentes, con un Componente PforR y un Componente FPI de AT; tiempos; costos; área de influencia del Programa; beneficiarios y resultados esperados; descripción de los aspectos del Programa por Resultados	BM
2:25-2:35		Preguntas, respuestas y retroalimentación	BM
2:35-2:50	<b>Parte II:</b> Evaluación de Sistemas Ambientales y Sociales (ESSA)	<u>Informar y pedir retroalimentación</u> sobre la estructura del ESSAS, áreas de riesgo analizadas, oportunidades para el fortalecimiento de la <b>capacidad de gestión ambiental y social</b>	BM
2:50-3:05		Preguntas, respuestas y retroalimentación	BM
3:05-3:10	<b>Parte III:</b> Estándares del Marco Ambiental y Social para el componente FPI	Breve repaso de los estándares activados	BM
3:10-3:30	<b>Plan de Participación de Partes Interesados (PPPI)</b>	1. <u>Dar a conocer</u> los objetivos y alcance del PPPI. 2. <u>Informar y pedir retroalimentación sobre:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de participación durante la implementación del componente FPI; y</li> </ul> 3. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) <u>Pedir retroalimentación sobre:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>La organización del MAQR;</li> <li>Las vías propuestas para la recepción de quejas, reclamos y consultas</li> </ul>	MEPyD
3:30-3:40		Preguntas, respuestas y retroalimentación	MEPyD
3:40-3:50	<b>Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)</b>	1. <u>Informar</u> sobre la estructura y el contenido del PGL y el Código de Conducta propuesto, para el Componente FPI; Propuesta mecanismo de quejas de trabajadores. 2. <u>Pedir retroalimentación</u> sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de capacitación (por ejemplo, violencia de género, código de conducta, otros)</li> </ul>	MEPyD
3:50-4:00		Preguntas, respuestas y retroalimentación	MEPyD
	Palabras de cierre		MEPyD/BM

## 7.1 Consulta significativa a Partes Interesadas gubernamentales

El Banco Mundial y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), realizaron un proceso de consulta de partes interesadas en conjunto, el miércoles 28 de septiembre de 2:00 pm a 4:00 pm, de manera virtual por Teams para presentar y recibir retroalimentación de los Aspectos Ambientales y Sociales del Programa de Modernización del Sector de Agua Potable y Saneamiento.

Los objetivos de la consulta son: (i) compartir los hallazgos de la evaluación ambiental y social para el componente del Programa por Resultados y recibir su retroalimentación; y (ii) compartir los instrumentos de gestión ambiental y social para el componente de Financiamiento de Proyectos de inversión (FPI) lo cual está dedicado para fortalecer las capacidades de los interesados, y recibir su retroalimentación.

Por parte del Banco, se consultó los aspectos A&S relacionados con la Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales (ESAS) para el Programa por Resultados (PforR) y por parte de MEPYD, se presentó un resumen de lo que debe ser el Marco Ambiental y Social del FPI, el Plan de Participación de Partes Interesadas y el Plan de Gestión Laboral.

Participantes:

- Por el MEPYD: Alberto Veloz y José Miguel Sánchez Santos
- Por el INDRHI: José Raúl Pérez
- Por el INAPA: Yojanny Pimentel, Elsa Rosado, Freddy Feliciano y Erika Rosado
- Por la CORAAVEGA: Randy Castro y Wilson Cepeda
- Por la CORAASAN: Rossina Abreu y Celeste Suazo
- Por el Banco Mundial: Craig Kullmann, Rodolfo Trello, Fabiola Mercado, Erin Shannon Hylton, Ingrid Schreuel, Francisco Geraldés y Esther Reyes.

### 7.1.1 Bienvenida

La reunión inicio con las palabras de bienvenida de Alberto Veloz del MEPYD; quien presentó los objetivos de la consulta de los aspectos sociales y ambientales.

Craig Kullmann, del Banco Mundial dirigió la presentación de los participantes y reiteró los objetivos de la reunión. Compartió el contenido de la sesión, que se divide en tres partes: I. Descripción del Programa, II. Aspectos Ambientales y Sociales (A&S) del Programa por Resultados (PforR) y III. Aspectos A&S del componente de financiamiento de proyectos de inversión (FPI). A continuación, procedió a compartir una presentación en power point de la parte 1, correspondiente a la Descripción del Programa.

### 7.1.2 Descripción del Programa

Se informó sobre el objetivo del Programa:

- (i) fortalecer las capacidades de monitoreo y planificación operativa de los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento (APS); y
- (ii) aumentar el acceso a servicios de APS gestionados de manera eficiente y segura en áreas seleccionadas.

La operación propuesta tiene un costo total de US\$ 250 millones y consiste en un componente de Financiamiento del Programa por Resultados (PporR) del Banco Mundial (BM) con US\$ 225 millones, que sería ejecutado por INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA, utilizando los propios sistemas del gobierno. El

otro, es Financiamiento de Proyectos de Inversión (FPI) de US\$ 25 millones para asistencia técnica y desarrollo de capacidades para hacer operativo la implementación del PporR y mejorar la gestión de los recursos hídricos. Este tendrá 3 componentes: 1) supervisión, coordinación y monitoreo del programa, 2) asistencia técnica en agua potable y saneamiento y 3) manejo de los Recursos Hídricos. Estos fondos siguen política del banco mundial y serán gestionados por MEPYD e INDRHI. El Programa estima beneficiará directamente al menos 50,000 hogares con servicios de APS de forma segura (beneficiando alrededor de 175,000 personas), esta es una meta que aún estamos evaluando. El Programa beneficiará la población en las provincias de Monte Cristi, Valverde, Santiago Rodríguez, Santiago, y La Vega los cuales están servidos por INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA.

Componente PforR (USD 225 millones). Este componente se centrará en tres áreas de resultados y actividades subyacentes que contribuirán al logro del objetivo del Programa:

- ✓ Área de Resultados 1 (AR 1): Mejorar los servicios de APS de forma segura (US\$ 50 millones)
- ✓ Área de Resultados 2 (AR 2): Mejorar la eficiencia operativa y comercial de los prestadores de servicios de APS (US\$ 150 millones)
- ✓ Área de Resultados 3 (AR 3): Fortalecer las políticas y capacidad de monitoreo de los servicios de APS (US\$ 25 millones)

El Programa va a desembolsar contra el logro de resultados de una serie de indicadores y resultados.

Área de Resultado 1: Aumentar el acceso a los servicios de APS gestionados de forma segura

Las actividades que los prestadores van a implementar para brindar servicios de agua manejado de forma segura que implica que el agua está entregada en sitio, continuamente, sin contaminación biológica o química. Podrían contemplar inversiones para rehabilitar y extender redes de agua potable, reducir perdidas físicas e invertir en rehabilitación o construcción de plantas de tratamiento de agua potable.

De misma forma, invertirán en servicios de saneamiento manejado de forma segura que aseguren que las aguas residuales se recogen y traten de acuerdo con las normas nacionales. Esto podría contemplar conexiones al nivel de hogar a una red de alcantarillado existente que está conectada a una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) o la extensión y conexión de sistemas de alcantarillado a una PTAR existente o nueva.

Estas actividades podrían tener beneficios y riesgos ambientales y sociales, que serán gestionados por los prestadores.

Área de Resultados 2: Mejorar la eficiencia operativa y comercial y la planificación de los proveedores de servicios de APS

Hay tres resultados que contienen actividades que podrían tener beneficios, pero también riesgos ambientales y sociales asociados.

Un resultado es la Mejora de la eficiencia energética: El Programa va a incentivar mejorar la eficiencia financiera y reducir la emisión de gas de efecto invernadero con inversiones para mejorar la eficiencia energética. Estas actividades pueden contemplar rehabilitación o cambio de bombas e inversiones para eficientizar plantas de tratamiento de agua y aguas residuales, entre otras actividades.

La Mejora de Agua No Facturada: El Programa va a incentivar reducción de las pérdidas físicas y comerciales. Este puede contemplar actividades como la actualización de los catastros de redes y

usuarios, macro medición, micro-medición (donde tiene sentido), mejoras en la facturación, y rehabilitación de redes, entre otras actividades.

Otro de los resultados es Mejora de las Recaudaciones: El Programa va a incentivar mejorar la eficiencia y autosostenibilidad financiera de los prestadores. Este objetivo incluye mejoras en la tasa de recaudación. Con prestación de mejores servicios de calidad, los Prestadores esperan recuperar los costos para prestar los servicios y mantener su calidad. No estamos hablando a través del programa de cambiar las tarifas existentes; pero si van a tratar de aumentar tasa de recaudaciones, este podría ser un riesgo social que los prestadores tendrían que gestionar.

Área de Resultados 3 (AR 3): Fortalecer las políticas y capacidad de monitoreo de los servicios de APS (US\$ 25 millones)

El otro componente es FPI por USD25 millones, consiste en crear y fortalecer la capacidad a nivel nacional y de los prestadores, este componente debe seguir la política del Banco y posee tres subcomponentes:

Sub-Componente 1. Supervisión, Coordinación y Monitoreo del Programa (Gestionado por MEPyD)

Sub-Componente 2. Asistencia Técnica a los prestadores de servicios de APS (Gestionado por MEPyD)

La política del Banco Mundial no permite que el componente FPI financie los resultados del componente PforR, por ejemplo, si el resultado del PforR es una estrategia de ANC o EE, el FPI no podría financiar la estrategia; pero si CORAAVEGA no ha hecho una auditoria de energía en el pasado, puede pedir asistencia técnica a MEPyD para contratar un consultor que les ayude a preparar unos términos de referencia para contratar la auditoria de energía.

Algunos ejemplos:

- i. Preparar términos de referencia (TdR) para planes de eficiencia energética
- ii. Preparar TdR para auditorias de agua y energía
- iii. Desarrollar capacidad para procedimientos y planes para aspectos ambientales y sociales
- iv. Planificar proyectos de inversión y adquisiciones
- v. Mejorar la resiliencia de los servicios
- vi. Desarrollar un marco y sistema de monitoreo de desempeño operacional y comercial

Sub-Componente 3. Gestión de Recursos Hídricos (Gestionado por MEPyD e INDRHI)

Básicamente va a financiar:

- I. Desarrollar capacidades del personal de las entidades públicas con funciones de gestión del recurso hídrico, incluyendo en los temas de seguridad de presas, hidrología e hidrogeología, entre otros.
- II. Un piloto para desarrollar una metodología para formalizar los derechos de agua en una subcuenca de la cuenca de Yaque del Norte.
- III. Modernización del sistema nacional de información sobre el agua, incluyendo el mejoramiento del diseño de la red hidrométrica.

### **Preguntas y aclaraciones parte I (ver cuadro preguntas y respuestas)**

#### **7.1.3 Parte II: Aspectos Ambientales y Sociales del Programa por Resultados**

Rodolfo Tello, especialista social del BM, introdujo los aspectos A&S con una breve descripción de los regímenes ambientales y sociales aplicables a cada componente del Programa y los arreglos institucionales.

Para las actividades del PforR se aplica la política del PforR y la Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales, que están a cargo del Banco y el FPI se rige por el Marco Ambiental y Social e Instrumentos de

Gestión Ambiental y Social como el Plan de Partes interesadas y el Plan de Gestión Laboral, cuya elaboración está a cargo del Prestatario. Los instrumentos de ambos componentes necesitan consultas y publicación.

Informó, además, sobre los arreglos institucionales del Programa. INAPA, CORAASAN, y CORAAVEGA estarán encargados de implementar el componente PporR en las provincias de Monte Cristi, Valverde, Santiago Rodríguez, Santiago y La Vega, y sus correspondientes aspectos ambientales y sociales (A&S). MEPyD apoyará con el monitoreo y seguimiento a las recomendaciones de la ESAS sobre fortalecimiento institucional para la gestión de los aspectos A&S del PporR y puede coordinar la provisión de asistencia técnica.

La implementación del componente FPI y sus aspectos A&S está a cargo de MEPyD y su Unidad de Coordinación del Programa de Modernización (UCPM-MEPYD). MEPyD implementará subcomponentes 1, 2, y una parte del subcomponente 3 del FPI. INDRHI implementará las actividades restantes del subcomponente 3 del FPI, y la gestión de los temas A&S, y reportará sobre dichas actividades a MEPyD.

#### 7.1.3.1 Evaluación de los sistemas ambientales y sociales (ESAS)

Los especialistas del Banco Mundial abordaron con mayor detalle los aspectos ambientales y sociales del Programa por Resultado, cuyo instrumento de evaluación está a cargo del Banco Mundial.

Los objetivos de la Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales son: Identificar los principales riesgos ambientales y sociales (A&S) que pueden afectar el logro de los resultados de desarrollo de una operación PporR; evaluar estratégicamente la capacidad del prestatario para gestionar esos riesgos y a partir de esta evaluación, dar las recomendaciones y medidas adicionales según sea necesario, para gestionar los riesgos e impactos ambiental y sociales.

Los pasos para la preparación de la ESAS, han sido los siguientes:

- 1) Revisión de Políticas gubernamentales e institucionales, Marco legal y de políticas para la gestión de impactos ambientales y sociales, que va más allá del cuidado del ambiente y las comunidades, incluye el cuidado de la salud y seguridad ocupacional. Además, de analizar Informes y otra documentación relevante aportada por el MEPYD y las Prestadoras de servicios de APS.
- 2) Entrevistas a funcionarios de las diferentes agencias involucradas, tanto nacionales como regionales (MEPYD, INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA), autoridades, y expertos.
- 3) Retroalimentación y consultas. Estaremos presentando la identificación riesgos, que esperamos enriquecer con sus observaciones y retroalimentación.

El contenido de la ESAS abarca los principales riesgos y posibles impactos ambientales y sociales identificados, tanto positivos como negativos asociados a las actividades del Programa e inherentes a las mismas.

Los aspectos prioritarios incluidos en el análisis son: el Marco normativo nacional aplicable al PporR; Capacidad operacional de las Prestadoras de servicios de APS; Comparación de los sistemas de gestión ambiental y social aplicables al Programa con los Principios Básicos del PporR y brechas identificadas para la gestión de riesgos ambientales y sociales; a fin de proponer recomendaciones y acciones en el Plan de Acción del Programa (PAP) para fortalecer la capacidad de gestión institucional relacionadas con los riesgos e impactos ambientales y sociales.

### 7.1.3.2 Identificación riesgos ambientales y sociales

Entrando en mayor detalle le presentamos los Principales riesgos ambientales y sociales que hemos podido identificar para su evaluación y retroalimentación:

Identificados Riesgos	Medidas de Gestión Recomendadas
Impactos adversos con respecto a la salud y seguridad de las comunidades, y al medio ambiente: (i) generación y manipulación de escombros y otros residuos sólidos; (ii) emisión de gases por uso de maquinaria pesada; (iii) posibles fugas de combustibles o lubricantes; (iv) incremento del volumen de efluentes tratados en las plantas existentes que pueden afectar el cuerpo receptor y generar cambios hidrológicos con posibles modificaciones de parámetros ambientales (reducción de oxígeno disuelto, modificación de temperatura, mayor turbiedad y sólidos suspendidos, alteraciones en la flora y fauna, cambios en la hidrología y la hidráulica	Fortalecer la aplicación del código de salud, seguridad e higiene en el trabajo. Aplicación de las leyes nacionales sobre efluentes en cuerpos receptores. Incluir en la contratación de la supervisión de obras, el seguimiento y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales
Identificados Riesgos	Medidas de Gestión Recomendadas
Resistencia a las actividades del Programa, por parte de usuarios, PYME, instituciones o grupos que usan agua potable para fines no domésticos	Identificación de las partes interesadas, una sólida estrategia de comunicación y consultas periódicas, y mecanismos de atención de quejas, reclamos y sugerencias del Programa
Afectaciones temporales a actividades económicas, formales e informales, restricción temporal de acceso a la entrada de negocios durante las construcciones, e interrupción temporal de las vías de tránsito peatonal	Consideraciones para afectación de negocios al abrir zanjas; comunicar, señalizar, orientar sobre rutas alternativas y restablecer el tráfico lo antes posible; aplicación de las leyes nacionales y medidas usadas por las prestadoras de servicios de APS sobre afectaciones a negocios y formalizarlas como prácticas estándar
Posible exclusión de grupos vulnerables sin capacidad de pago para los servicios y tarifas	Tarifa social o subsidio servicios APS, conexiones a bajo costo para grupos vulnerables; reglamentación que permita incluir las deudas y los costos para conexiones únicas y estándar, dentro de los beneficios del programa

Riesgos comunitarios asociados con la afluencia laboral	Aplicación de las leyes laborales nacionales y códigos de conducta durante la contratación, criterios claros para la prevención del trabajo infantil, prevención del abuso y el acoso sexual, contemplar mecanismos de denuncias y remisión a los órganos sancionadores, protocolos COVID-19, uso de código de conducta a los contratistas y normas mínimas en los términos de referencia de las licitaciones, que establezca el comportamiento esperado de sus trabajadores y la aplicación de las leyes nacionales.
---------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 7.1.3.3 El Plan de acción del programa para modernizar la gestión ambiental y social, gestión de riesgo, seguridad y salud

Entramos a las actividades del plan de acción del programa para modernizar la gestión ambiental y social y las recomendaciones de la ESAS. Este plan de acción presenta una serie de medidas que se van a incorporar y que tendremos que asegurar que se están implementando, supervisando y reportando, tenemos:

- ✓ Diseñar e implementar buenas prácticas internacionales para cumplir con la adecuada gestión ambiental y social de los proyectos.
- ✓ Promover mecanismos para compartir buenas prácticas A&S entre las instituciones participantes y ejecutoras de las actividades del Programa.
- ✓ Implementar estrategias que promuevan la participación efectiva de los ciudadanos y mejora de los canales de retroalimentación, particularmente su mecanismo de quejas, y priorizar la participación de los grupos vulnerables. Para asegurar el involucramiento a todo lo largo del proyecto.
- ✓ Apoyar a CORAAVEGA en la creación de su Departamento de Gestión ambiental y social, y su Unidad de Igualdad de Género.
- ✓ Apoyar a CORAASAN a modernizar sus dependencias de gestión ambiental y social, y su Unidad de Igualdad de Género.
- ✓ Apoyar a INAPA a modernizar sus dependencias de gestión ambiental y social, y la creación de sus oficinas regionales para la gestión ambiental y social en la Línea Noroeste.

Estas recomendaciones de fortalecimiento institucional están alineadas para el cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, y que son dinámicas.

**Se abre espacio de discusión para responder preguntas, aclaración (ver parte 2 del cuadro)**

### 7.1.4 Parte III. Corresponde a los aspectos sociales y ambientales de FPI

Rodolfo Trello y Fabiola Mercado, presentaron la parte III. Sobre los aspectos sociales y ambientales del componente de inversión. Se aclaró que, según lo establecido en el Marco Ambiental y Social, esta parte le corresponde al prestatario; así que en un momento pasaremos la palabra al MEPYD.



Solo a manera introductoria presentaremos las expectativas de la política ambiental y social del Banco, que se rige por los estándares ambientales y sociales, tres de ellos son aplicables en el marco del este programa y requiere el desarrollo de instrumentos.

EAS 1: Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales.

EAS2: Trabajo y condiciones laborales

EAS10: Participación de las partes interesadas y divulgación de información

A continuación, los instrumentos específicos que se tienen que preparar en el marco del Programa y los documentos que hemos avanzado son el PGL y PPPI, el PCAS es una serie de compromisos que se establecen una vez definido el MGAS. El Banco Mundial requiere que durante la preparación del Programa se realicen actividades de participación con las partes interesadas (consultas, talleres, entrevistas, etc.), sobre el Componente FPI, sus impactos y riesgos ambientales y sociales, y sus instrumentos A&S, y las medidas de gestión consideradas.

Req.	Etapas de Preparación	Responsable	Fecha Limite
EAS1	Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS)	MEPyD	Por definirse
	Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS)	MEPyD/Banco	Antes de la misión de evaluación
EAS2	Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)	MEPyD	Antes de la misión de evaluación
EAS10	Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)	MEPyD	Antes de la misión de evaluación

#### 7.1.4.1 Sobre el Marco de Gestión Ambiental y Social

El marco de gestión ambiental y social define los procedimientos y criterios para identificar, valorar, evaluar, y gestionar los riesgos e impactos A&S. Tendremos una lista de clasificación de los subproyectos y un tratamiento diferenciado en base a su nivel de riesgo para mejor flexibilidad y alcance de la gestión ambiental y social que se necesite (aplicación del principio de proporcionalidad). Incluiremos el análisis de alternativas y el establecimiento de lineamientos para operacionalizar los principios de gestión A&S según los tipos de las obras en el Programa (construcción estaciones hidrométricas, cuando se tenga mayor claridad de las obras)

El MGAS, establece requisitos para el manejo de contratistas, para que ellos también realicen las acciones en línea con las leyes y normativas nacionales y los requisitos del banco y Promueve un enfoque basado en la jerarquía de mitigación.

Dando cumplimiento al estándar 1, debemos establecer un MGAS, aun cuando no tenemos claridad de la construcción de las estaciones hidrométricas, su ubicación y características técnicas; se está proponiendo un MGAS que nos permita evaluar los riesgos, se propone tenerlo listo en un periodo después de que el proyecto se haga efectivo.

#### 7.1.4.2 Presentación de los PPPI y PGL

José Miguel Santos, Encargado Desarrollo Sostenible del MEPYD, procedió a presentar el PPPI Y PGL en cumplimiento de con los requerimientos del EAS10 del MAS: Consultas y Participación de las Partes Interesadas.

Aprovechando la pregunta de CORAAVEGA, \_ ¿quién debe elaborar estos instrumentos?, queremos resaltar que el MEPYD considera el análisis de riesgos ambiental y social como elementos fundamentales de la planificación y nosotros como MEPYD independiente del Programa queremos que las instituciones del Estado tengan este tipo de abordaje como parte de una cultura de planificación. Estas herramientas las vamos a diseñar con ustedes y el Banco, para que cumpla con el Programa y con los objetivos del MEPYD.

#### 7.1.4.3 Plan de participación de partes interesadas

Esta primera parte de la identificación de partes interesadas debemos implementarla en todos los proyectos, no solo para obtener información relevante para el diseño e implantación sino también para el relacionamiento con ellos y el compromiso que se espera de las partes interesadas. Esta era una iniciativa que el MEPYD, quería implementar, aprovecharemos el Programa para ponerla en práctica, iniciando por las prestadoras de servicios de APS y luego con todas las instituciones del Estado.

- Identificación temprana de las partes interesadas, incluyendo partes potencialmente afectadas, beneficiarios, y otros actores influyentes, establecer una estrategia de relacionamiento.
- Realización de consultas significativas con las partes interesadas
- Divulgación de información sobre el proyecto de manera oportuna, comprensible, accesible, relevante, y socialmente apropiada
- Participación de las partes interesadas proporcional adecuada a los intereses y situación de las partes interesadas
- Un mecanismo de atención de quejas y reclamos, efectivo, inclusivo, culturalmente apropiado, y accesible a todas las partes afectadas por el proyecto, proporcional a los riesgos e impactos del proyecto
- Publicación de los instrumentos ambientales y sociales del proyecto

#### 7.1.4.4 Procedimiento para la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes (QRSS)

Debe haber un mecanismo permanente de comunicación con las Partes Interesadas, para responder a solicitudes de información, recibir sugerencias y atender adecuadamente quejas y reclamos.

Los canales de comunicación para hacer llegar una queja, reclamo, sugerencia o solicitud al MEPyD son los siguientes:

- Vía telefónica: (809) 688-7000.
- De manera presencial completando el formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes (GM-PG-06-F01).
- Accediendo al Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, disponible en la página web del MEPyD, <https://mepyd.gob.do/>.
- Sistema 3-1-1, <https://311.gob.do/>, gestionado por la Oficina de Acceso a la Información.
- Portal web del observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.
- Página web del proyecto.
- ✓ El Reclamante puede hacer enviar QRSS de manera anónima.
- ✓ Se indica como área o servicio donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, reclamación o sugerencia, al Proyecto FPI.

- ✓ Se dará respuesta en un plazo máximo de 15 días laborables siempre y cuando la QRSS no sea anónima.
- ✓ Para quejas y reclamos sobre abuso o acoso sexual se tomarán medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima.
- ✓ La UCPM-MEPYD reporta de manera semestral al Banco sobre QRSS recibidas y atendidas.

Estos son algunos medios para relacionarnos con las comunidades. Por medio de página web del Proyecto, correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y/o cartas, reuniones informativas presenciales, radio, TV/Cable local, se comunicará:

- Avances, eventuales obstáculos o si hubiera cambios significativos en el Proyecto;
- Realización de eventos y oportunidades de capacitación;
- Avances de la implementación instrumentos ambientales y sociales del Proyecto; y
- Se socializará cómo funciona el Mecanismo de Información y Atención a Quejas y Reclamos.

Son mecanismo que el MAP están impulsando y el Programa nos da una oportunidad de mejorarlos o cambiarlos. He podido observar que los buzones de quejas no tienen claro que hacer con las denuncias anónimas, es un área de mejora. Ya tendremos tiempo de socializar el Mecanismo de quejas y reclamos, evaluarlo e implementar las mejoras que sea eficiente.

Durante la implementación se consultará las Partes Interesadas sobre: El borrador del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) y eventuales Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de los subproyectos, según las provisiones a definirse en el MGAS.

#### 7.1.4.5 Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)

Este Documento actualmente está en preparación para cumplir con los requerimientos del EAS 2 del MAS: Trabajo y Condiciones Laborales.

Los lineamientos generales son los siguientes:

- Promover la seguridad y la salud en el trabajo de los trabajadores involucrados en el Componente FPI
- Prevenir cualquier forma de trabajo forzado y trabajo infantil.
- Prevenir el acoso sexual y violencia de género en el ámbito laboral, incluyendo provisiones en los códigos de conducta.
- Promover el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores del proyecto.
- Proteger a los trabajadores del proyecto, con especial énfasis en los trabajadores vulnerables.
- Reconocer la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Mecanismo de atención de quejas y reclamos laborales

Debemos ver el riesgo de manera sistemática, usar técnicas de evaluación de riesgo, análisis de probabilidad e impacto. Todo el tema de cobro -puede ser un riesgo que puede sugerir un supuesto letal. Riesgo de contratación 80% dominicano y 20% extranjeros, en el área de la construcción. La necesidad de capacitación, uso de equipos de protección para prevenir riesgos laborales. Están presentes normativa nacionales e internacionales y debemos velar por su implementación. Derechos laborales de los trabajadores extensivo a la cadena de valor, personas que subcontratamos deben cumplir con los principios del Banco y las normativas naciones. Por lo que debemos difundir, capacitar y supervisar el cumplimiento, para todo lo que este bajo la contratación del Programa y las demás contrataciones.

### Se abre espacio de discusión para responder preguntas, aclaración (ver parte III del cuadro)

El Sr. Veloz, por parte del MEPYD y el Sr. Kullmann, por parte del Banco Mundial, agradecieron la participación de todos, acordaron compartir la presentación y se les solicito cualquier duda, sugerencia o pregunta canalizarla por correo electrónico para su respuesta.

#### 7.1.4.5.1 Principales resultados de la reunión:

Los participantes de la reunión se mostraron conformes con la explicación recibida sobre la descripción del programa, el instrumento de financiamiento y los principales hallazgos de la ESAS. Estuvieron de acuerdo con el análisis de riesgos y no expresaron objeciones con respecto a las conclusiones, acciones propuestas y recomendaciones; pero consideraron conveniente que se les enviara la presentación para revisarla con mayor detenimiento.

A continuación, se presenta un resumen de las preguntas y comentarios recibidos y las respuestas dadas por el equipo del Banco, así como las acciones de seguimiento o comentarios adicionales, en caso de corresponder.

**Tabla 3: Preguntas, respuestas y comentarios**

Pregunta o comentario	Respuesta ofrecida durante la reunión	Comentario, acción de seguimiento o necesidad de ajustes en la ESAS.
<b>Parte I.</b>		
CORAAVEGA. Pregunta ¿cuándo estará disponible el acceso a la asistencia técnica y cuál es el procedimiento?	MEPYD. Hay tiempo de negociaciones del contrato, pero en términos generales te apoyaríamos desde el MEPYD, con los TDR sobre todo eficiencia energética, informalmente hemos estado discutiendo algunas acciones con CORAASAN. Lo que no podemos darte una fecha para desembolso.	Reunión preliminar con MEPYD para ir identificando opciones de actividades para preparar TDRs.
CORAAVEGA está interesada en recibir Asistencia Técnica para eficiencia energética y ANC.		Tener disponible Facturación de 2 periodos, especificaciones técnicas y ubicación equipos de bombeos.
CORAAVEGA ha identificado 6 equipos de bombeos con alto consumo energético.	Banco Mundial. Esperamos que el préstamo sea efectivo a final 2023. MEPYD puede definir y documentar los procesos y necesidades de asistencia técnica.	
<b>Parte II</b>		
INAPA. No tengo observaciones o preguntas. Solicito compartir la presentación para analizarla con más detalle, por el	Banco Mundial. No hay inconvenientes en compartir la presentación para revisarlo con más profundidad	Compartir la presentación

momento todo muy claro. Gracias.		
INAPA, clara y precisa. Gracias.		
CORAASAN, está bien, gracias.		
<b>Parte III</b>		
CORAAVEGA. La serie de documentos del MGAS, lo elaboraría el Banco y el MEPYD, y los prestadores lo aplicaríamos o nosotros debemos elaborarlo para cada proyecto.	Banco Mundial. El PPI y PGL rigen para todo el proyecto como uno solo, de la misma manera el MGAS es un instrumento de ustedes nuestra tarea es ayudarlos para que le sirva durante la preparación. Pero estos instrumentos son de ustedes, nosotros le daríamos apoyo.	
	Banco Mundial. Aclaro que estos instrumentos no aplican al PforR, solo aplica al FPI, estos instrumentos aplican a MEPYD e INDRHI, no aplica directamente a los prestadores	
	BM aclaró que el PCAS, PPI y el PGL solo aplica al FPI	

## Fotografías

**Aspectos Ambientales y Sociales**  
**del Programa de Modernización del**  
**Sector Agua Potable y Saneamiento**  
**en la República Dominicana**

**Sesión de Consulta**

**Septiembre de 2020**

10:52

16-010 (12) (VC)

IS OR WC E

+1 829-962-2372 Wilson Cepeda (Enc. Ing. CO...) Erika (Invitado) Craig P. Kullmann 16-010 (12) (VC)

**Contactos**


Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (14)

- ER Esther Reyes (Invitado)
- CK Craig P. Kullmann
- E Erika (Invitado)
- EH Erin Shannon Hylton
- FG Francisco Galdes (Invitado)
- FF Freddy Feliciano (Invitado)
- 16 16-010 (12) (VC)
- IS Ingrid Schreuel
- JS Jose Miguel Santos Sanchez
- JD José Raúl Pérez Durán (Invitado)
- OR Omar Bienvenido Jimenez R... Organizador
- RC Randy Castro -CORAAVEGA ...
- RT Rodolfo Tello

**PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN LABORAL (PGL)**

Documento actualmente en preparación para cumplir con los requerimientos del EAS 2 del MAS: Trabajo y Condiciones Laborales



- Promover la seguridad y la salud en el trabajo de los trabajadores involucrados en el Componente FPI
- Prevenir cualquier forma de trabajo forzado y trabajo infantil.
- Prevenir el acoso sexual y violencia de genero en el ámbito laboral, incluyendo provisiones en los códigos de conducta.
- Promover el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores del proyecto.
- Proteger a los trabajadores del proyecto, con especial énfasis en los trabajadores vulnerables.
- Reconocer la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Mecanismo de atención de quejas y reclamos laborales

01:51:30

OR RB RC

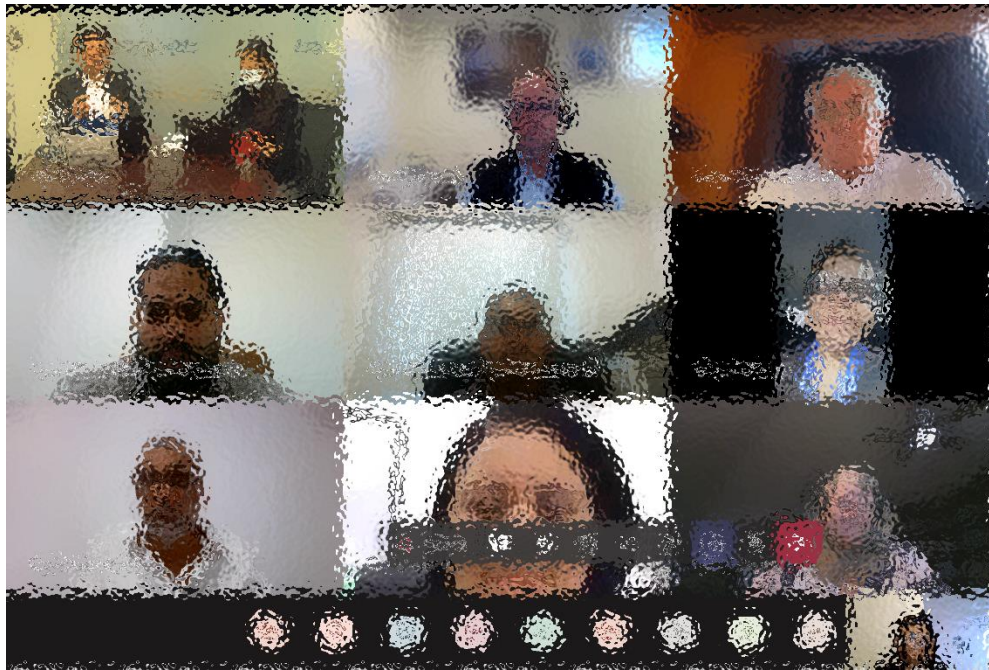
Rosa Iris Fernandez Batista Craig P. Kullmann +1 829-962-2372 Randy Castro -CORAAVEGA... 16-010 (12) (VC)

**Contactos**

Compartir invitación

16-010 (12) (VC)

- I INAPA (Invitado)
- IS Ingrid Schreuel
- JS Jose Miguel Santos Sanchez
- JD José Raúl Pérez Durán (Invit...
- OR Omar Bienvenido Jimenez R... Organizador
- PM Patricia Marrero (Invitado)
- RC Randy Castro -CORAAVEGA ...
- RT Rodolfo Tello
- RB Rosa Iris Fernandez Batista
- R Rossina (Invitado)
- WC Wilson Cepeda (Enc. Ing. CO...
- +1 829-962-2372



**ANEXO 5 – INFORME CONSULTA CON LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS 29 Y 30 DE  
NOVIEMBRE 2022**

**Informe**

**Consulta Pública Sobre Los Aspectos Ambientales y Sociales del Programa de Modernización del  
Sector de Agua Potable y Saneamiento en R.D.**

29 Y 30 de noviembre del 2022



## Consulta significativa a Partes Interesadas gubernamentales

El Banco Mundial y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), realizaron un proceso de consulta de partes interesadas en conjunto, los días 29 y 30 de noviembre, a las 3:00 pm y a las 10:00 am respectivamente, de manera virtual por Teams para presentar y recibir retroalimentación de los Aspectos Ambientales y Sociales del Programa de Modernización del Sector de Agua Potable y Saneamiento.

Los objetivos de la consulta fueron: (i) Presentar los componentes y el alcance del Programa de Modernización del Sector Agua y Saneamiento y (ii) Compartir los hallazgos de la evaluación social y ambiental y (iii) Presentar los mecanismos de gestión de los aspectos sociales y ambientales del Financiamiento del Proyecto de Inversión (FPI), el PPPI, MAQR y los PGL.

En esta consulta participaron entre otros, representantes de: Juntas de regantes, Juntas de vecinos y representantes de grupos de otros usuarios de agua, organizaciones comunitarias, ONG y OSC relacionadas con el medio ambiente y cuidado del agua, Universidades con actividades de investigación en el manejo del recurso hídrico; así como miembros de MEPYD, INDRHI, CORAAVEGA, CORAASAN y el Banco Mundial.

### Agenda de la Consulta de los Aspectos sociales y ambientales

Parte I: Descripción del Programa	Componentes y Actores Institucionales
Parte II: Aspectos A&S del Programa por Resultados	Evaluación de Sistemas Ambientales y Sociales Actividades de Fortalecimiento de la Gestión A&S
Parte III: Aspectos A&S del Componente de Financiamiento de Proyectos de Inversión	Instrumentos de Gestión A&S Planes de Gestión Ambiental y Social Plan de Participación de Partes Interesadas Procedimientos de Gestión Laboral

### *Bienvenida*

La reunión inicio con las palabras de bienvenida por parte del MEPYD; quienes además presentaron los objetivos de la consulta de los aspectos sociales y ambientales del programa. El Gerente del proyecto por parte del Banco Mundial dirigió la presentación de los participantes y reiteró los objetivos de la reunión. Compartió el contenido de la sesión, que se divide en tres partes: I. Descripción del Programa, II. Aspectos Ambientales y Sociales (A&S) del Programa por Resultados (PporR) y III. Aspectos A&S del componente de financiamiento de proyectos de inversión (FPI) y sus instrumentos de gestión ambiental y social. A continuación, procedió a compartir una presentación en power point de la parte 1, correspondiente a la Descripción del Programa.

## **Parte I: Descripción del Programa**

Los objetivos del Programa son:

- (i) fortalecer el monitoreo y la planificación operativa de los servicios de agua potable y saneamiento (APS); y
- (ii) aumentar el acceso a servicios de APS gestionados de manera eficiente y segura en áreas seleccionadas.

Estos responden a parte de los compromisos planteados por el *Pacto por el Agua*, propuesto por el Gobierno Dominicano.

La operación propuesta es de US\$ 250 millones y consiste en un componente de Financiamiento del Programa por Resultados (PporR) por US\$ 225 millones, que sería ejecutado por INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA, utilizando los propios sistemas del gobierno.

El otro, es Financiamiento de Proyectos de Inversión (FPI) por US\$ 25 millones para asistencia técnica y desarrollo de capacidades para hacer operativo la implementación del PporR y mejorar la gestión de los recursos hídricos. Este tendrá 3 sub-componentes: 1) supervisión, coordinación y monitoreo del programa, 2) asistencia técnica en agua potable y saneamiento y 3) manejo de los Recursos Hídricos. Estos fondos siguen política del Banco Mundial y serán gestionados por MEPYD e INDRHI.

El Programa estima beneficiará directamente al menos 50,000 hogares con servicios de APS de forma segura (beneficiando alrededor de 175,000 personas) y de manera indirecta a los usuarios del agua de la Cuenca con la mejora de la Gestión de los Recursos Hídricos. En las provincias de Monte Cristi, Valverde, Santiago Rodríguez, Santiago, y La Vega los cuales están servidos por INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA.

Se ha priorizado la Cuenca Yaque del Norte, por su importancia económica, estrés hídrico y conflictos entre los diferentes usuarios del agua.

### *Componente PporR (USD 225 millones)*

Este componente se centrará en tres áreas de resultados y actividades subyacentes que contribuirán al logro de los objetivos del Programa:

- ✓ Área de Resultados 1 (AR 1): Mejorar los servicios de APS de forma segura (US\$ 50 millones)
- ✓ Área de Resultados 2 (AR 2): Mejorar la eficiencia operativa y comercial de los prestadores de servicios de APS (US\$ 150 millones)
- ✓ Área de Resultados 3 (AR 3): Fortalecer las políticas y capacidad de monitoreo de los servicios de APS (US\$ 25 millones)

El Programa va a desembolsar contra el logro de resultados de una serie de indicadores y resultados.

*Área de Resultado 1: Aumentar el acceso a los servicios de APS gestionados de forma segura*

Las actividades que los prestadores van a implementar para brindar servicios de agua manejado de forma segura que implica que el agua está entregada en sitio, continuamente, sin contaminación biológica o química. Podrían contemplar inversiones para rehabilitar y extender redes de agua potable, reducir pérdidas físicas e invertir en rehabilitación o construcción de plantas de tratamiento de agua potable.

De misma forma, invertirán en servicios de saneamiento manejado de forma segura que aseguren que las aguas residuales se recogen y traten de acuerdo con las normas nacionales. Esto podría contemplar conexiones al nivel de hogar a una red de alcantarillado existente que está conectada a una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) o la extensión y conexión de sistemas de alcantarillado a una PTAR existente o nueva.

Estas actividades podrían tener beneficios y riesgos ambientales y sociales, que serán gestionados por los prestadores, siguiendo las políticas y normas nacionales.

*Área de Resultados 2: Mejorar la eficiencia operativa y comercial y la planificación de los proveedores de servicios de APS*

Hay tres resultados que contienen actividades que podrían tener beneficios, pero también riesgos ambientales y sociales asociados.

Un resultado es la Mejora de la eficiencia energética: El Programa va a incentivar mejorar la eficiencia financiera y reducir la emisión de gas de efecto invernadero con inversiones para mejorar la eficiencia energética. Estas actividades pueden contemplar rehabilitación o cambio de bombas e inversiones para eficientizar plantas de tratamiento de agua y aguas residuales, entre otras actividades.

La Mejora de Agua No Facturada: El Programa va a incentivar reducción de las pérdidas físicas y comerciales. Este puede contemplar actividades como la actualización de los catastros de redes y usuarios, macro medición, micro medición (donde tiene sentido), mejoras en la facturación, y rehabilitación de redes, entre otras actividades.

Otro de los resultados es Mejora de las Recaudaciones: El Programa va a incentivar mejorar la eficiencia y autosostenibilidad financiera de los prestadores. Este objetivo incluye mejoras en la tasa de recaudación. Con prestación de mejores servicios de calidad, los Prestadores esperan recuperar los costos para prestar los servicios y mantener su calidad. No estamos hablando a través del programa de cambiar las tarifas existentes; pero si van a tratar de aumentar tasa de recaudaciones, este podría ser un riesgo social que los prestadores tendrían que gestionar.

*El componente de Proyectos de Inversión (FPI) (US\$ 25 millones)*

El otro componente es FPI por USD25 millones, consiste en crear y fortalecer la capacidad a nivel nacional y de los prestadores, este componente debe seguir la política del Banco y posee tres subcomponentes:

Sub-Componente 1. Supervisión, Coordinación y Monitoreo del Programa (Gestionado por MEPyD)

Sub-Componente 2. Asistencia Técnica a los prestadores de servicios de APS (Gestionado por MEPyD)

- I. Preparar términos de referencia (TdR) para planes de eficiencia energética
- II. Preparar TdR para auditorias de agua y energía
- III. Desarrollar capacidad para procedimientos y planes para aspectos ambientales y sociales
- IV. Planificar proyectos de inversión y adquisiciones
- V. Mejorar la resiliencia de los servicios
- VI. Desarrollar un marco y sistema de monitoreo de desempeño operacional y comercial

Subcomponente 3. Gestión de Recursos Hídricos (Gestionado por MEPyD e INDRHI)

- I. Desarrollar capacidades del personal de las entidades públicas con funciones de gestión del recurso hídrico, incluyendo en los temas de seguridad de presas, hidrología e hidrogeología, entre otros
- II. Un piloto para desarrollar una metodología para formalizar los derechos de agua en una subcuenca de la cuenca de Yaque del Norte
- III. Modernización del sistema nacional de información sobre el agua, incluyendo el mejoramiento del diseño de la red hidrométrica.

### **Preguntas y aclaraciones Parte I (ver cuadro preguntas y respuestas)**

### **Parte II: Aspectos Ambientales y Sociales del Programa por Resultados**

La especialista ambiental del BM introdujo los aspectos A&S con una breve descripción de los objetivos de la Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales y en que consistió el proceso de preparación de la ESAS, cuya consulta y retroalimentación es parte de la misma.

#### *Evaluación de los sistemas ambientales y sociales (ESAS)*

Los especialistas ambientales y sociales del Banco Mundial abordaron con mayor detalle los aspectos ambientales y sociales del Programa por Resultado, cuyo instrumento de evaluación está a cargo del Banco Mundial.

Los objetivos de la Evaluación de los Sistemas Ambientales y Sociales son: Identificar los principales riesgos ambientales y sociales (A&S) que pueden afectar el logro de los resultados de desarrollo de una operación PporR; evaluar estratégicamente la capacidad del prestatario para

gestionar esos riesgos y a partir de esta evaluación, dar las recomendaciones y medidas de acción adicionales según sea necesario, para gestionar los riesgos e impactos ambiental y sociales. Los pasos para la preparación de la ESAS, han sido los siguientes:

- 4) Revisión de Políticas gubernamentales e institucionales, Marco legal y de políticas para la gestión de impactos ambientales y sociales, que va más allá del cuidado del ambiente y las comunidades, incluye el cuidado de la salud y seguridad ocupacional. Además, de analizar Informes y otra documentación relevante aportada por el MEPYD y las Prestadoras de servicios de APS.
- 5) Entrevistas a funcionarios de las diferentes agencias involucradas, tanto nacionales como regionales (MEPYD, INAPA, CORAASAN y CORAAVEGA), autoridades, y expertos.
- 6) Retroalimentación y consultas. Estaremos presentando la identificación de riesgos, que esperamos enriquecer con sus observaciones y retroalimentación.

El contenido de la ESAS abarca los principales riesgos y posibles impactos ambientales y sociales identificados, tanto positivos como negativos asociados a las actividades del Programa e inherentes a las mismas.

Los aspectos prioritarios incluidos en el análisis son: el Marco normativo nacional aplicable al PporR; Capacidad operacional de las Prestadoras de servicios de APS; Comparación de los sistemas de gestión ambiental y social aplicables al Programa con los Principios Básicos del PporR y brechas identificadas para la gestión de riesgos ambientales y sociales; a fin de proponer recomendaciones y acciones en el Plan de Acción del Programa (PAP) para fortalecer la capacidad de gestión institucional relacionadas con los riesgos e impactos ambientales y sociales.

Identificación riesgos ambientales y sociales

Entrando en mayor detalle le presentamos los Principales riesgos ambientales y sociales que hemos identificado para su evaluación y retroalimentación:

Identificados Riesgos	Medidas de Gestión Recomendadas
Impactos adversos con respecto a la salud y seguridad de las comunidades, y al medio ambiente: (i) generación y manipulación de escombros y otros residuos sólidos; (ii) emisión de gases por uso de maquinaria pesada; (iii) posibles fugas de combustibles o lubricantes; (iv) incremento del volumen de efluentes tratados en las plantas existentes que pueden afectar el cuerpo receptor y generar cambios hidrológicos con posibles modificaciones de parámetros ambientales (reducción de oxígeno disuelto, modificación de temperatura, mayor turbiedad y sólidos suspendidos, alteraciones en la flora y fauna, cambios en la hidrología y la hidráulica	Fortalecer la aplicación del código de salud, seguridad e higiene en el trabajo. Aplicación de las leyes nacionales sobre efluentes en cuerpos receptores. Incluir en la contratación de la supervisión de obras, el seguimiento y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales

Resistencia a las actividades del Programa, por parte de usuarios, PYME, instituciones o grupos que usan agua potable para fines no domésticos	Identificación de las partes interesadas, una sólida estrategia de comunicación y consultas periódicas, y mecanismos de atención de quejas, reclamos y sugerencias del Programa
Afectaciones temporales a actividades económicas, formales e informales, restricción temporal de acceso a la entrada de negocios durante las construcciones, e interrupción temporal de las vías de tránsito peatonal	Consideraciones para afectación de negocios al abrir zanjas; comunicar, señalizar, orientar sobre rutas alternativas y restablecer el tráfico lo antes posible; aplicación de las leyes nacionales y medidas usadas por las prestadoras de servicios de APS sobre afectaciones a negocios y formalizarlas como prácticas estándar
Posible exclusión de grupos vulnerables sin capacidad de pago para los servicios y tarifas	Tarifa social o subsidio servicios SAS, conexiones a bajo costo para grupos vulnerables; reglamentación que permita incluir las deudas y los costos para conexiones únicas y estándar, dentro de los beneficios del programa
Riesgos comunitarios asociados con la afluencia laboral	Aplicación de las leyes laborales nacionales y códigos de conducta durante la contratación, criterios claros para la prevención del trabajo infantil, prevención del abuso y el acoso sexual, contemplar mecanismos de denuncias y remisión a los órganos sancionadores, protocolos COVID-19, uso de código de conducta a los contratistas y normas mínimas en los términos de referencia de las licitaciones, que establezca el comportamiento esperado de sus trabajadores y la aplicación de las leyes nacionales.

*El Plan de acción del programa para modernizar la gestión ambiental y social, gestión de riesgo, seguridad y salud*

Entramos a las actividades del plan de acción del programa (PAP) para modernizar la gestión ambiental y social y las recomendaciones de la ESAS. Este plan de acción presenta una serie de medidas que se van a incorporar y que tendremos que asegurar que se están implementando, supervisando y reportando, tenemos:

- ✓ Diseñar e implementar buenas prácticas internacionales para cumplir con la adecuada gestión ambiental y social de los proyectos.
- ✓ Promover mecanismos para compartir buenas prácticas A&S entre las instituciones participantes y ejecutoras de las actividades del Programa.
- ✓ Implementar estrategias que promuevan la participación efectiva de los ciudadanos y mejora de los canales de retroalimentación, particularmente su mecanismo de quejas, y priorizar la participación de los grupos vulnerables. Para asegurar el involucramiento a todo lo largo del proyecto.
- ✓ Apoyar a CORAAVEGA en la creación de su Departamento de Gestión ambiental y social, y su Unidad de Igualdad de Género.

- ✓ Apoyar a CORAASAN a modernizar sus dependencias de gestión ambiental y social, y su Unidad de Igualdad de Género.
- ✓ Apoyar a INAPA a modernizar sus dependencias de gestión ambiental y social, y la creación de sus oficinas regionales para la gestión ambiental y social en la Línea Noroeste.

**Se abre espacio de discusión para responder preguntas, aclaración y recibir comentarios (ver Parte 2 de la tabla 1)**

### **Parte III. Corresponde a los aspectos sociales y ambientales de FPI**

La, especialista social del BM, introdujo los aspectos ambientales y sociales del componente de inversión, que responden a la Política Ambiental y Social del BM. Que incluye asistencia técnica y obras menores.

El Banco Mundial tiene su Marco Ambiental y Social que entró en vigor en el año 2018 y que cuenta con diez (10) Estándares Ambientales y Sociales (EAS). Se ha hecho un análisis de los estándares que aplican para este componente y estos son:

EAS 1: Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales.

EAS2: Trabajo y condiciones laborales

EAS10: Participación de las partes interesadas y divulgación de información

A continuación, los instrumentos específicos que INDRHI y MEPYD deberán preparar en el marco del componente 3 y documentos que hemos avanzados a manera de borrador. El Banco Mundial, requiere que durante la preparación del Programa se realicen actividades de participación con las partes interesadas (consultas, talleres, entrevistas, etc.) de sus instrumentos A&S, los posibles impactos y riesgos ambientales y sociales, y las medidas de gestión consideradas, para el componente IPF.

EAS	Etapas de Preparación	Responsable	Fecha Limite
EAS1	Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS)	UGCP-MEPyD y la entidad encargada de la ejecución del proyecto	Aún no conocemos la ubicación de las obras menores como las estaciones hidrométricas, pero INDRHI y MEPYD, deberán elaborar los PGAS antes de iniciar los procesos de adquisiciones.

	Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS)	UGCP/INDHRI	Este documento incluye todos los compromisos A&S, que MEPYD adquiere ante el Banco y hacen parte del acuerdo legal. Está en versión Borrador y la versión final se hará más adelante.
EAS2	Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)	MEPYD	Está en versión borrador y aprobado el Banco y la versión final se elaborará más adelante.
EAS10	Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)	MEPYD	Está en versión borrador y aprobado el Banco, la versión final se hará más adelante. Esta responde al estándar 10 de divulgación y comunicación y este proceso de consulta es parte de este, que desarrollara en todo el ciclo del proyecto

Esto ha sido una introducción a la presentación a continuación de los instrumentos A&S por parte del MEPYDy que hacen parte del Marco Ambiental y Social del BM, y que su elaboración, implementación y cumplimiento ha sido responsabilidad del MEPYD e INDRHI.

#### *Presentación de los PPPI y PGL*

El Encargado Desarrollo Sostenible del MEPYD, procedió a presentar el PPPI Y PGL en cumplimiento de con los requerimientos del EAS10 del MAS: Consultas y Participación de las Partes Interesadas.

#### *Plan de participación de partes interesadas*

Una parte importante y que es ganancia de este proyecto es el enfoque de partes interesadas, la estrategia de involucramiento de partes interesadas, va alineada con la política de transparencia del gobierno dominicano. Cualquier indicativa que se vaya a hacer dentro del proyecto debe contar con la opinión, consulta y la participación de los beneficiarios y posibles afectados. Usuarios, prestadores de servicios, cooperativa de productores, la academia y una amplia participación de la sociedad; no solo en esta fase de diseño, sino durante el proceso de ejecución del proyecto y ante posibles cambios, para incluir la posición oportuna de las partes interesadas. Existen diferentes mecanismos de comunicación, que tiene el MEPYD, INDRHI y las prestadoras de servicios de APS y si no lo tienen deberán desarrollarlo, para fortalecer la comunicación con las partes interesadas a través de medios como: redes sociales, página web del Proyecto, correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y/o cartas, reuniones informativas presenciales, radio, TV/Cable local, para informar sobre:

- I. Avances, eventuales obstáculos o si hubiera cambios significativos en el Proyecto;
- II. Realización de eventos y oportunidades de capacitación;
- III. Avances de la implementación instrumentos ambientales y sociales del Proyecto; y



IV. Se socializará cómo funciona el Mecanismo de Información y Atención a Quejas y Reclamos.

Durante la implementación se consultará las Partes Interesadas sobre:

- I. Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de los sub-proyectos, que se van a ejecutar y un plan de contingencia; así como la salud y seguridad en el trabajo, ya sea por el INDRHI o por un tercero contratado.
- II. Políticas, estrategias, etc. a desarrollarse en el marco del IPF.

*Procedimiento para la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes (QRSS)*

Debe haber un mecanismo permanente de comunicación con las Partes Interesadas, para responder a solicitudes de información, recibir sugerencias y atender adecuadamente quejas y reclamos, en todo el ciclo del Proyecto.

Los canales de comunicación para hacer llegar una queja, reclamo, sugerencia o solicitud al MEPyD son los siguientes:

- Vía telefónica: (809) 688-7000.
- De manera presencial completando el formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes (GM-PG-06-F01).
- Accediendo al Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, disponible en la página web del MEPyD, <https://mepyd.gob.do/>.
- Sistema 3-1-1, <https://311.gob.do/>, gestionado por la Oficina de Acceso a la Información.
- Portal web del observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.
- Página web del proyecto.
- ✓ El Reclamante puede hacer enviar QRSS de manera anónima.
- ✓ Se indica como área o servicio donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, reclamación o sugerencia, al Proyecto FPI.
- ✓ Se dará respuesta en un plazo máximo de 15 días laborables siempre y cuando la QRSS no sea anónima.
- ✓ Para quejas y reclamos sobre abuso o acoso sexual se tomarán medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima.
- ✓ La UCPM reporta de manera semestral al Banco sobre QRSS recibidas y atendidas.

Los MQRSS ya existen, pero muchas veces no son de conocimiento del ciudadano o han sido poco difundidos a las comunidades y trabajadores. El Programa nos da una oportunidad de mejorarlos o cambiarlos.

*Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)*

Este Documento responde a las leyes nacionales, normativa de la OIT y la EAS 2 del MAS: Trabajo y Condiciones Laborales.

Los lineamientos generales son los siguientes:

- Promover la seguridad y la salud en el trabajo de los trabajadores involucrados en el Componente FPI; así como los contratados por terceros.
- Prevenir cualquier forma de trabajo forzado y trabajo infantil.

- Prevenir el acoso sexual y violencia de género en el ámbito laboral, incluyendo provisiones en los códigos de conducta.
- Promover el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores del proyecto.
- Proteger a los trabajadores del proyecto, con especial énfasis en los trabajadores vulnerables.
- Reconocer la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Implementar Mecanismo de atención de quejas y reclamos laborales

**Se abre espacio de discusión para responder preguntas, aclaración (ver parte III del cuadro)**

El MEPYD y Banco Mundial, agradecieron la participación de todos, acordaron compartir el link para el acceso de los instrumentos A&S del FPI, se les instruyó que cualquier duda, sugerencia o pregunta podrían canalizarla por correo electrónico para su respuesta.

Principales resultados de la reunión:

Las principales sugerencias expresadas son que (i) antes de iniciar obras de instalación de medidores, tener una campaña estratégica (con CORAAVEGA, CORAASAN y aliados) para concientizar vecinos y usuarios de los beneficios a la larga del cobro de la prestación de servicios de agua y evitar oposición y rechazo; (ii) invertir en la educación ambiental en comunidades (vecinos, ciudadanos afectados y otros) sobre manejo sostenible de los recursos naturales, contaminación y uso racional de agua; (iii) hacer las auditorías de agua antes de las inversiones en nuevas Plantas de Tratamiento de Agua. El MEPYD agradeció las sugerencias y ambos temas han sido incorporados en el presupuesto de la versión actual del PPPI.

Los participantes también solicitaron conocer los borradores de los instrumentos A&S del proyecto (PPPI, PCAS y PGL) y el MEPYD informó que a más tardar el 2 de diciembre del 2022 estarán publicados en la Página Web del MEPYD accesible a cualquier persona interesada y que a futuro se contará con una Página Web específica para el proyecto, futuras comunicaciones, información y consultas y acceso a los instrumentos A&S e informes del proyecto.

Preguntas, respuestas y comentarios

**Tabla 1: Preguntas, respuestas y comentarios**

Pregunta o comentario	Respuesta ofrecida durante la reunión	Comentario, acción de seguimiento o necesidad de ajustes.
<b>Parte I.</b>		
<b>Cooperativa de Servicios Múltiples de Arroceros de La Vega.</b> ¿Se contempla la construcción de nuevas redes de alcantarillados?	<b>BM.</b> Si, se contempla extensión de redes de alcantarillado sanitarios, sabemos cobertura es muy baja.	Se identifican barreras para conectar los hogares. Hay diferentes maneras de conectar: a) En casos de redes existentes y los hogares no están conectados, lo que incluye un esfuerzo social. b) Donde los colectores no existen, se contempla extensión. c) Extensión de redes que no están conectados a una PTAR.
<b>Bloque de Juntas de Regantes de la cuenca Yaque del Norte.</b>  En el área de GRH se tiene contemplado instalación de estructura aforadora digitales, medición de calidad de agua; así como prevención de desechos sólidos a los ríos y canales de riego.	<b>BM.</b> El programa contempla la construcción e instalación de estaciones hidrométricas e instrumentación para la mejora de la gestión de presas. La medición de la calidad del agua no está incluida en el Programa, es responsabilidad del Ministerio de Medio Ambiente, pero es importante. Sobre desechos sólidos, no hay contemplado ninguna campaña de concientización al respecto hasta el momento.	Se necesita definir la ubicación de las estaciones hidrométricas.  La calidad de las fuentes hídricas es importante.
<b>PUCMM.</b> Podría ampliar en qué consistirá las auditorías de agua.  <b>PUCMM.</b> Muy de acuerdo con las auditorías. Recomendar hacer estas auditorías antes que se hagan las inversiones en nuevas Plantas de Tratamiento de Agua Potable.	<b>B.M.</b> Un problema que tienen los prestadores es la pérdida de agua, entendemos hay suficiente agua producida, pero hay muchas pérdidas que pueden ser causadas por rotura, fraudes y otros usos no domésticos. El objetivo es medir la producción y que se está usado en las diferentes partes del sistema de agua, para mejorar el proceso, esto incluye instalación de macromedidores. Esta auditoria hará una evaluación de las pérdidas y recomendará desarrollar estrategias para reducir las pérdidas de agua, así como también se harán auditorías para mejorar la eficiencia energética.	

	<b>BM.</b> Justamente el Programa premiará este tipo de evaluaciones (ANC y EE), para no invertir en obras que no se requieren.	
<b>Parte II</b>		
<p><b>BM</b> Existe algún riesgo ambiental o social que no se ha considerado o no se ha abordado de manera adecuada.</p> <p><b>Fundación Voces del Camú.</b> Comentó que no vio identificado los riesgos de la contaminación hídrica, causados por ganadería de montaña, residentes aguas arriba de los ríos, deforestación y minería irresponsable e incontrolada, sin planes de cierre. Nuestros afluentes del río Camú, están desapareciendo por estos problemas y la afectación del cambio climático.</p>	<p><b>BM</b> Esta sección del análisis los posibles riesgos e impactos A&amp;S, están enfocados y limitados a los causados por la ejecución del Programa y la infraestructura. Si bien hay una conexión con el recurso hídrico, el daño A&amp;S, no sería caudado por el Programa.</p>	<p>ACCIÓN en ESAS: Complementar el riesgo de contaminación y cambio climático.</p>
<p><b>INDRHI.</b> El programa contempla obras, entendía esta consulta iba dirigida al componente III, que también tiene riesgos ambientales y sociales.</p>	<p><b>BM</b> En la parte III, abordaremos los aspectos ambientales y sociales que aplican al componente IPF, de asistencia técnica y obras menores.</p>	<p>Se desarrollarán PGAS para las obras menores del componente IPF, que tendrán sus riesgos ambientales y sociales específicos.</p>
<p><b>BM a CORAAVEGA.</b> ¿Cómo resultado del incremento de actividades de medición podría incrementarse conflictos internos, con los usuarios del agua en la cuenca Yaque del Norte?</p>	<p><b>CORAAVEGA</b> comentó que, en el 2014, cuando iniciaron el proceso de instalación de micromedidores hubo resistencia por parte de población, sobre todo de las comunidades más vulnerables y se suspendió el proceso. Estamos pensando implementar una estrategia de comunicación en coordinación con las juntas de vecinos para que los usuarios entiendan la importancia de estos programas y no haya oposición.</p> <p><b>CORAAVEGA.</b> Hay una gran preocupación y venimos realizando reuniones con las federaciones de juntas de vecinos, juntas de vecinos y agrupaciones populares en diferentes municipios de la provincia, para que entiendan que CORAAVEGA necesita cobrar para mejorar los servicios de APS. Debemos implementar una</p>	<p>Se confirma la validez del PAP en las ESAS que recomienda fortalecer la Unidad Social, crear la Unidad Ambiental y la de Igualdad de Género, para CORAAVEGA, para fortalecer la institucionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación del personal ambiental y fortalecer la unidad social.</li> <li>• Diseñar la Estrategia</li> <li>• Trabajo de socialización previo inicio de las obras.</li> </ul> <p>ACCIÓN tomar en cuenta en implementación del IPF y en PPPI: agregar la Campaña estratégica como acción y en presupuesto</p>

	<p>campaña de concientización que involucre el contacto directo con los líderes populares. Una vez mejoremos los servicios, empezaran los problemas y a decir que son pobres y no pueden. Es una preocupación válida.</p>	
<p><b>BM a CORAAVEGA.</b> Cuál sería la línea de tiempo para tener lista esta estrategia.</p>	<p><b>CORAAVEGA.</b> Una de las recomendaciones que ustedes nos hicieron era justamente reforzar la unidad de gestión social y ya nos fue aprobada la unidad de gestión ambiental, estaríamos a inicios año próximo contratando el personal calificado para esta unidad y en coordinación de las unidades A&amp;S y la de comunicación, definiríamos la estrategia ambiental y social.</p>	
	<p><b>CORAAVEGA.</b> Aclarar que, aunque no teníamos aprobada una Unidad Ambiental, se contemplaba en los pliegos de condiciones de las obras los riesgos ambientales y SST, y se les daba seguimiento a través de la supervisión. También cumplíamos con el análisis A&amp;S, contemplados por el código SNIP.</p>	
<p><b>CORAASAN.</b> Nos acompañan la Junta de Vecinos Fé y Esperanza y SIPEN Global. Ayer veíamos una deuda de casi 5 millones de un usuario sin capacidad de pago y como reducir ese monto a un pago posible. Debemos establecer políticas muy específicas para que la gente sienta se le está dando un trato justo y no al ojo por ciento. Establecer tarifas sociales y concesiones.</p>		
<p><b>SOECI.</b> Estamos dispuestos para cualquier pregunta o comentario.</p>		
<b>Parte III</b>		
<p><b>Fundación Voces del Camú.</b> Reiteró que es vital la inclusión de las comunidades en todos los proyectos y educar. Hay una problemática de comunidades que se oponen a los proyectos que</p>		<p>ACCIÓN tomar en cuenta en implementación del IPF y en PPPI: agregar educación ambiental enfocado en manejo sostenible recursos naturales y uso eficiente y racional del agua</p>

no entiende, algunos ambientalistas, que se aprovechan para boicotear proyectos. Es vital la educación en temas ambientales. Nos hemos reunido con CORAAVEGA, en comunidades que no tienen agua para buscar soluciones.		
<b>SOECI.</b> Sugiero ampliar el programa de educación ambiental a nivel de las comunidades. Involucrar a los líderes en conservar limpios los espacios, el calentamiento global y cambio climático, uso racional del agua y protección y conservación fuentes primarias de agua.		Incluir estas recomendaciones en el borrador de PPPI del IPF, sobre educación ambiental en las comunidades.
<b>UCATECI.</b> No vi claro, pero entiendo es fundamental acompañar estos procesos, con la educación de la ciudadanía, aunque es solo unos de los usos (doméstico), es importante involucrar otros usuarios del recurso agua, que pueden verse afectados por la implementación del proyecto. Debe haber una buena campaña de comunicación, para minimizar los conflictos por el uso del agua, ya que esta es una de las Cuencas más afectadas por el estrés hídrico, comenzar porque la gente entienda ¿qué se va a hacer y cómo los va afectar? y cuales serían los beneficios a largo plazo.		
<b>Consejo de Desarrollo de la Vega y Consejo de Administración de Fondos Mineros.</b> Me uno a la preocupación por la educación y concientización a la ciudadanía. CORAAVEGA habló de la instalación de macro y micromedidores, debe crearse una campaña estratégica para concientizar la población de los beneficios que a la larga traería esta instalación. Nos ponemos a la orden para acompañar a CORAAVEGA y crear una campaña común, tanto para esto o como para los temas de medio ambiente.		ACCIÓN tomar en cuenta en implementación del IPF y en PPPI: agregar la Campaña estratégica como acción y en presupuesto
<b>CORAASAN.</b> Nos gustaría estudiar el PPPI, si pudieran enviarnoslos.	BM. En unos días estarán publicado en la página web del MEPYD.	Se enviará el link de la página web a partir del 2 de diciembre o pueden consultar la publicación.

	MEPYD. Los tres documentos serán publicados en la página web. A partir del día 2 de diciembre. Estos borradores contienen lineamientos generales. En cada Proyecto se identificarán sus partes interesadas.	
<b>Voces del Camú.</b> Se ha tomado en cuenta la Ley de Ordenamiento Territorial que se está discutiendo y traería cambios en el sector hídrico	<b>BM.</b> En el diseño del programa hasta la fecha, no han sido contemplados los cambios de la Ley de Ordenamiento territorial, pero si es aprobada se contemplarán.  <b>MEPYD.</b> No se contempló porque no ha sido aprobada. La ley favorecerá el programa, porque habrá delimitación de uso de suelo y abordará los diferentes usos del agua.	
<b>UCATECI.</b> Aun la importancia de la Ley de ordenamiento territorial o la ley de agua que se está discutiendo, no puede contemplarse en el diseño porque no ha sido aprobada. Pero hay elementos fundamentales que, una vez aprobado, fortalecerían el Programa.		

## Participantes:

29 de noviembre

	Nombres	Organización
1		Fundación Voces del Camú
2	Isis García	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)
3	Rubén Sosa	Bloque de Juntas de Regantes de la cuenca Yaque del Norte
4	Silvio Carrasco	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)
5	Jesús Coronado	Cooperativa de Servicios Múltiples de Arroceros de La Vega
6	Gustavo Gandini	Asociación de Bananos Ecológicos de la Línea Noroeste
7	Alberto Veloz	MEPYD
8	José Miguel Santos	MEPYD
9	José Raúl Pérez	INDRHI
10	Craig Kullmann	Banco Mundial
11	Fabiola Mercado	Banco Mundial
12	Ingrid Schreuel	Banco Mundial
13	Omar Bienvenido Jiménez	Banco Mundial
14	Francisco Geraldés	Banco Mundial
15	Esther Reyes	Banco Mundial

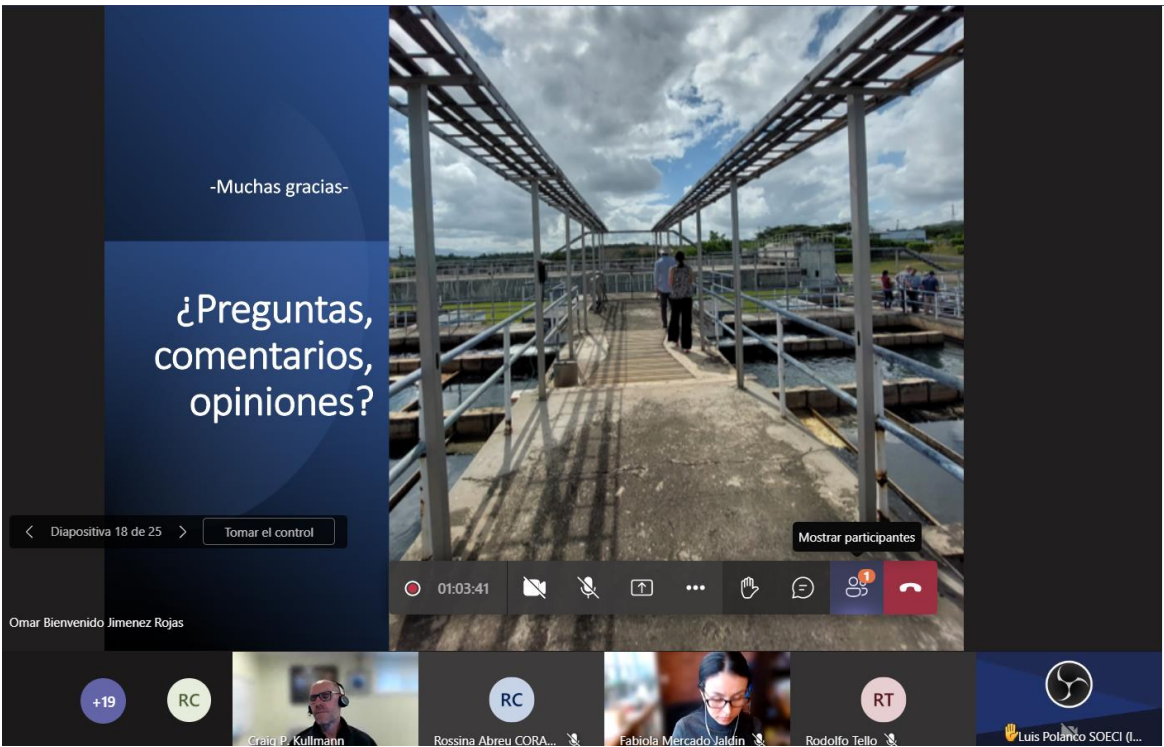
30 de noviembre

	Nombres	Organización
1		Fundación Voces del Camú
2	Julio Cesar Peña	CORAAVEGA
3	Vladimir Vilorio	CORAAVEGA
4	Félix Matos	CORAAVEGA
5	Graviel Peña	Universidad Católica del Cibao (UCATECI)
6	Alexis Rodríguez	Unión Nacional de Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias
7	Randy Castro	CORAAVEGA
8	Ana Ortega	CORAASAN
9	Wilson Cepeda	CORAAVEGA
10	Edward Gil	CORAAVEGA
11	Rossina Abreu	CORAASAN
12	Katia Guzmán	CORAASAN
13	Carmen Amaro	
14	Luis Polanco	Sociedad Ecológica del Cibao (SOECI)
15	Adalberto Crisóstomo	
16	Klarina Núñez	CORAASAN




17	Geraldo Mendoza	
18	Omar Beato	Consejo de Administración Fondos Mineros
19	José Miguel Santos	MEPYD
20	Rodolfo Tello	Banco Mundial
21	Craig Kullmann	Banco Mundial
22	Fabiola Mercado	Banco Mundial
23	Ingrid Schreuel	Banco Mundial
24	Omar Bienvenido Jiménez	Banco Mundial
25	Francisco Geraldés	Banco Mundial
26	Esther Reyes	Banco Mundial

Fotografías



## ANEXO 6 – FORMATOS PARA EL MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES (MQRSS)

### Formato 1: Formulario para la presentación de casos<sup>12</sup>

 <b>PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR AGUA</b>	<b>Unidad de Gestión y Coordinación del Programa (UGCP)</b>		<b>Código:</b> GM-PG-06-F01		
	<b>FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES</b>		<b>F. Versión:</b> Enero 2025		
			<b>Versión:</b> 4		
			<b>Página:</b> 1 de 1		
<b>GRACIAS POR COMUNICARNOS SUS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES, ESTAS NOS AYUDAN A MEJORAR</b>					
<b>Fecha:</b>				<b>No:</b>	
<b>DATOS PERSONALES</b>					
<b>Nombres y Apellidos:</b>					
<b>Sexo:</b>	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Otro
<b>Organización:</b>					
<b>Cargo:</b>					
<b>Dirección:</b>					
<b>Teléfono:</b>			<b>E-mail</b>		
<b>EN CALIDAD DE (MARQUE CON UNA X)</b>					
<b>Trabajador del proyecto:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Parte interesada:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Parte afectada:</b>	<input type="checkbox"/> Otro
<b>  INDIQUE EL TIPO DE OPINION QUE DESEA COMUNICAR</b>					
<b>Queja</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Reclamación</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Sugerencia</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Solicitud</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Felicitaciones</b>	<input type="checkbox"/>		
<b>¿Otro?</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Especifique:</b>			
<b>DESCRIBA LA QUEJA, RECLAMACION, SUGERENCIA, SOLICITUD O FELICITACION</b>					
<b>¿Sugiere alguna forma para resolverlo? Describa:</b>					
<b>Desea recibir respuesta por la va descrita, previamente:</b>			<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Indique aquí el medio para recibir respuesta:</b>					

<sup>12</sup> El Formato permite el envío de QRSS de manera anónima

**GM-PG-06-F02 Registro de control de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes**

[illegible]

## Control de tratamiento a quejas y sugerencias

[illegible]

## ANEXO 7: DIRECTORIO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

INSTITUCIONES COMPETENTES PARA RECIBIR DENUNCIAS DE VIOLENCIA DE GENERO						
N°	Instituciones	Función	Dirección	Página Web	Teléfono	Correo
1	Ministerio de Mujer	Tiene como finalidad brindar el acompañamiento a las víctimas de violencia contra la mujer e intrafamiliar, sin discriminación de raza, nacionalidad, religión, condición social, en los diferentes procesos legales llevados a cabo por las usuarias en procura de que se respeten sus derechos humanos, particularmente su derecho a vivir una vida libre de violencia.	Ave. Máximo Gómez, esq. San Martín, #65, Edificio Metropolitano, 5to piso, Santo Domingo, República Dominicana Lugar: Departamento de Atención a la Violencia Contra la Mujer e Intrafamiliar	<a href="https://mujer.gob.do/index.php/servicios/asesoria-legal">https://mujer.gob.do/index.php/servicios/asesoria-legal</a>	809-685-3755 ext. 4511	<a href="mailto:prevencionymujer@mujer.gob.do">prevencionymujer@mujer.gob.do</a>
2	Policia Nacional de la República Dominicana	La Dirección Especializada de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar de la Policía Nacional es una unidad de naturaleza sustantiva u operativa. A través de los destacamentos policiales intervienen en la recepción y tramitación de las denuncias, así como en la investigación de delitos.	Ave. Leopoldo Navarro No. 402, Gazcue, Santo Domingo, D.N., República Dominicana.	<a href="https://www.policianacional.gob.do/direcciones/arreas-misionales/prevencion/direcciones-especializadas/atencion-a-la-mujer-y-violencia-intrafamiliar/">https://www.policianacional.gob.do/direcciones/arreas-misionales/prevencion/direcciones-especializadas/atencion-a-la-mujer-y-violencia-intrafamiliar/</a>	(809) 682-2151 (809) 685-2020	<a href="mailto:info@policia.gob.do">info@policia.gob.do</a>
3	Ministerio Público o Procuraduría General (Unidades Integrales de Atención a la Violencia de Género, Intrafamiliar y Delitos Sexuales)	La Unidad de Atención y Prevención de la Violencia opera como centro coordinador de las labores de los fiscales y su personal auxiliar investigativo y de atención a víctimas, en los casos de violencia de género, intrafamiliar y de abuso sexual	Ave. Rómulo Betancourt No.301. Tel. No. 809-533-6668	<a href="https://pgr.gob.do/transparencia/">https://pgr.gob.do/transparencia/</a> <a href="https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/redes/ministerio_publico/depart_delitos_sexuales.aspx">https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/redes/ministerio_publico/depart_delitos_sexuales.aspx</a>	Línea Telefónica Vida (809-200-1202)	<a href="http://fiscaliadn.gob.do">http://fiscaliadn.gob.do</a>