ANÁLISIS AMBIENTAL Y SOCIAL

Programa de Desarrollo Turístico Integral de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (DR-L1084)

República Dominicana

Ministerio de Turismo

21 de noviembre 2016

ÍNDICE

I. DESCRIPCION DEL PROGRAMA 5

II. RIESGOS E IMPACTOS SOCIALES Y AMBIENTALES DEL PROGRAMA 6

A. Principales riesgos e impactos ambientales 6

B. Principales riesgos e impactos sociales 6

C. Impactos positivos 9

III. REQUISITOS Y ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES 10

A. Marco institucional 10

B. Marco normativo nacional 12

C. Estándares internacionales 14

D. Otros estándares 14

IV. CONSISTENCIA CON LAS POLÍTICAS DE SALVAGUARDIA DEL BANCO 14

A. Políticas de salvaguardia relevantes para el Programa 14

B. Requisitos de evaluación ambiental 15

C. Consultas públicas 15

V. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL 15

VI. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL 17

A. Responsabilidades en la gestión de los impactos y riesgos socio-ambientales 17

B. Responsabilidades socio-ambientales de la Agencia Ejecutora 18

C. Reporte 19

D. Consultas y comunicación 19

E. Quejas y reclamaciones 19

VII. ANEXOS 20

A. Estado de cumplimiento del Programa con las Políticas de Salvaguardas del BID 20

B. Plan de Gestión Ambiental y Social 27

C. Medidas típicas de un Plan de Manejo Ambiental 32

D. Plan de Acción Social 37

E. Mecanismo de quejas y reclamaciones 45

F. Plan de Manejo Arqueológico 55

G. Plan Preliminar de Reasentamiento de los Buhoneros de la Calle El Conde 62

H. INFORME CONSULTA PÚBLICA 63
I. RELATORÍA CONSULTA PÚBLICA 73

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADN	Ayuntamiento del Distrito Nacional
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCSD	Ciudad Colonial de Santo Domingo
DPCI	Dirección de Patrimonio Cultural Inmueble
DGM	Dirección General de Museos
DNPM	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental
ICOMOS	Consejo Internacional de Monumentos y Sitios
MINCUL	Ministerio de Cultura
MITUR	Ministerio de Turismo
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
UCP	Unidad de Coordinación del Programa
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

I. DESCRIPCION DEL PROGRAMA

El objetivo principal del Programa es revitalizar el patrimonio cultural tangible e intangible de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (CCSD), a través de: (i) la recuperación de los espacios públicos y monumentos históricos; (ii) la mejora de las condiciones de habitabilidad; (iii) desarrollo de las económicas locales; y (iv) el fortalecimiento de la gestión turística, cultural y urbana de la CCSD. El programa contempla 4 componentes:

Componente I. Consolidación de oferta turística cultural. Este componente busca la revitalización del patrimonio cultural tangible y espacios públicos, a través del financiamiento de: *a.* Rehabilitación integral de espacios públicos en calles priorizadas, *b.* Restauración y puesta en valor de ruinas arqueológicas, *c.* Restauración de Museos, d. Recuperación de la Ribera del Ozama, *e.* Apoyo a la implementación del Plan de Movilidad Urbana (PMUS) de CCSD y conexión con SD, *f.* Mejora del Manejo y recolección de residuos sólidos, y *g.* Consolidación del Sistema de Video vigilancia e iluminación.

Componente II. Mejora de las condiciones de habitabilidad para los residentes de la CCSD. Se busca el mantenimiento de la diversidad social de la CCSD a través de la mejora de la habitabilidad para los residentes de bajos ingresos. Este componente financiará los siguiente: *a.* Programa de mejoramiento de vivienda (incentivos para la mejora y rehabilitación de 200 viviendas de bajos ingresos mediante subsidios); *b.* Programa de recuperación de fachadas y esquema de incentivos indirectos a la oferta de vivienda asequible; *c.* Recuperación de espacios públicos comunitarios (reformas de plazas tradicionales en los barrios populares y su entorno en el sector norte de la Ciudad Colonial. Reintegración de fuertes y ronda de la Muralla, remozamiento de las puertas de Atarazanas y Don Diego, recuperación de la ronda de la muralla desde el Fuerte de San Miguel hasta la Fortaleza de Santo Domingo).

Componente III. Desarrollo de las economías locales. Se busca mejorar las oportunidades económicas para la población local a partir de la promoción y facilitación del desarrollo de actividades empresariales que fortalezcan la identidad local y la adecuación de la formación laboral a los requerimientos del mercado. Este componente financiará: *a.* Adecuación funcional y física del Mercado Modelo, *b.* Programa de incentivos al sector privado, *c.* Programa de capacitación del capital humano, y *d.* Programa de oferta cultural urbana.

Componente IV. Fortalecimiento de la Gestión Turística, Cultural y Urbana. Se busca fortalecer la gestión pública y privada para la provisión de mejores servicios públicos. Se financiará: Mejorar la gestión de la CCSD: *a*. Mecanismo de Gestión Sostenible, *b.* Sistema Integrado de Gestión de Servicios de la CCSD (MITUR, ADN, MINCUL. y otras instituciones públicas). Potenciar la promoción de la CCSD y gestión de destino*: c.* Plan de Marketing de la CCSD*, d.* Observatorio Turístico y Urbano de la CCSD*, e.* Sistema de Registro, Clasificación y Calidad de Establecimientos Turísticos, *f.* Implementación del plan de rutas turística de la CCSD. Fortalecer las instituciones responsables de la gestión de la CCSD: *g.* Plan de Fortalecimiento Institucional – MITUR, *h.* Plan de Fortalecimiento Institucional – ADN, *i.* Plan de Fortalecimiento Institucional – MINCUL. Mejorar la comunicación con los actores sociales relevantes: *j.* Plan de Comunicación estratégica, y *k.* Plan de acompañamiento social del programa.

II. RIESGOS E IMPACTOS SOCIALES Y AMBIENTALES DEL PROGRAMA

El Programa da continuidad a los esfuerzos iniciados por la operación 2587/OC-DR "Programa de Fomento al Turismo – Ciudad Colonial de Santo Domingo" financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), si bien incorporando nuevas intervenciones y ampliando la zona de actuación a nuevas calles en la Ciudad Colonial. Por esta razón, la identificación de los riesgos e impactos socioculturales y ambientales del Programa retoma el análisis realizado por la anterior operación[1] y lo complementa a la luz del desarrollo de la misma y del análisis de los potenciales impactos de los nuevos componentes.

A. Principales riesgos e impactos ambientales

Las intervenciones en infraestructura del Programa -mayoritariamente obras de rehabilitación de edificios y reforma de calles- se realizarán en una zona urbana altamente intervenida y de poco valor ecológico, por lo que se considera que los impactos ambientales serán de baja a mediana magnitud e importancia. Durante la etapa de construcción estos impactos serán localizados y temporales, principalmente relacionados a los movimientos de tierras y excavaciones, típicos de las intervenciones urbanas. Los principales posibles efectos son los siguientes: i) mayores niveles de ruido y vibraciones por efecto de la movilización de maquinaria y equipo; ii) aumento temporal en la concentración de polvo; iii) emisiones de gases por uso de vehiculos; iv) generación de escombros; v) generación de desechos sólidos comunes. Estos impactos podrán ser manejados y mitigados mediante el cumplimiento de los estándares y normativas nacionales y buenas prácticas de manejo y control ambiental.

B. Principales riesgos e impactos sociales

Fase de construcción

Afectación al patrimonio histórico y cultural. El Programa incluye intervenciones en los siguientes monumentos de la Ciudad Colonial: Ruinas de San Francisco, fuertes y muralla colonial, Alcázar de Colón y Museo Casas Reales. A fin de evitar riesgos de afectación a la autenticidad y valor de estos monumentos, se deberá contar cuando corresponda con la aprobación de la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental (DNPM) y la Dirección General de Museos, y durante el proceso de diseño se deberá desarrollar un manual de manejo y mantenimiento del monumento y nuevas infraestructuras conforme con los estándares nacionales e internacionales en la materia, y sus requisitos incluidos en los pliegos de licitación de la correspondiente obra. En el caso particular de proyectos cuya etapa de diseño fue ejecutada durante la operación anterior (2587/OC-DR), se recomienda que el contratista de las obras realice un plan de manejo del monumento, incluyendo el alcance de intervención, para su preservación y mantenimiento en el tiempo. Este documento debe ser aprobado previo al inicio de las obras.

---

[1] Informe de Gestión Ambiental y Social (IGAS), http://www.iadb.org/en/projects/project-description-title,1303.html?id=DR-L1035

Hallazgos arqueológicos fortuitos. La Ciudad Colonial posee una riqueza histórica y patrimonial que hace muy probable la aparición de hallazgos arqueológicos fortuitos durante las obras de reforma de calles y rehabilitación de patrimonio. En la operación 2587/OC-DR se llevaron a cabo Estudios Arqueológicos Previos que incluían la metodología y tecnología del geoescaneado correspondiente en cada caso: estudios de prospección arqueológica previos en distintas calles como las del entorno de la Catedral y en las Ruinas de San Francisco, y un protocolo de manejo de los hallazgos fortuitos. Puesto que la presente operación amplía su área de actuación a nuevas calles y edificaciones será necesario ampliar los estudios arqueológicos previos a las nuevas zonas y, en caso de realizar hallazgos, aplicar el protocolo diseñado por la primera operación.

Daños a edificaciones. El Programa conlleva un riesgo de daño accidental a los edificios situados en la zona de renovacion integral de calles. En este riesgo influyen diversos factores, que van desde el estado de deterioro en el que se encuentran algunas de las edificaciones de Ciudad Colonial a posibles malas prácticas de las empresas contratistas. Para evitar este tipo de riesgos, al contratista de diseño se le exigirá la presentación de soluciones de diseño que mitiguen al máximo la ocurrencia de daños al patrimonio, edificaciones, espacio urbano, etc….Adicionalmente se tomarán las medidas técnicas y estudios previos requeridos. La responsabilidad en el cumplimiento por contratitas de estas medidas quedará claramente establecida en contrato.

Seguridad de trabajadores y transeúntes. Las obras de construcción implican un riesgo de accidentes a causa de las excavaciones, los trabajos en altura y el uso de maquinaria. Estos peligros podrán ser manejados a través de las medidas detalladas en el Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo que la empresa contratista debe presentar al Ministerio de Trabajo como condición necesaria para obtener la licencia de construcción de cada obra.

Afectación al tráfico de vehículos y peatones. Las calles a intervenir se mantendrán cerradas al paso de vehículos y con difícil acceso para los peatones durante la duración de las obras, lo que puede afectar negativamente la calidad de vida de la población y los ingresos de los negocios. A fin de minimizar la duración de los trabajos y la interrupción del tránsito, las empresas constructoras deberán diseñar un Plan de Gestión de Obras y Ordenamiento de Tráfico que incluya la programación de las obras; los planes de cierre de calles, desvío de tráfico, rutas alternas y señalización; estrategia de información a residentes; y provisiones para garantizar la seguridad y acceso de peatones, entre otros.

Afectación económica temporal a negocios. El Programa podrá afectar temporalmente el flujo de clientes a los negocios ubicados en su zona de influencia. Específicamente:

i) Negocios ubicados en las calles intervenidas. El Censo de Negocios de la Ciudad Colonial realizado en febrero de 2015, midió el impacto de las obras de reforma integral de calles, indicando una variación con respecto al volumen de la clientela de acuerdo a la tipología del negocio, siendo la empresas de Impresión, los Servicios de Preparación de Alimentos y Bebidas y el Comercio al por Menor en Tiendas de Artesanías, muy comunes en las áreas de remodelación fueron más sensibles a este proceso, en comparación con Asociaciones, Servicios de Alojamiento Temporal y Servicios profesionales, que indicaron no haber sufrido disminución de clientela. A fin de mitigar el impacto por las futuras obras, se deberá: (i) minimizar la duración de las obras; (ii) informar de manera permanente a residentes y negocios sobre los planes de

obras y sus modificaciones; y (iii) desarrollar un Plan de Apoyo a Negocios con el objetivo de mitigar el impacto económico generado por las obras.

ii) Comerciantes del Mercado Modelo. Dependiendo del alcance de la remodelación del Mercado Modelo, una parte o la totalidad de los 210 negocios que allí operan en la actualidad podrían tener que cesar o reducir su actividad durante la ejecución de las obras. En estos momentos se están analizando diferentes alternativas de intervención sobre la estructura del Mercado; si la intervención final conlleva el desplazamiento físico y/o económico temporal de negocios, se deberá diseñar un Plan de Reasentamiento Involuntario de los Comerciantes del Mercado Modelo conforme con los principios y lineamientos de la OP-710, el cual deber ser aprobado por el BID como condición previa para el inicio de las obras, cuya ejecución estaría a cargo del Ayuntamiento del Distrito Nacional.

Descontento y conflictos sociales. El Programa podría ser objeto de protestas y rechazo por dos causas principales:

i) Participación. Si la población afectada y/o interesada siente que no existen cauces de participación adecuados o que sus preocupaciones e intereses no son tenidos en cuenta. Para mitigar este riesgo, el Programa deberá contar un Plan de Participación y Relaciones Comunitaria basado en los lineamientos establecidos en el Plan de Acción Social anexado.

ii) Acceso a las ayudas para mejora de viviendas y pequeños negocios. Existe el riesgo de que dadas las condiciones socioeconómicas de las familias que pertenecen a la zona norte u otras zonas priorizadas, se les dificulte acceder a la información, entender los procedimientos administrativos y cumplir con criterios tales como poseer un título de propiedad legal o un negocio formal. Para mitigar este riesgo, los Reglamentos Operativos de las ayudas deberán establecer criterios claros y equitativos de selección de beneficiarios, priorizando el acceso a grupos en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, mujeres cabeza de familia, familias con un gran número de dependientes y trabajadores informales. De igual importancia es publicitar ampliamente estas ayudas entre los potenciales beneficiarios y explicarlas de manera fácilmente comprensible. El Plan de Participación y Relaciones con la Comunidad definirá los lineamientos para el trabajo de acompañamiento social a los habitantes de las viviendas a rehabilitar y a los trabajadores y propietarios de los negocios a fortalecer.

Coordinación interinstitucional. Algunas de las actividades del Programa están vinculadas con las funciones realizadas otras instituciones. Estas acciones deberán ser objeto de la firma de un acuerdo de cooperación interinstitucional que incluya un organigrama de procesos y la designación del personal disponible durante la ejecución.

Fase de operación

Ordenamiento de los buhoneros de la calle El Conde. En el marco de la anterior operación se llevó a cabo un "operativo de contención espacial", liderado por el Programa con el apoyo del ADN y consensuado con los buhoneros y vendedores informales de la calle El Conde, para limitar el espacio público que estos ocupan. Si, en algún momento, el Programa considera que la contención no es

suficiente o eficaz y se decide trasladar a estos trabajadores informales a otros espacios, se deberá desarrollar un Plan de Reasentamiento involuntario.

Gentrificación: En los últimos años la Ciudad Colonial ha experimentado cierta dinamización del mercado inmobiliario, impulsado principalmente por inversionistas que han comprado y rehabilitado inmuebles, en su mayoría deshabitados, para instalar hoteles, apartamentos y oficinas. Si bien este proceso tiene como efecto positivo la preservación y mejora de las infraestructuras físicas, podría incidir en la revalorización del suelo, lo que podría incidir en la movilidad poblacional de ciertos sectores. A fin de mitigar este riesgo y promover la retención de los residentes de bajos recursos, el diseño del Programa incluye un componente de inclusión social que contempla fondos para mejora de viviendas, donde se financiará obras de rehabilitación y titulación de viviendas ubicadas en los barrios del Norte u otras zonas priorizadas de la Ciudad Colonial, y el desarrollo de políticas de regulación de suelos, entre otras acciones necesarias para mediar la gentrificaciòn por cambio de uso de suelo..

Sobrecarga de espacios y servicios por incremento en la afluencia de turistas. El estudio realizado en 2014 en el marco de la operación 2587/OC-DR sobre la capacidad de carga de la Ciudad Colonial muestra que, en la actualidad, el área se encuentra muy por debajo del umbral de alerta de llegada de turistas. Este riesgo es, por tanto, muy poco probable, aunque se prevé el monitoreo de capacidad de carga a partir del sistema instalado a estos fines.

C. Impactos positivos

Se prevé que el Programa tendrá impactos sociales, ambientales, culturales, económicos e institucionales eminentemente positivos.

A nivel social, el Programa: (i) fortalecerá las capacidades de las pequeñas y medianas empresas de Ciudad Colonial para integrarse en la cadena de valor del turismo; (ii) mejorará la infraestructura básica urbana y, con ello, la calidad de vida de la población local (iluminación, drenaje, seguridad, movilidad, plazas y áreas de esparcimiento); (iii) aumento del espacio provisto para el peatón en las calles renovadas; (iv) mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas de los barrios de menores ingresos contribuyendo a fijar población residente y atraer nuevos residentes; (v) apoyará la regularización de la propiedad de la vivienda; (vi) rescatará, conservará y pondrá en valor el patrimonio histórico y cultural de la ciudad.

A nivel ambiental, se prevé: (i) favorecer las condiciones de seguridad por (ii) mejora en el servicio eléctrico con voltaje estabilizado; (iii) disminución de la delincuencia y mejora en la percepción de seguridad gracias a una ciudad más habitada y a la inclusión de puntos de luz adicionales, al orden e instalación de cámaras de seguridad en las calles; (iv) mejora del servicio de agua potable; (v) mejorar los servicios de telefonía y comunicación mediante la implementación de fibra óptica; (vi) favorecer las condiciones higiénico sanitarias con las mejora del sistema de desagüe pluvial para la disminución de inundaciones y estancamiento de agua de lluvias en puntos bajos; (vii) contar con una disposición más eficiente de desechos sólidos; (viii) disminuir los daños causados al sistema eléctrico e inmuebles en época de huracanes y tormenta tropicales, gracias al soterramiento de

los cables de electricidad y telefonía; (ix) disminuir el calor dado por la sombra de árboles en el espacio renovado; (x) disminuir las emisiones de CO2 por la previsible reducción del tráfico en la zona; (xi) mejorar el acceso en espacios públicos mediante espacios de acceso universal; y (xii) mejorar de la imagen urbana.

A nivel cultural, se prevé: (i) la puesta en valor de los monumentos y activos del patrimonio; (ii) aporte a la investigación histórica de los monumentos y sitios; (iii) recuperación de la ronda de la muralla y museos emblemáticos; (iv) aumento de la agenda cultural propiciando el acceso a la población local tanto a museos como a espacios públicos renovados y mediante el desarrollo de un plan de animación cultural urbana.

A nivel económico, el Programa: (i) aumentará el gasto del turista en Ciudad Colonial para beneficio de la población local gracias a la mejora en los servicios turísticos y de hostelería; (ii) generará oportunidades de empleo y de mayores ingresos gracias a la revitalización de la zona, el incremento del turismo y al fortalecimiento de capacidades en la prestación de servicios turísticos; (iii) apoyará a los micro negocios mediante un programa de incentivos al sector privado.

A nivel institucional, se prevé: (i) la mejora de los mecanismos de gestión para la prestación de servicios por el Estado acorde con las necesidades de la población y el sector privado, fortaleciendo las capacidades del Ministerio de Turismo, el Ministerio de Cultura y el Ayuntamiento del Distrito Nacional para gestionar la Ciudad Colonial.

III. REQUISITOS Y ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES

A. Marco institucional

Las principales instituciones involucradas en la ejecución del Programa son las siguientes:

El Ministerio de Turismo (MITUR) (antes Secretaria de Estado de Turismo) es el órgano del Estado Dominicano encargado de trazar los lineamientos que se deberán implementar para el aprovechamiento sostenible y la maximización de las potencialidades de cada zona turística, conforme al adecuado uso de sus recursos naturales y en función del interés nacional. El MITUR es creado y organizado conforme a la Ley Orgánica de Turismo No. 541, del 31 de diciembre del año 1969, modificada por la Ley 84 del 26 de diciembre del año 1979, el artículo 134 de la Constitución de la República, Proclamada el 26 de enero del año 2010, y el Decreto del Poder Ejecutivo, marcado con el No. 56-10 de fecha 6 de febrero del año 2010, **lo que aplica a Ciudad Colonial declarada polo turístico en 1970.** El Decreto Presidencial No. 559-06, de fecha del veintiuno (21) del mes de noviembre del año dos mil seis (2006), establece que "todo proyecto turístico o de otra índole ubicado en zonas turísticas deberá obtener, como requisito previo a su desarrollo y operación, un documento denominado Certificado de Uso de Suelo (CUS), el cual será expedido por la Secretaria de; Estado de Turismo", hoy Ministerio de Turismo.

El MITUR, a través de sus dependencias, tiene a su cargo entre sus funciones las siguientes: ☐ Manejar todos los asuntos técnicos derivados de la aplicación de la Ley No. 158-01 de fecha 9 de octubre de 2001 sobre Fomento al Desarrollo Turístico para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos en provincias y localidades de gran potencialidad; ☐ Realizar los c

la información necesaria a los inversionistas; ☐Elaborar, evaluar y aprobar el plan General de desarrollo de Infraestructuras en Zonas Turísticas; ☐ Establecer y
normas técnicas que fueren necesarias para el desarrollo y ejecución de las obras de infraestructuras de Zonas Turísticas contempladas en el plan, y asignar las prioridades de realización; ☐ Definir los r
manejo cabal de los recursos destinados a invertirse en la infraestructura turística. En resumen, el MITUR llevará a cabo sus funciones bajo las facultades que le otorga el artículo 26, numeral 2 de la Constitución, que dice que: "Las normas vigentes de convenios internacionales ratificados regirán en el ámbito interno, una vez publicados de manera oficial, la Ley No. 84 en lo que respecta: (a) a la ejecución de actividades de coordinación, colaboración, regulación y ejecución de acciones cuyo objetivo es la promoción de la inversión y operación del sector turístico del país; y (b) al turismo cultural e histórico, el trabajo directo y conjunto con la DNPM del Ministerio de Cultura como parte del presente Programa en el marco de protección y conservación del patrimonio histórico de interés turístico de la Ciudad Colonial.

El MITUR como ente ejecutor del Programa, llevará todo proceso de adquisición de Bienes y Servicios en todo lo relativo a la ejecución de los proyectos, en coordinación con las Instituciones que de manera directa recibirán el bien de los servicios y obras a contratar.

Las Instituciones involucradas, una vez recibida de manera formal, la solicitud de verter su opinión en un proceso técnico, deberán responder en un plazo no mayor de 15 días laborables, de no hacerlo, se dará como buena y valida la posición técnica enviada.

El Ministerio de Cultura (MINCUL) es la institución encargada de poner en marcha las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo cultural, incluyendo los dirigidos a proteger, conservar, rehabilitar y divulgar el patrimonio cultural nacional. Subordinada a este se encuentra la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental (DNPM), responsable de elaborar, coordinar y ejecutar las iniciativas y planes de conservación, consolidación, reparación y presentación de los conjuntos monumentales del país, así como de fijar los criterios de consolidación y conservación de cada monumento en particular, y la Dirección General de Museos (DGM) tiene bajo su responsabilidad la protección, conservación y desarrollo de los museos existentes y la adopción de incentivos para la creación de nuevos museos.

El Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) tiene la responsabilidad de administrar y gestionar el espacio público en Santo Domingo. Los departamentos de Planeamiento Urbano, Tránsito Urbano e Infraestructura Urbana coordinan todo lo relativo a la concesión de permisos para usos, mientras que Limpieza y Gestión Ambiental son responsables de la gestión de residuos, ornato y poda de árboles. El ADN es igualmente responsable de la operación de los sistemas de recolección, tratamiento, transporte y disposición final de desechos domiciliarios en el Distrito Nacional.

Otras instituciones relevantes: La Corporación de Acueducto y Alcantarillado (CAASD), la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este República Dominicana (EDEESTE), la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), el INDOTEL, Ministerio de Industrias y Comercio, AMET, Procuraduría General de la República, Ministerio de la Presidencia, Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), International Council on Monuments and Sites (ICOMOS), Arzobispado Metropolitano de Santo Domingo, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Relaciones Exteriores

(MIREX), Ministerio de Industria y Comercio, Oficina Supervisora de Obras del Estado (OISOE), Autoridad Metropolitana de Transporte AMET, Instituto Dominicano de Telecomunicaciones. INDOTEL, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL). Instituciones del sector privado vinculadas: Asociación Ciudad de Ovando, Unión de Junta de Vecinos Ciudad Colonial, Asociación de Comerciantes de la Calle El Conde (ASOCONDE), Asociación Dominicana de Prensa Turística (Adompretur), Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (OPETUR), Asociación Dominicana de Operadores de Turismo (ADOTUR), Asociación de Hoteles y Turismo de República Dominicana (ASONAHORES), Asociación de Hoteles de Santo Domingo, Asociación Dominicana de Restaurantes (ADERES), Asociación de Bares de la Ciudad Colonial, Grupo San Soucí, Grupo Vicini, Clúster Turístico de Santo Domingo, Fundación de Conciertos de la Villa de Santo Domingo, Red de Salas de Teatros Independientes de Ciudad Colonial, Asociaciones de Taxistas de Ciudad Colonial, Asociación de Buhoneros de la Calle el Conde.

B. Marco normativo nacional

Las principales normas y leyes nacionales relevantes para la implementación del Programa y la gestión de sus riesgos e impactos ambientales y sociales son las siguientes:

- **Los Artículo 64, Numeral 4**, de la Constitución de la República Dominicana, el cual dispone que, el patrimonio cultural de la Nación, material e inmaterial, está bajo la salvaguarda del Estado.

- **Ley 084 de 1979**, que modifica la **Ley 541 de 1969** - Ley Orgánica de Turismo de la República Dominicana - y convierte a la Dirección Nacional de Turismo en Secretaria de Estado de Turismo.

- **Ley 158 de 2001**, que establece la ley de fomento al desarrollo turístico para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos en provincias y localidades de gran potencialidad, incluyendo Santo Domingo y la Ciudad Colonial. - REFUNDIDA.

- **Ley 195 de 2013**, que modifica varios artículos de la **Ley 158 de 2001** del 9 de octubre del 2001, sobre Fomento al Desarrollo Turístico para los Polos de Escaso Desarrollo y Nuevos Polos en provincias y localidades de gran potencialidad, incluyendo Santo Domingo y la Ciudad Colonial.

- **Ley No. 41-00** que crea la Secretaría de Estado de Cultura y le asigna como atribución la preservación del patrimonio cultural de la Nación tangible e intangible, como elemento fundamental de la identidad nacional.

- **Ley No. 492-69**, que establece el perímetro que conforma la zona monumental de Santo Domingo de Guzmán, declara monumentos nacionales un conjunto de monumentos y sitios históricos situados dentro de este perímetro y establece medidas para su conservación.

- **Ley No.176-07**, del Distrito Nacional y los Municipios, del 17 de julio del 2007.

- **Ley No.340-06** sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de Ley 449-06 y su Reglamento de aplicación No.490-07 (ARTICULO 6, SE EXCLUYEN LOS CONVENIOS INTERNACONALES para la aplicación de esta Ley)

- **Ley 200-04** de Libre Acceso a la Información Pública, que establece que toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier institución del Estado Dominicano y todos sus poderes, organismos y entidades vinculadas.

- **Ley No. 64-00** sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, que establece las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales. De esta Ley se derivan diversas normas ambientales: calidad del aire y control de emisiones, calidad de aguas y control de descargas, protección contra ruidos y gestión ambiental de residuos sólidos no peligrosos. Norma ambiental para la protección contra el ruido (NA-RU-001-03); Norma que establece método de referencia para la medición del ruido producido por fuentes fijas (NA-RU-002-03); Norma que establece método de referencia para la medición del ruido producido por vehículos (NA-RU-003-03); Norma ambiental sobre calidad del agua y control de descargas al subsuelo (AG-CC-01); Norma ambiental sobre calidad de aguas subterráneas y descargas al subsuelo; Norma ambiental de calidad del aire (NA-AI-001-03); Norma ambiental sobre control de emisiones contaminantes atmosféricas provenientes de fuentes fijas (NA-AI-002-03); Norma ambiental sobre control de emisiones contaminantes atmosféricas provenientes de vehículos (NA-AI-003-03); Norma para la gestión ambiental de residuos sólidos no peligrosos (NA-RS-001-03).

- **Ley** Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la Republica Dominicana 2030, **No. 1-12,** del veinticinco (25) de enero del año dos mil doce (2012).

- Plan de Revitalización Integral de la Ciudad Colonial, elaborado en 2006.

- **Ordenanza 9/2012 de ADN**, que regula y organiza el uso del espacio público para actividades de comercio informal en la ciudad de Santo Domingo.

- **Decreto Núm. 522-06,** del 17 de octubre de 2006, El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo, que regula las condiciones en las que deben desarrollarse las actividades productivas en el ámbito nacional, con la finalidad de prevenir los accidentes y los daños a la salud que sean consecuencia del trabajo. El mismo establece condiciones especiales para el sector de construcción con una serie de formularios (Solicitud de Aprobación del Programa de Seguridad y Salud en la Construcción y lista de equipos de protección personal que se deben utilizar en las distintas fases del proceso constructivo). Para cada obra, la empresa contratista tiene que presentar ante el Ministerio un plan de gestión de higiene y salud.

- **Decreto Presidencial No. 559-06**, de fecha del veintiuno (21) del mes de noviembre del año dos mil seis (2006), establece que "todo proyecto turístico o de otra índole ubicado en zonas turísticas deberá obtener, como requisito previo a su desarrollo y operación, un documento denominado Certificado de Uso de Suelo (CUS), el cual será expedido por la Secretaria de; Estado de Turismo", hoy Ministerio de Turismo.

- **Decreto 576-06** del Ministerio de Obras Públicas que define los requisitos a cumplir para la obtención de la licencia para construcción de edificaciones en República Dominicana. Establece que para los proyectos de cualquier naturaleza ubicados en la Ciudad Colonial de Santo Domingo es necesaria la autorización o permiso de la DNPM.

- **Decreto 29-13** declara de alto interés nacional e interés social, los trabajos de intervención por parte del Programa Fomento al Turismo Ciudad Colonial.

C. Estándares internacionales

En razón de la declaratoria de la Ciudad Colonial como Patrimonio Mundial de la Humanidad, el Programa debe aplicar los estándares y buenas prácticas establecidos por la UNESCO en lo relativos a la preservación del patrimonio cultural, entre ellos:

- Convención Internacional para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural (1972).
- Carta Internacional sobre la Conservación y la Restauración de Monumentos y de Conjuntos Histórico-Artísticos (Carta de Venecia, 1964)
- Convención de Viena, sobre el Derecho de los Tratados, suscrita en Viena (Austria el 23 de mayo de 1969 y entro en vigencia el 27 de enero de 1980.Principios para la Conservación y Restauración del Patrimonio Construido (Carta de Cracovia 2000)

D. Otros estándares

- Guías para las Consultas Públicas y la Participación de las Partes Interesadas en los Proyectos Financiados por el BID (BID, 2013)
- Gestión de impactos de los proyectos BID sobre el patrimonio cultural (BID, 2016).

IV. CONSISTENCIA CON LAS POLÍTICAS DE SALVAGUARDIA DEL BANCO

A. Políticas de salvaguardia relevantes para el Programa

El Programa requiere cumplir con las siguientes políticas de salvaguardia del Banco Interamericano de Desarrollo (el Banco): OP-710 (Política sobre Reasentamiento Involuntario), OP-761 (Política Operativa sobre Igualdad de Género) y Política de Acceso a la Información (OP-102), así como las siguientes Directivas de la OP-702 (Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias): B.1 (Políticas del Banco), B.2 (Legislación y regulaciones nacionales), B.3 (Preevaluación y clasificación), B.4 (Otros factores de riesgo), B.5 (Requisitos de evaluación ambiental), B.6 (Consultas), B.7 (Supervisión y cumplimiento), B.9 (Hábitats naturales y sitios críticos), B.11 (Prevención y reducción de la contaminación) y B.17 (Adquisiciones). En el Anexo A se presenta información sobre las políticas activadas, su estado de cumplimiento y las acciones para asegurar su cumplimiento.

El Programa fue clasificado durante el proceso de elegibilidad del Banco como de impacto ambiental y social de Categoría “B”.

B. Requisitos de evaluación ambiental

La Ley 64-00 de Medio Ambiente establece los procedimientos para la solicitud de una autorización ambiental. El Reglamento define los tipos de proyectos que tienen que presentarse para evaluación y autorización ambiental y los clasifica en cuatro categorías (A, B, C y D) de acuerdo con la magnitud posible del impacto. En caso de que algún proyecto específico se clasifique como categoría C (bajo impacto ambiental) o D (mínimo impacto ambiental), el Programa deberá obtener los permisos ambientales correspondientes (Constancia Ambiental para Clasificación C y Certificado de Registro de mínimo impacto ambiental para Clasificación D).

Adicional a esto, El Programa ha sido clasificado como categoría B, la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID (Directiva B.5), el cual requiere que la Agencia Ejecutora defina un plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) y lleve a cabo una consulta publica como condición previa al primer desembolso.

C. Consultas públicas

Conforme a lo estipulado en la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID OP-703 (Directiva B.6, Consultas), el Programa debe ser objeto de al menos una consulta pública con todas las partes afectadas previo al primer desembolso. La consulta abordará los siguientes temas: impactos ambientales y sociales identificados, medidas para mitigar y manejar los impactos identificados, mecanismo de captura y procesamiento de quejas y sugerencias al proyecto.

V. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

El Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) presentado en el Anexo B muestra los principales riesgos e impactos sociales y ambientales identificados durante la preparación del préstamo, las medidas de prevención o mitigación propuestas, un presupuesto estimado para su implementación y el plazo de ejecución. El PGAS consta de los siguientes planes:

Plan de Participación y Relaciones Comunitarias. Su objetivo es promover el involucramiento temprano de los distintos grupos interesados y/o afectados por el Programa. Este Plan incluye: (i) plan de divulgación de información oportuna que contribuya a una mejor comprensión y aceptación del Programa; (ii) mecanismos de consulta durante la preparación de cada proyecto y mecanismos para dar continuidad a la participación de la población durante su ejecución; (iii) lineamientos para el trabajo de acompañamiento social a las personas beneficiarias de las ayudas para mejora de viviendas y fortalecimiento de pequeños negocios; y (iii) un sistema de quejas y reclamaciones que defina los procedimientos a seguir para procesar las inquietudes y sugerencias de la población.

Requerimientos:

- La Agencia Ejecutora diseñará un Plan de Participación y Relaciones Comunitarias basado en los lineamientos definidos en el Plan de Acción Social que se presenta en el Anexo D.
- La Agencia Ejecutora pondrá en marcha el mecanismo de quejas y reclamaciones incluido en el Anexo E.

Plan de Mitigación y Apoyo a Negocios. Su finalidad es mitigar los impactos negativos que el Programa pueda causar en los ingresos de los negocios ubicados en su zona de influencia. Con base en el análisis de las potenciales afectaciones económicas temporales y/o permanentes a los diversos tipos de actividades económicas que se desarrollan en la Ciudad Colonial, el Plan propondrá una serie de medidas para que los negocios afectados.

Requerimientos:

- La Agencia Ejecutora diseñará un Plan de Mitigación y Apoyo a Negocios previo a la licitación de las obras. La implementación del Plan debe iniciarse antes del comienzo de las obras.

Plan de Gestión Arqueológica. Antes de emprender cualquier obra que implique remoción de tierras (obras de recuperación integral de calles, restauración de las Ruinas de San Francisco, reintegración de fuertes y ronda de la Muralla, recuperación del Parque Lineal Ribera del Ozama y la construcción de estacionamientos) se deberán realizar estudios arqueológica previos y, en caso de encontrarse hallazgos fortuitos, manejarse conforme al Plan de Manejo Arqueológico desarrollado en la operación anterior

Requerimientos:

- La Agencia Ejecutora adoptará el Plan de Manejo Arqueológico desarrollado en la operación anterior aprobado por la DNPM, incluido en el Anexo F.

Plan de Gestión de Sitios del Patrimonio Histórico y Cultural. Durante el desarrollo del Programa ~~previamente a la licitación de las obras,~~ se deberá ~~desarrollar~~ elaborar un Plan de Gestión de Sitios del Patrimonio conforme a la norma de DNPM y los estándares internacionales establecidos por la UNESCO para la restauración, reconstrucción, rehabilitación, conservación y preservación de sitios y monumentos Patrimonio Mundial, y previamente a la licitación de obras listadas a continuación se deberá realizar un Protocolo de Actuación para la Preservación del Patrimonio Historico de los inmuebles referidos. Los requisitos establecidos en los ~~Planes~~ Protocolos de Actuacion deberán ser parte de los pliegos de licitación de las obras y los contratos con las empresas constructoras, supervisoras y gerenciadoras de las correspondientes obras.

Requerimientos:

- La ~~Agencia~~ Unidad Ejecutora elaborara en Coordinación con la DNPM un Plan de Gestión de Sitios del Patrimonio Histórico y Cultural que servirá de base para la gestión y mantenimiento futuro del patrimonio de Ciudad Colonial.~~a las propuestas de diseño de cada proyecto en particular.~~
- ~~Adicional, d~~Durante los procesos de diseño de obras de intervencion en los fuertes y murallas colonial, Museo Alcazar de Colon, Museo Casas Reales, Convento de San Francisco y Mercado Modelo~~que inciden en inmuebles Patrimoniales~~, deberán elaborar ~~un~~ un Protocolo de Actuación para la preservación del Patrimonio Historico en cada caso, requerimiento para la elaboración de pliegos de licitación de las obras.

Plan de Gestión de Obras y Ordenamiento del Tráfico. Su objetivo es garantizar que las obras se realicen conforme a las buenas prácticas y estándares nacionales e internacionales para intervenciones en zonas urbanas de carácter histórico, en el menor tiempo factible y causando las mínimas perturbaciones posibles a residentes y visitantes de la Ciudad Colonial.

Requerimientos:

- La Agencia Ejecutora diseñará, previo al inicio de las obras, un Plan de Gestión de Obras y Ordenamiento del Tráfico que incluya: programación de las obras; planes de cierre de calles, desvío de tráfico, rutas alternas y señalización; estrategia de información a residentes; y provisiones para garantizar la seguridad y acceso de peatones, entre otros.

Medidas de Manejo Ambiental. Para las obras de infraestructura vial o obras mayores el Contratista presentara un Plan de Manejo Ambiental conforme con los requerimientos de la legislación dominicana de Medio Ambiente, y los principios establecidos en la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID (OP-703). El mismo incluirá, al menos, los siguientes programas: prevención y control de la contaminación ambiental; control de ruido y vibraciones; manejo de residuos de obras; manejo de residuos sólidos y líquidos; emergencia y contingencia; salud y seguridad ocupacional; relaciones con la comunidad y monitoreo de impactos ambientales. el Plan de Manejo Ambiental será requerimiento del anticipo y orden de inicio de las obras.

Convertir eso en una ficha para la revisión de los contratos y TDR

Requerimientos:

- La Agencia Ejecutora solicitara a los contratistas, previo al inicio de las obras, la elaboración de un Plan de Manejo Ambiental basado en el modelo incluido en el Anexo C.

Plan de Reasentamiento Involuntario de los Comerciantes del Mercado Modelo. En caso de que las obras de remodelación del Mercado Modelo requieran el cese temporal de las actividades comerciales que allí se desarrollan.

Requerimientos:

- El ADN deberá elaborar e implementar un Plan de Reasentamiento Involuntario de los Comerciantes del Mercado Modelo conforme con los principios y lineamientos de la Política Operativa sobre Reasentamiento Involuntario del BID (OP-710), cuyo seguimiento estará a cargo de la Agencia Ejecutora.

Plan de Reasentamiento de los Buhoneros. En caso de que el Programa opte por reubicar a los buhoneros y vendedores informales de la calle El Conde, se deberá desarrollar un Plan de Reasentamiento conforme a los principios y estándares de la OP-710.

Requerimientos:

- Previo a cualquier acción que implique el traslado de los buhoneros de la calle El Conde, la Agencia Ejecutora diseñará un Plan de Reasentamiento Involuntario basado en el Plan Preliminar de Reasentamiento de los Buhoneros incluido en el Anexo G.

VI. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL PGAS

A. Responsabilidades en la gestión de los impactos y riesgos socio-ambientales

El esquema de gestión y monitoreo de los impactos y riesgos ambientales y sociales durante la ejecución del Programa incluye:

- El MITUR, en su calidad de Agencia Ejecutora es responsable de supervisar la ejecución del Programa, incluyendo el PGAS.
- El BID, que, a través de la Unidad de Salvaguardas (VPS/ESG) realizará actividades de monitoreo de los componentes ambientales y sociales mediante acciones de supervisión anuales.
- Las empresas supervisoras contratadas por el Programa con la función de, entre otros, asegurar que se aplican los planes de gestión ambiental y social definidos en el PGAS. Las empresas de supervisión contarán con especialistas en gestión social y ambiental de obras y en higiene y seguridad de construcción.

B. Responsabilidades socio-ambientales de la Agencia Ejecutora

El MITUR, a través de la Unidad de Coordinación del Programa, UCP (agencia ejecutora), asegurará la implementación del PGAS, desarrollando los procedimientos internos necesarios y capacitando a los responsables para supervisar la implementación.

Para la operación 2587/OC-DR, la UCP no cuenta con un equipo socio-ambiental, sino que las tareas de relación con la comunidad y de identificación y gestión de los impactos sociales y ambientales son asumidas de manera *ad-hoc* por los distintos miembros del equipo. La correcta ejecución y seguimiento del PGAS requiere reforzar la UCP con un Especialista Ambiental y Social cualificado en gestión socio-ambiental y relaciones con la comunidad.

Responsabilidades Especialista Social

Las responsabilidades del Especialista Ambiental y Social serán, entre otras:

- Velar por el cumplimiento de las medidas Ambientales establecidas por el Ministerio Medio Ambiente
- Supervisar y asegurar la implementación del PGAS en todos los proyectos del Programa.
- Velar por el cumplimiento de las políticas del Banco. Identificar y estudiar las políticas
- Promover la participación en el Programa de la población, actores sociales, gremios empresariales e instituciones públicas.
- Coordinar los procesos de consulta pública para cada uno de los proyectos del Programa.
- Coordinar el mecanismo de quejas y reclamaciones.
- Participar en la elaboración de los términos de referencia de los consultores individuales y firmas contratadas para implementar las acciones del PGAS. Asesorar y coordinar el desarrollo de las consultorías.
- Dar seguimiento al proceso de obtención de las autorizaciones necesarias para las obras.
- Asegurar la incorporación en los pliegos de licitación y contratos de los requisitos ambientales y sociales establecidos en el PGAS.
- Revisar los planes de gestión ambiental y social presentados por los contratistas.
- Asegurar la realización de un análisis de impacto socio-ambiental de cualquier cambio en los proyectos.
- Asegurar la comunicación adecuada con las poblaciones afectadas en la etapa de construcción.
- Elaborar informes semestrales para el Banco sobre la implementación del PGAS.
- Recopilar y dar seguimiento a los indicadores del Plan de Manejo Ambiental.

¿Estos indicadores existen, dónde están o hay que construirlo?

C. Reporte

El Especialista Ambiental y Social es responsable de documentar el seguimiento del PGAS, para lo cual deberá elaborar y enviar al Banco un Informe semestral de Cumplimiento Ambiental y Social que incluya como mínimo, lo siguiente:

- Información sobre el desempeño ambiental y social y las actividades del Programa, incluyendo una descripción de cualquier situacion con respecto a requisitos ambientales y sociales y cualquier impacto ambiental, social o de seguridad imprevisto (ej., accidentes), incluyendo las acciones tomadas para resolver el problema y prevenir su futura ocurrencia.
- Descripción de cualquier cambio importante en la operación del Programa que pueda producir un impacto negativo sobre aspectos ambientales o sociales.
- Descripción de cualquier contacto por terceros en relación con aspectos ambientales, sociales, de patrimonio cultural o de seguridad, incluyendo contactos por el Gobierno, instituciones públicas, empleados, denuncias, protestas o conflictos.
- Descripción de los resultados de todos los programas de monitoreo (incluyendo auditorias, inspecciones, etc.) y controles ambientales y sociales realizados durante el periodo aplicable del reporte.
- Copias de todos los documentos, tales como licencias, certificados o reportes de inspección, que demuestren el cumplimiento ambiental y social del Programa con todas las normas, leyes y disposiciones aplicables.

D. Consultas y comunicación

Conforme con las políticas del Banco, durante la ejecución del Programa la población debe ser informada y consultada sobre las medidas de mitigación ambiental y social que les afecten. En el Anexo D se presentan los lineamientos para el diseño del Plan de Participación y Relaciones Comunitarias que, entre otros elementos, definirá los mecanismos de información y consulta con las partes afectadas.

E. Quejas y reclamaciones

En el Anexo E se presenta un Mecanismo de Quejas y Reclamaciones dirigido a atender de manera oportuna y definitiva las inquietudes y reclamos de la población en el área de intervención del Programa, o de otros actores sociales involucrados.

VII. ANEXOS

A. Estado de cumplimiento del Programa con las Políticas de Salvaguardas del BID

Política / Directiva	Aspecto aplicable	Estado de cumplimiento	Justificación	Acciones para asegurar el cumplimiento
OP-703 Medio ambiente y cumplimiento de salvaguardias				
B1. Políticas del Banco	Ver más abajo			
B.2 Legislación y regulaciones nacionales	Preparación de estudios de impacto ambiental. Permisos y autorizaciones. Cumplimiento con la legislación y las normas ambientales.	En proceso	Para los proyectos previstos en el Programa la legislación nacional no requiere consulta pública, estudio ambiental ni plan de manejo o adecuación ambiental. Sin embargo, sí es necesaria la autorización de la DNPM y del ADN previamente al inicio de cualquier obra de infraestructura en la Ciudad Colonial.	Condición previa al inicio de las obras: para cada proyecto específico, la Agencia Ejecutora deberá presentar evidencia de contar con la autorización de la DNPM y del ADN, así como de cualquier otro permiso necesario. El Programa implementará un PGAS para asegurar el cumplimiento de las regulaciones ambientales y sociales nacionales en proyectos de infraestructura.
B.3 Pre-evaluación y clasificación	Pre-evaluación y clasificación de acuerdo con los impactos ambientales y sociales potenciales	Cumplida	El Programa ha sido clasificado como de Categoría B pues se considera que el mismo puede provocar impactos ambientales y sociales negativos localizados y de corto plazo, y para los cuales ya se dispone de medidas de mitigación efectivas.	N/A

B.4 Otros factores de riesgo	Capacidad de gobernanza ambiental y social del organismo ejecutor	En proceso	Débil capacidad de la Agencia Ejecutora para implementar y monitorear adecuadamente el cumplimiento de las medidas de gestión ambiental y social. Débil capacidad de otras instituciones claves para la ejecución del Programa, especialmente el ADN y el MINCUL, y de los mecanismos de coordinación entre éstas y la agencia Ejecutora.	El diseño del Programa incluye un componente de fortalecimiento institucional del MITUR, el MINCUL y el ADN. Igualmente, se conformará un Comité Directivo integrado por el MITUR, el MINCUL y el ADN, que, entre otras funciones, conocerá los informes de cumplimiento ambiental y social y del mecanismo de quejas y reclamos. Condición previa al primer desembolso: la Agencia Ejecutora contratará un Especialista Ambiental y Social responsable de dar seguimiento a las medidas incluidas en el PGAS.
B.5 Requisitos de evaluación ambiental	EA/EIA/SEA del Programa	Cumplida	Durante la preparación del Programa se completó el análisis socio-ambiental desarrollado por la operación anterior, focalizándose en los siguientes aspectos específicos: participación comunitaria; reasentamiento involuntario de los comerciantes informales de la calle El Conde; posible afectación económica permanente y/o temporal del Programa en los negocios ubicados en su área de influencia. Con base en este análisis se ha diseñado una versión preliminar del PGAS y las medidas de mitigación propuestas han sido incorporadas al diseño del Programa.	N/A
B.6 Consultas	Consulta con partes afectadas durante la	Se espera que se cumpla	Al ser categoría B, el Programa debe ser objeto de por lo menos una consulta pública con las partes afectadas.	Condición de presentación al Directorio Ejecutivo del Banco: la Agencia Ejecutora habrá llevado a cabo una consulta pública

	preparación de la operación	antes de la aprobación de la operación		con las partes afectadas por el Programa. El POD, el IGAS, el PGAS y otra información relevante del Programa estarán disponibles en la página Web del BID previamente a la consulta.
	Consulta durante la ejecución de la operación	En proceso	El Programa preparará e implementará un Plan de Participación y Relaciones Comunitarias que incluya un mecanismo de quejas y reclamaciones.	Condición previa al primer desembolso: la Agencia Ejecutora habrá preparado un Plan de Participación y Relaciones Comunitarias aprobado por el Banco. Condición previa a la licitación de obras: la Agencia Ejecutora realizará una consulta con las partes afectadas durante la preparación del proyecto de cada una de las obras del Programa.
B.7 Supervisión y cumplimiento	Supervisión por el BID	En proceso	El BID monitoreará los componentes ambientales, sociales y culturales a través de acciones de supervisión internas anuales del Banco, con apoyo de consultores externos independientes en caso de ser necesario.	Durante la vida de la operación, la Agencia Ejecutora facilitará una misión de supervisión anual por la Unidad de Salvaguardas del BID. La Agencia Ejecutora presentará un Informe semestral de Cumplimiento Ambiental y Social como parte del Informe de Seguimiento de Progreso.
	Requisitos de salvaguardas incluidos en los documentos del acuerdo de préstamo.	En proceso	Los requisitos de salvaguardas ambientales y sociales específicos para cada proyecto estarán incluidos en los contratos con las contratistas.	Condición especial de ejecución: los pliegos de licitación de las obras incluirán los requisitos de salvaguardas ambientales y sociales establecidos en el PGAS.
B.8 Impactos transfronterizos	N/A	N/A	El Programa no tiene impactos transfronterizos	N/A

B.9 Hábitats naturales y sitios culturales	Sitio de importancia cultural crítica	En proceso	Esta Directiva establece que el Banco no apoyará operaciones y actividades que degraden o comprometan significativamente sitios de importancia cultural crítica al punto de reducir su valor espiritual, histórico o arqueológico. La Ciudad Colonial ha sido designada Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO, y como tal, es un sitio de importancia cultural crítica. Por ello, todas las obras de mejora y restauración de bienes arqueológicos e históricos se harán en conformidad con los estándares internacionales definidos por la UNESCO relativos a patrimonio histórico y cultural y de los que la República Dominicana es signataria.	Condición especial de ejecución: previo a la licitación de las obras de restauración de bienes arqueológicos e históricos, la Agencia Ejecutora preparará un plan de gestión de sitios del patrimonio cultural conforme con los estándares internacionales y nacionales en la materia. Condición especial de ejecución: previo al inicio de cualquier obra de infraestructura, la Agencia Ejecutora implementará el protocolo de hallazgos fortuitos.
B.10 Materiales peligrosos	N/A	N/A	No se prevé la producción, adquisición, uso o disposición final de desechos residuales peligrosos o tóxicos. No obstante, el Programa generará residuos y escombros no peligrosos que serán manejados según lo establecido por la normativa nacional.	El Programa gestionará los residuos y escombros de obra conforme con los requerimientos de la legislación nacional.
B.11 Prevención y reducción de la contaminación	Contaminación generada por la operación	En proceso	El Programa generará emisiones de gases a la atmósfera, ruido y desechos sólidos.	Condición especial de ejecución: para cada proyecto de obras de infraestructura, la Agencia Ejecutora exigirá al contratista adjudicatario para su ejecución que indique las medidas requeridas para la implementación del PGAS específicamente en ese proyecto.
B.12 Proyectos	N/A	N/A	El Programa no está en construcción	

en construcción				
B.13 Préstamos de políticas e instrumentos flexibles de préstamo	N/A	N/A	El Programa no es una operación de intermediación financiera	N/A
B.14 Préstamos multifase o repetidos	N/A	N/A	El Programa no es un préstamo multifase o repetido	N/A
B.15 Operaciones de cofinanciamiento	N/A	N/A	No es una operación cofinanciada	N/A
B.16 Sistemas nacionales	N/A	N/A	El Programa no utilizará los sistemas de salvaguardias nacionales	N/A
B.17 Adquisiciones	Proceso ambiental y socialmente responsable de adquisiciones	En proceso	Se aplicarán las provisiones del caso para que los bienes y servicios adquiridos en las operaciones se produzcan de manera ambiental y socialmente sostenible en lo que se refiere al uso de recursos, entorno laboral y relaciones comunitarias.	Condición especial de ejecución: los pliegos de licitación de las obras incluirán los requisitos de salvaguardas ambientales y sociales.
OP-710 Política de Reasentamiento Involuntario	Afectación económica	En proceso	En el marco de la anterior operación se llevó a cabo un "operativo de contención espacial" para limitar el espacio público ocupado por los buhoneros de la calle El Conde. Si se considera que la contención no es suficiente o eficaz y se decide trasladar a estos trabajadores informales a otros espacios, la Agencia Ejecutora implementará el Plan de	Previo al inicio de las obras de reforma del Mercado Modelo: en caso de que las obras requieran el reasentamiento temporal de los comerciantes, la Agencia Ejecutora desarrollará un Plan de Reasentamiento Involuntario que deberá ser aprobado por el Banco. Previo al primer desembolso: la Agencia Ejecutora preparará un Plan de

			Reasentamiento Involuntario de los Buhoneros anexado en el PGAS preliminar. El Programa contempla la reforma del Mercado Modelo, para lo cual se están analizando distintas alternativas de intervención. Si la alternativa seleccionada implica el desplazamiento físico y/o económico temporal de todos o parte de las y los comerciantes que actualmente trabajan en el Mercado, la Agencia Ejecutora desarrollará un Plan de Reasentamiento Involuntario que deberá ser aprobado por el Banco como requisito previo al inicio de las obras. El Programa podrá afectar temporalmente el flujo de clientes a los negocios ubicados en la zona de obras. A fin de mitigar este impacto, el Programa incluye un Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios dirigido a que los negocios afectados recuperen, y en la medida de lo posible mejoren, sus ingresos en el menor tiempo posible.	Contingencia de Apoyo a Negocios de los negocios afectados por las obras, el cual deberá ser aprobado por el Banco.
OP-704 Gestión de Riesgo de Desastres Naturales	Vulnerabilidad y exposición del Programa a desastres naturales	En proceso	Las obras de reforma integral de calles incluyen la mejora del drenaje pluvial y el soterramiento de cableado eléctrico y de telefonía, lo que contribuirá a disminuir la vulnerabilidad de la infraestructura urbana frente a huracanes y tormentas.	El Programa puede ser categorizado como una operación de bajo riesgo en lo que se refiere a desastres naturales.

OP-765 Política de Pueblos Indígenas	N/A	N/A	El Programa no tiene impacto directo sobre ninguna comunidad indígena	N/A
OP-761 Política de Igualdad de Género en el Desarrollo	Cumplimiento con los lineamientos de la Política	En proceso	El Programa ofrece oportunidades para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres	Los criterios de acceso a las subvenciones para mejora de vivienda y pequeños negocios priorizarán a las mujeres cabeza de familia y otros grupos en situación de desventaja.
OP-102 Política de Acceso a la información	Divulgación de los análisis ambientales y sociales del Programa.	En proceso	Disponibilidad del Informe de Gestión Ambiental y Social (IGAS) en el sitio web del Banco.	La operación 2587/OC-DR mantiene una página Web (http://www.tuciudadcolonial.do) y una página en Facebook (https://www.facebook.com/tuciudadcolonial). Toda la documentación relevante del Programa será accesible tanto a través de ambas páginas como del sitio Web del BID.

B. Plan de Gestión Ambiental y Social PGAS

AQUI ESTA EL PGAS

Riesgo o impacto	Acciones del Programa involucradas	Medida de prevención o mitigación	Presupuesto estimado	Plazo
1. **Afectación al Patrimonio Histórico y Cultural**	Producto 1.1: Recuperación integral de calles priorizadas Producto 1.2: Restauración y puesta en valor de ruinas arqueológicas Producto 1.3: Recuperación de parques públicos Producto 1.4: Recuperación de museos Producto 1.5: Implementación física del plan de movilidad urbana Producto 2.1: Mejoramiento de viviendas Producto 2.1: Embellecimiento de	1.1. Realizar estudios arqueológicos previos del inicio de cualquier obra que implique remoción de tierra, siguiendo los procedimientos establecidos en el Plan de Manejo Arqueológico desarrollado en la operación anterior. Supervisión de arqueología de obra.	675,000$	Antes del inicio de las obras
		1.2. Realizar estudios de la estructura original y evolución del inmueble y de las muestras de arqueología del color en laboratorio, antes de emprender obras de mejoramiento en viviendas o embellecimiento de fachadas.	50,000$	Antes del inicio de las obras
		1.3. Diseñar un Plan de Manejo del sitio del Patrimonio Mundial de la Ciudad Colonial de Santo Domingo. Requiere la contratación de un personal para intervención de fuertes y muralla colonial, Museo Alcázar de Colón, Museo Casas Reales, Mercado Modelo,...	100,000$	Antes de la licitación de las obras
		1.4. Manejar los posibles hallazgos fortuitos conforme al Plan de Manejo Arqueológico desarrollado en la operación anterior.	No requiere	Continuo
		1.5. Incluir en los pliegos de licitación de las obras y los contratos con las empresas constructoras, supervisoras y gerenciadoras los requisitos establecidos en los correspondientes Planes de Gestión y Manejo de Patrimonio Histórico y Cultural.	No requiere	Antes de la licitación de las obras

	fachadas Producto 2.3: Recuperación de espacios públicos comunitarios Producto 3.1: Adecuación del Mercado Modelo			
2. **Daños a edificaciones situadas en el entorno de las obras**	Producto 1.1: Recuperación integral de calles priorizadas Producto 1.2: Restauración y puesta en valor de ruinas arqueológicas	2.1. Realizar un estudio de vulnerabilidad de inmuebles y diseñar medidas para evitar riesgos durante las obras.	100,000$	Antes de la licitación de las obras
		2.2. Incluir las medidas anteriores en los pliegos de licitación y los contratos con las empresas constructoras y de supervisión, los cuales incluirán asimismo cláusulas exigiendo que los trabajos se realicen conforme las buenas prácticas y estándares nacionales e internacionales para intervenciones en zonas urbanas de carácter histórico.	No requiere	Antes de la licitación de las obras
3. **Descontento y conflicto social**	Todo el Programa	3.1. Diseñar e implementar un Plan de Participación y Relaciones Comunitarias, basado en los lineamientos establecidos en el Plan de Acción Social adjunto.	200,000$	Posterior al primer desembolso
		3.2. Implementar un mecanismo de atención de quejas e inquietudes.	No requiere	Continuo
	Producto 2.1: Mejoramiento de viviendas Producto 3.2: Fortalecimiento a las micro-empresas	3.3. Garantizar que los Reglamentos Operativos de los programas de mejoramiento de viviendas y titulación, embellecimiento de fachadas, adecuación de micro negocios y generación de nuevos emprendimientos establecen criterios claros y equitativos de selección de beneficiarios, priorizando el acceso a grupos en situación de vulnerabilidad como adultos mayores, mujeres cabeza de familia, familias con un gran número de dependientes y	No requiere	Antes de la convocatoria de subvencione

		trabajadores informales.		
4. **Afectación al tráfico de vehículos y peatones**	Producto 1.1: Recuperación integral de calles priorizadas Producto 1.2: Restauración y puesta en valor de ruinas arqueológicas Producto 1.3: Recuperación de parques públicos Producto 1.4: Recuperación de museos Producto 1.5: Implementación física del plan de movilidad urbana Producto 2.3: Recuperación de espacios públicos comunitarios Producto 3.1: Adecuación del	4.1. Diseñar e implementar un Plan de Gestión de Obras y Ordenamiento del Tráfico que incluya: programación de las obras; planes de cierre de calles, desvío de tráfico, rutas alternas y señalización; estrategia de información a residentes; y provisiones para garantizar la seguridad y acceso de peatones, entre otros.	30,000$	Antes del inicio de las obras

	Mercado Modelo			
5. **Impacto ambiental de las obras**	Todas las acciones relativas a obras de construcción	5.1. Para cada obra mayor de infraestructura: la Agencia Ejecutora exigirá al contratista adjudicatario para su ejecución que diseñe e implemente un Plan de Manejo Ambiental que incluya: control de ruido y vibraciones; control de la emisión de polvo y partículas; control de la emisión de contaminantes de la maquinaria de obra; manejo de residuos de obras; manejo de residuos sólidos y líquidos; control del flujo, itinerarios y movimientos de vehículos pesados de obra; salud y seguridad ocupacional; emergencia y contingencia; monitoreo de impactos ambientales; y relaciones con la comunidad. 5.2. Incluir el Plan de Manejo Ambiental en los pliegos de licitación de obras 5.3. Exigir que las empresas constructoras, supervisoras y gerenciadoras cuenten con especialistas socio-ambientales	10,000$ cada Plan	Antes de la licitación de las obras
6. **Afectación económica a negocios**	Producto 1.1: Recuperación integral de calles priorizadas Producto 1.2: Restauración y puesta en valor de ruinas arqueológicas Producto 1.5: Implementación física del plan de movilidad urbana Producto 2.3: Recuperación de espacios públicos comunitarios	6.1. Diseñar e implementar un Plan de Mitigacion de Apoyo a Negocios con el objetivo de que los negocios afectados por las obras recuperen, y en la medida de lo posible mejoren, sus ingresos en el menor tiempo posible.	200,000$	Antes de la licitación de las obras

	Producto 3.1: Adecuación del Mercado Modelo			
7. **Reubicación de buhoneros de la calle El Conde**	Al momento actual, esta acción ha sido descartada	7.1. Si en algún momento se decide reubicar a los buhoneros de la calle El Conde, se diseñará un Plan de Reasentamiento basado en el Plan Preliminar de Reasentamiento de los Buhoneros		
8. **Reasentamiento temporal de los comerciantes del Mercado Modelo**	Producto 3.1: Adecuación del Mercado Modelo	8.1. En caso de que las obras de remodelación del Mercado Modelo requieran el cese temporal de las actividades comerciales que allí se desarrollan, el ADN elaborará e implementará un Plan de Reasentamiento Involuntario de los Comerciantes del Mercado Modelo conforme con los principios y lineamientos de la OP-710		Antes de la licitación de las obras
9. **Explotación y abuso sexual vinculadas al turismo**		9.1. Incluir en los TDR para la contratación de los productos de comunicación y marketing del Programa salvaguardas para evitar el uso de imágenes o mensajes sexistas o denigrantes para algún grupo de población	No requiere	Antes de la contratación de los productos
		9.2. Incluir dentro del Plan de Comunicación y del Sistema de Registro de Establecimientos Turísticos del Programa acciones dirigidas a informar y sensibilizar a empresas turísticas, proveedores de servicios turísticos, turistas y residentes sobre la problemática de la explotación sexual.	20,000$	Antes de la contratación de los productos
10. **Cumplimiento del PGAS**	Todos	10.1. Contratación Especialista Ambiental y Social (a medio tiempo).	200,000$	Al inicio del Programa.

C. Medidas típicas de un Plan de Manejo Ambiental

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL		
IMPACTO/ RIESGO	**MEDIDA**	**INDICADOR O MEDIOS DE VERIFICACION**
Contaminación del suelo: fugas, derrames	1. Colocar equipos y materiales anti derrames e impermeabilizantes 2. Realizar contención secundaria de tanques y barriles de combustible, pinturas, aceites, etc. 3. Realizar un mantenimiento preventivo de equipamiento y vehículos y reparar las fugas	Número de derrames controlados/mes
Contaminación del aire: material particulado y gases	1. Minimizar el polvo generado por el movimiento de tierras humedeciendo la tierra 2. Realizar un mantenimiento preventivo de los equipos y maquinarias utilizados de acuerdo a las recomendaciones del fabricante 3. Instalar un cerco en el perímetro donde se realiza los trabajos como medida de seguridad y para evitar dispersión de partículas	Número de riegos/mes
Contaminación del agua	1. Controlar la erosión y sedimentación en el sitio de obras 2. Monitorear los drenajes cercanos	Número de monitoreos/año y comprobación de ausencia de contaminación mediante informes, fotos y análisis químicos si fuera el caso
Contaminación acústica: ruido y vibraciones	1. Controlar que los niveles de ruido no excederán los límites establecidos por la legislación vigente	Estándares Nacionales para Ruido establecidos por el Ministerio de Medio Ambiente. Informes sobre mediciones

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL		
IMPACTO/ RIESGO	**MEDIDA**	**INDICADOR O MEDIOS DE VERIFICACION**
	2. Utilizar equipamiento adecuado 3. Restringir el horario de operación de la obra y adaptar los tipos de obras a los horarios	del nivel de ruido
Contaminación visual	1. Instalar barreras de malla que reduzcan la visión sobre el área de trabajo 2. Evitar la acumulación de tierras, escombros, residuos o cualquier material	Registro fotográfico

PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL[CQ1]		
IMPACTO/ RIESGO	**MEDIDA**	**INDICADOR O MEDIOS DE VERIFICACION**
Riesgos en salud y seguridad de trabajadores	1. Análisis médico de trabajadores y vacunaciones	Número de trabajadores evaluados/total de empleados
	2. Utilización de equipos de protección personal	Registro mensual de utilización de equipos y fotográfico
	3. Dotación de botiquines de primeros auxilios bien equipados	Número de botiquines/cantidad total de trabajadores

PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL[CQ1]		
IMPACTO/ RIESGO	**MEDIDA**	**INDICADOR O MEDIOS DE VERIFICACION**
	4. Mantener seguros de riesgos laborales de los trabajadores, equipos e instalaciones en general	Trabajadores asegurados
	5. Registros de incidentes	Número de incidentes ocurridos/mes
Contaminación acústica: ruido y vibraciones	1. Realizar chequeos de audiometría a los trabajadores que se encuentren más expuestos	Número de chequeos/número de trabajadores expuestos
	2. Realizar mantenimiento y calibración periódica de equipos y máquinas	Cantidad de mantenimientos realizados/año

PROGRAMA DE CONTINGENCIAS		
IMPACTO/ RIESGO	**MEDIDA**	**INDICADOR O MEDIOS DE VERIFICACION**
Riesgos en salud y seguridad de trabajadores	1. Mantener señalización adecuada en toda el área	Registro fotográfico
	2. Mantener vías de evacuación desalojadas	Registro fotográfico
	3. Efectuar inspecciones periódicas a infraestructura	Número de inspecciones/mes
	3. Efectuar inspecciones periódicas de los equipos	Número de inspecciones/mes
	4. Mantener extintores revisados, recargados e identificados según su tipo	Número de extintores revisados/mes
	5. Llevar registro de recargas y revisión de extintores	Cantidad de registros elaborados/mes
	6. Realizar simulacros	Número de simulacros realizados/año

PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS		
IMPACTO/ RIESGO	**MEDIDA**	**INDICADOR O MEDIOS DE VERIFICACION**
Contaminación del suelo	1. Segregación adecuada de residuos en el sitio, utilizando recipientes para cada tipo de residuo	Cantidad de contenedores/m^2
	2. Transporte de residuos de construcción al relleno sanitario autorizado, utilizando los contenedores adecuados	Cantidad de residuos de construcción transportados/mes
	3. Transporte de residuos comunes al relleno sanitario o botadero autorizado más cercano, utilizando los contenedores adecuados	Cantidad de residuos comunes transportados/mes

D. Plan de Acción Social

PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO TURÍSTICO Y URBANO DE LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO

LINEAMIENTOS GENERALES - PLAN DE ACCION (ACOMPAÑAMIENTO) SOCIAL

Sonia Fandiño
Consultora Social

1. Objetivo:

Lograr que las comunidades, grupos de interés y actores sociales en general se informen y participen en el marco de la ejecución del programa.

2. Concepto general

El plan de acción social es un instrumento que pretende promover la vinculación de las comunidades y grupos de interés sujeto del Programa, así mismo, sienta las bases para la corresponsabilidad en el mantenimiento y sostenibilidad de las obras a ser ejecutadas en los proyectos.

El plan de acciones sociales se ejecuta en las etapas de estudio, diseños y construcción de las obras del programa y para ello se vinculan los diferentes actores sociales, comunitarios e institucionales y en este sentido se hace necesario el trabajo en equipo.

Por ello, la información y la participación de los diferentes actores es una exigencia permanente durante la realización de las diferentes etapas. En este marco, de una parte, la realización de eventos como talleres, asambleas y reuniones comunitarias, consideradas herramientas pedagógicas y de otro, el uso de piezas comunicativas como folletos, cartillas, afiches y carteleras informativas, entre otras, se constituyen en el eje del Plan de Acciones Sociales.

La comunicación como parte del plan de acción social se comprende a partir de un proceso inherente para la participación de los involucrados.

El plan de Acción Social se estructura a partir del reconocimiento de las condiciones sociales, económicas, poblacionales, culturales, educativas de la población, bajo unas líneas informativas, de atención a la comunidad y grupos de interés, acompañamiento especialmente en obra, vinculación laboral y capacitación o formación con respectos a los procesos técnicos que involucran las obras. Todo ello bajo una metodología participativa, con sus respectivas técnicas y dinámicas.

3. Equipo de trabajo

El Plan de Acción Social o de gestión social como se denomine, requiere de profesionales sociales calificados, con experiencia en el manejo de comunidades, en lo posible con experiencia en obra pública y aspectos relacionados con el hábitat. En este sentido, posiblemente se vinculen a personas locales que

gocen de excelente conocimiento de las zonas y de óptimas relaciones con los vecinos del área de intervención, quienes apoyaran labores de recolección de información, motivación hacia la participación de los diferentes actores en las actividades para los cuales se convocan.
Es preciso que el Plan de Acción Social cuente con recursos económicos para realizar convocatorias de eventos, talleres, campañas, mesas de trabajo, actividades de carácter lúdico, piezas comunicativas como afiches, cartillas, boletines informativos, entre otros.

De la misma manera se disponga de un sitio para la atención de las comunidades, equipos de trabajo como computadores, impresoras, papelería general y específica según tipo de actividades como talleres, entre otros.

Los profesionales deben trabajar de manera articulada con los demás miembros de los equipos de trabajo.

Se hace necesario que la información recogida se incluya dentro de un sistema de información el cual apoyará el seguimiento de la participación y la evaluación de proceso y de resultado.

El equipo social recopila información y analiza dejando memoria de cada proceso.

4. Líneas generales sugeridas a ejecutar:

4.1. Acciones informativas

El objetivo es apoyar el proceso informativo frente a los cambios que producen las intervenciones sobre el territorio y con ello aportar hacia la sostenibilidad de las mismas, proyectando como un entorno mejorado produce una revitalización de la ciudad colonial.

En esta categoría se incluyen las reuniones dirigidas a los grupos de interés del proyecto a ejecutarse, (actores individuales, institucionales y organizacionales), con el fin de informarlos acerca de las condiciones técnicas, jurídicas o normativas, ambientales, culturales que implica el proyecto.

Dentro de este se incluyen los medios utilizados para convocar a los vecinos a las reuniones tales como registros de invitaciones, convocatoria, asistencia, así mismo los boletines, comunicados, entre otros. Se sugiere que las reuniones se realicen al inicio, el 50% de avance de obras y al final.

Cuando se trate de estudios y diseños se sugiere que éstas se ejecuten al inicio y al final de los mismos.

Se resalta que estos medios de comunicación deben mantener un protocolo en los que las comunidades y grupos de interesen identifiquen el programa.

Las redes sociales son un medio importante para ser empleado, sin embargo no pueden ser los únicos dadas las características de las comunidades y grupos de interés. Crear un chat, página web, correos electrónicos, son opciones importantes.

4.2. Atención a la comunidad

El objetivo a lograr radica en tener una comunidad y unos grupos de interés que sientan su inclusión como parte fundamental del Programa.

Se sugiere contar con un espacio (oficina) permanente dentro de la Ciudad Colonial que le permita a las comunidades y grupos de interés, además de informarse, presentar sus inquietudes, sugerencias, reclamaciones, de tal manera puedan sentirse atendidos respetuosamente. Por tanto debe estipularse un horario para su atención, labor que debe ser realizada por un profesional social, en lo posible que tenga experiencia en procesos de construcción de obra pública y conocimiento de competencias de los actores responsables del Programa, para derivar quejas, reclamos, sugerencias, entre otros aspectos.

El mencionado espacio debe contar con condiciones adecuadas como un computador, impresora, planos de las áreas de intervención para ser explicados los interesados, así como cronogramas de estudios, diseños y ejecución de obra.

El Plan de gestión social puede promover la rendición de cuentas a los residentes y propietarios de los avances, dificultades y retos del programa.

En este mismo sentido, puede recoger las percepciones sociales acerca del Programa y de esta manera orientar estrategias para reorientar, si es el caso acciones de tipo social, técnico, ambiental, cultural.

4.3. Acciones de acompañamiento social en obra

Las obras de intervención física generan impactos para los cuales las comunidades deben ser preparadas, por tanto se hace necesario identificar estos y establecer, en lo posible, con ellos conjuntamente acciones a mitigar: caso de aparcamientos, cierres de vías, soterramiento de cables, manejo de ruidos, contaminación del aire, entre otros.

4.4. Vinculación Ocupacional

El objetivo es permitir que las comunidades y grupos sociales, sí es de su interés, participen de la construcción de las obras, y de esta manera puedan mejorar temporalmente sus ingresos, así como apropiarse de éstas, lo cual incide en la sostenibilidad de las mismas.

Si es de interés, se hace necesario que el grupo social conjuntamente con el técnico revisen la oferta y la demanda de las actividades, de tal forma que nadie se sienta obligado, ni a trabajar ni a contratar. En caso de abordarse el programa el diagnóstico laboral de la mano de obra debe ser una actividad prioritaria, así como las condiciones a ser contratado.

Parte fundamental de estas acciones es el seguimiento a quienes se vinculan, dado que deben cumplir con ciertas normas y en ocasiones quienes están dispuestos a trabajar no respetan ciertas normas de comportamiento, pero no por ello no se abordan esta vinculación laboral, la cual puede ser muy necesaria para quienes asumen esa oportunidad.

Es necesario que el profesional social realice seguimiento para constatar que el contratista cumple con las exigencias de ley lo relacionado con las normas de seguridad industrial y salud ocupacional que se exigen.

4.5. Actas de vecindad

Cuando se interviene una vía, se soterra el cableado, o se va a edificar en general, las vecinos tienden a ver que la intervención les trae problemas a sus viviendas o al entorno. Por ello se sugiere que se levanten actas de vecindad, lo cual es un documento privado[2]. Allí se registra un concepto técnico detallado acompañado de fotografías o vídeos, acerca del estado de las edificaciones que colindan con una construcción, vía, entre otras. Dicho levantamiento se realiza antes de comenzar la obra y al finalizar la misma, con el fin de reparar los daños que pudiese causar la intervención.

Se pretende que las partes solucionen de manera ágil y con el mínimo de conflictividad las diferencias.

Para la realización de las actas de vecindad, se cuenta con un equipo de trabajo conformado por profesionales técnicos y sociales.

4.6. Formación y capacitación

Estas acciones buscan que los vecinos y residentes además de estar informados de los avances, dificultades, retos del programan, participen en acciones formativas y de capacitación, de tal manera que el programa se constituye no sólo en una oportunidad para fortalecer la conciencia acerca del uso adecuado de las obras públicas, así como de acciones para el mantenimiento y la sostenibilidad de obras.

Las acciones relativas a esta línea son los talleres principal pero no exclusivamente.

5. Actividades sugeridas por componente

COMPONENTE I: Consolidación de la oferta de turismo urbano

PRODUCTO	ACTIVIDAD	Acciones informativas	Atención a la Comunidad	Acompañamiento Social en obra	Vinculación Ocupacional	Actas de Vecindad	Formación y capacitación
3	Recuperación de Parques Públicos	(i) reunión inicial, para informar a los vecinos y demás actores sociales identificados acerca del proyecto, (ii) reunión de avance de obra para comunicar acerca de dificultades,	Permanente	Reuniones para concertar mitigación de impactos	Análisis de oferta y demanda de mano de obra	Si se requiere	Talleres de formación para diferentes grupos de población, dirigidos al mantenimiento y cuidado de las obras a ejecutarse

[2] En Colombia es un documento probatorio , que obliga al constructor a responder por la vía de la responsabilidad contractual

		avances retos, entre otros aspectos					
4	Recuperación de Museos	(i) reunión inicial informativa dirigida a los grupos de interés acerca del proyecto, alcance, cronograma, responsables del proyecto, constructores, procedimiento utilizado para seleccionar las firmas constructoras	Permanente	Reuniones para concertar mitigación de impactos	Análisis de oferta y demanda de mano de obra	Si se requiere	
5	Sistema de Movilidad	(i) reunión inicial informativa dirigida a los grupos de interés acerca del proyecto, alcance, cronograma, responsables del proyecto, constructores, procedimiento utilizado para seleccionar las firmas constructoras	Permanente	Reuniones para concertar mitigación de impactos	Análisis de oferta y demanda de mano de obra	Se requiere levantamiento de actas de vecindad	Talleres para el cuidado de espacio público, señalética, entre otros

6	Equipamiento de Aseo Público	(i) reunión informativa a las juntas de vecinos, a los vecinos. (ii) reuniones informativas con otros actores sociales para socializar el proyecto, recibir sugerencias, respuesta a inquietudes					Talleres, reuniones, entre otras actividades pedagógicas para crear una cultura acerca del manejo adecuado de residuos
7	Equipamiento de seguridad	(i) reunión informativa a las juntas de vecinos, a los vecinos. (ii) reuniones informativas con otros actores sociales para socializar el proyecto, recibir sugerencias, respuesta a inquietudes					

Componente II: Inclusión económica y social en el desarrollo turístico

PRODUCTO	ACTIVIDAD	Acciones informativas	Atención a la Comunidad	Acompañamiento Social en obra	Vinculación Ocupacional	Actas de Vecindad	Formación y capacitación
1	Mejoramiento de Viviendas						

2	Recuperación de Espacios Públicos Comunitarios	(I) reuniones informativas a los grupos de interés	Permanente	Identificación de Impactos para su mitigación		Si se requiere	Talleres y eventos que buscan fortalecer la conciencia hacia el cuidado y mantenimiento de los espacios públicos comunitarios
3	Desarrollo de Mercado Minorista	Reuniones informativas a los grupos de interés	Permanente	Identificación de Impactos para su mitigación		Si se requiere	Es importante programar talleres y eventos pedagógicos que los incluyan desde la participación en el diagnóstico, toma de decisiones, asistencia técnica para mejoramiento de su negocio, si es el caso reubicación, entre otros aspectos.
4	Fomento a la microempresa	Reuniones informativas a los grupos de interés	Permanente				Acompañamiento social durante el proceso
5	Programas de capacitación laboral	Reuniones informativas a los grupos de interés	Permanente				Acompañamiento social durante el proceso

6	Rutas turísticas	Reuniones informativas a los grupos de interés	Permanente				(i) Acompañamiento social durante el proceso, con el fin de manejar los posibles impactos que puedan surgir de las rutas turísticas(ii) talleres formativos para los residentes sujeto de las rutas turísticas
7	Animación urbana	Reuniones informativas a los grupos de interés	Permanente				Acompañamiento social durante el proceso

COMPONENTE III FORTALECIMIENTO DE LA GESTION DE LA CCSD

PRODUCTO	**ACTIVIDAD**	**Acciones informativas**	**Atención a la Comunidad**	**Acompañamiento Social en obra**	**Vinculación Ocupacional**	**Actas de Vecindad**	**Formación y capacitación**
1	Asistencia técnica	Se requiere el fortalecimiento de los equipos de trabajo vinculando profesionales calificados para el acompañamiento social					
2	Mecanismo de coordinación interinstitucional						
3	Alianzas Público privadas						
4	**Creación de una unidad para la gestión social y cultural de la comunidad**	**En este componente y con este producto que se puede incluir lo relacionado con el PLAN DE ACCION SOCIAL DEL PROGRAMA, que luego se deriva hacia cada producto de cada componente**					

E. Mecanismo de quejas y reclamaciones

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Programa de Desarrollo Turístico Integral de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (en adelante, el Programa) implementará un sistema de atención oportuna y satisfactoria de quejas, con el objeto de prevenir y atender posibles quejas, reclamos y controversias que puedan generarse durante el desarrollo del mismo.

1. Objetivos

El Procedimiento de Manejo y Resolución de Quejas tiene como fin la implementación de un proceso que permita la atención oportuna y definitiva de las quejas de la población en el área de intervención del Programa, o de otros actores sociales involucrados.

1.1. Objetivos específicos

- Contribuir al buen relacionamiento entre el Programa y la comunidad, a través de la canalización y atención oportuna de las quejas presentadas por la población

- Lograr un manejo integrado de las quejas, promoviendo que las distintas áreas del Programa (instituciones, contratistas y subcontratistas) canalicen las quejas a través del Gestor Social (GS) y de la Oficina del Programa (OP).

- Informar adecuada y oportunamente a la población sobre los procedimientos para el tratamiento y gestión de las quejas que puedan presentarse.

- Procurar que las quejas sean atendidas en plazos razonables, obtengan una respuesta definitiva y dentro de un proceso satisfactorio para el quejoso.

1.2. Lineamientos

Para la implementación de este programa es preciso seguir los siguientes lineamientos:

- Es de interés del Programa que se gestione la solución oportuna y apropiada a todas las quejas presentadas, ya que ello contribuirá a fortalecer los vínculos de confianza, evitar la generación de conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por incidentes sociales.

- El personal del Programa y sus contratistas deberán estar capacitados para orientar a la población respecto a los canales de presentación de quejas. Es responsabilidad del Gestor Social capacitar a los Coordinadores y personal del Programa al respecto, y responsabilidad de los Coordinadores facilitar la capacitación de sus contratistas.

- Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.

- La población del área de intervención del Programa deberá ser informada acerca del procedimiento establecido para la presentación y atención de quejas. Para esto se deben usar diferentes canales y medios de comunicación como paneles informativos en la Oficina y lugares públicos, folletos, reuniones informativas con la población, entre otros.

- El responsable de todo el proceso de gestión de la queja es el Gestor Social, quien mantendrá un registro actualizado de las quejas presentadas por la población, así como del estado de atención de cada una de ellas.

- El procedimiento de recepción, inicio de la gestión y notificación de las quejas estará a cargo de la OP, ya sea a través de la recepcionista, el Gestor Social o cualquier miembro del equipo del Programa que reciba y atienda al quejoso.

- La resolución de quejas no reemplaza las diligencias y/o sanciones establecidas por la legislación nacional en lo penal, civil, laboral, etc.

2. Definiciones

Quejoso: Toda persona natural o jurídica, organización social, autoridad y/o representantes institucionales, debidamente identificadas, que quiere presentar una queja sobre el Programa.

Queja: Toda manifestación escrita[3] y/o oral por la cual el quejoso se dirige al Programa con el objetivo de manifestar disconformidad con algo o alguien, derivada de la ejecución del Programa, de actos de sus trabajadores o de sus contratistas.

Queja fundada: Aquella queja que, luego de ser evaluada, da la razón al quejoso y debe ser solucionada por el Programa.

3. Tipología de quejas

De acuerdo al contexto social en el que se desarrolla el Programa, se prevé que se presenten diferentes tipos de quejas, las cuales pueden agruparse en las categorías que se presentan a continuación:

- Temas normativos: incumplimiento de normas legales o Políticas del Programa.
- Impacto ambiental: ruido, polvo, impactos a la salud, medioambiente, derrame de sustancias, entre otros.
- Desarrollo de las obras: retrasos, vías inaccesibles, fallos o deterioro en la infraestructura, entre otros.
- Seguridad de las obras.
- Daños a la propiedad privada: destrucción/afectación de bienes muebles o inmuebles.
- Código de conducta: conductas inadecuadas por parte de los trabajadores o contratistas del Programa
- Incumplimiento de compromisos sociales (convenios, proyectos, solicitudes de apoyo, etc)

[3] El correo electrónico también es considerado una vía escrita.

- Requerimientos varios (solicitud de empleo o adquisición de bienes y servicios locales, etc)

4. Clasificación de quejas

Teniendo en cuenta la tipología presentada en el acápite anterior, la clasificación de las quejas se hará en base a la naturaleza de la solicitud y a las categorías que se presentan a continuación.

4.1. Categoría 1 (C1)

Esta categoría agrupa las quejas vinculadas al incumplimiento de normas legales, políticas del Programa, compromisos sociales o conducta inadecuada del personal del Programa o sus contratistas.

4.1.1. Categoría 2 (C2)

Esta categoría agrupa las quejas relacionadas a afectaciones a terceros causadas en el desarrollo de las propias actividades del Programa. Se consideran quejas vinculadas a impactos ambientales (aire, suelo, ruido, polvo, vibraciones), a la salud de las personas, perjuicio a la propiedad privada o colectiva por parte del personal del Programa o sus contratistas.

Si se presentan otro tipo de quejas o existe duda sobre la categoría a asignar, se clasificará como Categoría 2.

4.1.2. Categoría 3 (C3)

Esta categoría agrupa las quejas que, por su naturaleza, están fuera del alcance del Programa y deben ser derivadas a otras instituciones (por ejemplo: Ayuntamiento, Dirección Nacional de Patrimonio Monumental, policía, etc).

5. Procedimiento

5.1. Recepción y registro de la queja

5.1.1. Responsables de la recepción de quejas

Las quejas serán recibidas, clasificadas y gestionadas a través de la OP. La Dirección del Programa designará al Gestor Social como responsable del seguimiento a las quejas que se reciban.

5.1.2. Procedimiento de recepción de quejas

a) Las quejas deberán ser registradas por escrito en el Formulario de Registro de Quejas (FRQ) en la OP. En el formulario se deberá detallar: datos generales del quejoso (nombre completo, número de documento de identidad, dirección, mail y teléfono de contacto), datos sobre la queja, documentos adjuntos (de presentarse el caso) y nombre de la persona que registra el caso. Luego de registrada la queja, el personal que la recibe verificará que lleve la firma o huella digital del quejoso. No se aceptará el anonimato.

b) El FRQ será llenado por el quejoso; de ser necesario, podrá ser asistido por el responsable de la recepción.

c) Las quejas también pueden ser realizadas vía correo electrónico o vía telefónica. En estos casos, el FRQ deberá ser llenado por el personal de la OP que recibe la queja. En las quejas que se realicen vía correo electrónico se adjuntará el mismo como sustento al llenado del

formato escrito. De igual manera, las quejas recibidas por vía telefónica deberán contar con todos los datos señalados en el punto a), que deben ser consignados en el FRQ por el personal de la OP que recibe la queja telefónica.

d) En caso de que el quejoso no esté en capacidad de escribir, el responsable de la recepción llenará el formato respectivo y el quejoso colocará su huella digital.

e) El FRQ contará con un código que lo identificará a lo largo del proceso de atención y al momento de archivarlo.

f) El FRQ será autocopiativo. De no lograrse ello, el FRQ presentará en la parte final del documento un talón desglosable (con el mismo código) en el que se resumirá la queja, el nombre del quejoso, la fecha y el nombre de la persona que lo atendió. El desglosable será la constancia de la presentación de la queja, el mismo que se le entregará al quejoso.

5.2. Gestión y resolución de la queja

El responsable de recibir la queja (en la OP), la clasificará (C1, C2 o C3) e iniciará su gestión frente al Gestor Social. Las quejas serán derivadas al área a la que se vincula la queja para su atención correspondiente.

Se implementará un cuadro (base de datos) de seguimiento de quejas que permita registrar, clasificar y efectuar el seguimiento respectivo a las mismas.

De acuerdo a la categoría asignada, se le informará al quejoso el plazo en el que recibirá una primera respuesta (no necesariamente definitiva).

Si la queja no involucra responsabilidades del Programa o alguno de sus contratistas, se solicitará una reunión con la persona interesada para comunicarle las razones por las cuales el caso ha sido desestimado. La explicación deberá entregarse también por escrito con un cargo de entrega.

5.2.1. Procedimiento para quejas de categoría C1

- El Gestor Social las deriva a la(s) área(s) o contratista(s) involucrado(s) relacionados a la materia de la queja y a la Dirección del Programa, quienes en un plazo de 6 días hábiles, contados desde el día siguiente de derivada la queja por la OP, deben resolver la queja. Asimismo, de ser necesario, dentro de las siguientes 48 horas, se realizará una visita de verificación y se levantará un Acta de Verificación, la cual será firmada por los responsables de la verificación.
- La decisión tomada deberá precisarse en un documento y ser remitida al Gestor Social y a la Dirección del Programa. Luego de ello, el Gestor Social deberá informar de manera escrita y verbal el resultado del proceso al quejoso.
- Si el quejoso acepta la decisión tomada, el Gestor Social firma un Acta de Solución con el quejoso y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, puede impugnar la resolución de la primera instancia en un plazo de 30 días calendario desde el día siguiente a la fecha en que la que el quejoso toma conocimiento de la decisión y el procedimiento continúa en la segunda instancia. Para ello debe llenar el formulario de apelación correspondiente.
- La segunda instancia estará conformada por un Comité, integrado por Gestor Social, la máxima autoridad del (las) área(s) involucrada(s) con la queja y por la Dirección del Programa. Asimismo, dependiendo del caso, se podrá convocar a otras partes o instituciones interesadas.
- Para continuar el procedimiento, el Gestor Social entregará toda la información de la primera instancia y los nuevos argumentos del quejoso con los cuales objetó la decisión de la primera instancia al Comité de segunda instancia.
- En un plazo no mayor a 6 días hábiles después de recibida la apelación del quejoso, el Comité resolverá y comunicará su decisión.

- La resolución tomada por el Comité se precisa en un documento y se informará por escrito y verbalmente al quejoso, a través de la OP y el Gestor Social.
- Si el quejoso acepta, el Gestor Social firma un Formato de Resolución con el quejoso y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, éste puede impugnar la resolución de la segunda instancia en un plazo de 15 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha en que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en una negociación directa.
- Al tomar conocimiento de la apelación el Gestor Social comunicará al quejoso que en un plazo de dos días hábiles se iniciará una negociación directa entre las partes (quejoso y Programa) por un período de 6 días hábiles.
- De haber acuerdo, se levanta un Acta de Solución de Controversia detallando los acuerdos.
- De no haber acuerdo, ya no hay instancias internas de solución. Las partes pueden recurrir a un tercero imparcial para abordar el disenso o a cualquier otra instancia que consideren necesaria.

5.2.2. Procedimiento para quejas de categoría C2

- El Gestor Social las deriva a la(s) área(s) o contratista(s) involucrado(s) relacionados a la materia de la queja y a la Dirección del Programa, quienes en un plazo de 8 días hábiles, contados desde el día siguiente de derivado la queja, deben resolver la queja. Asimismo, de ser necesario, dentro de las siguientes 48 horas, se realizará una visita de verificación y se levantará un Acta de Verificación, la cual será firmada por los responsables de la verificación.
- El Acta de Verificación deberá contar, como mínimo, con fotografías de la inspección, una descripción de lo evaluado y la firma de los participantes en la inspección (de todas las partes involucradas).
- La decisión tomada deberá precisarse en un documento y ser remitida al Gestor Social y a la Dirección del Programa. Luego de ello el Gestor Social deberá informar por escrito el resultado del proceso al quejoso.
- Si el quejoso acepta la decisión tomada, el Gestor Social firma un Acta de Solución y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, puede impugnar la resolución de la primera instancia en un plazo de 30 días calendario desde el día siguiente a la fecha en que la que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en la segunda instancia. Para ello debe llenar el formulario de apelación correspondiente.
- La segunda instancia estará conformada por un Comité, integrado por el Gestor Social, la máxima autoridad del (las) área(s) involucrada(s) con la queja y por la Dirección del Programa. Asimismo, dependiendo del caso, se podrá convocar a gerentes y encargados de otras áreas.
- Para continuar el procedimiento, el Gestor Social entregará toda la información de la primera instancia y los nuevos argumentos del quejoso con los cuales objetó la decisión de la primera instancia al Comité de segunda instancia.
- En un plazo no mayor a 7 días hábiles después de recibida la apelación del quejoso, el Comité resolverá y comunicará su decisión.
- La resolución tomada por el Comité se precisa en un documento y se informará por escrito y verbalmente al quejoso, a través de la OP y el Gestor Social.
- Si el quejoso acepta, el Gestor Social firma un Acta de Solución y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, éste puede impugnar la resolución de la segunda instancia en un plazo de 15 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha en que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en una negociación directa.
- Al tomar conocimiento de la apelación, el Gestor Social comunicará al quejoso que en un plazo de dos días hábiles, se iniciará una negociación directa entre las partes (quejoso y Programa) por un período de 8 días hábiles.

- De haber acuerdo, se levanta un Acta de Solución de Controversia detallando los acuerdos.
- De no haber acuerdo, ya no hay instancias internas de solución. Las partes pueden recurrir a un tercero imparcial para abordar el disenso o a cualquier otra instancia que consideren necesario.

5.2.3. Procedimiento para quejas de categoría C3

- El Gestor Social las deriva a la Dirección del Programa y al Área Legal, la cual, a través de la vía formal, remitirá una copia de la queja a la institución o instituciones involucradas. En un plazo de 3 días hábiles contados desde el día siguiente de derivada la queja a la institución o instituciones involucradas, el Gestor Social informará por escrito o vía correo electrónico al quejoso sobre la derivación y la institución a la que ha sido derivada su queja.

5.3. Archivo y documentación

Una vez finalizada la resolución de la queja y la notificación de dicha resolución, se archivará toda la documentación generada. Los archivos deberán mantenerse durante toda la vida del Programa.

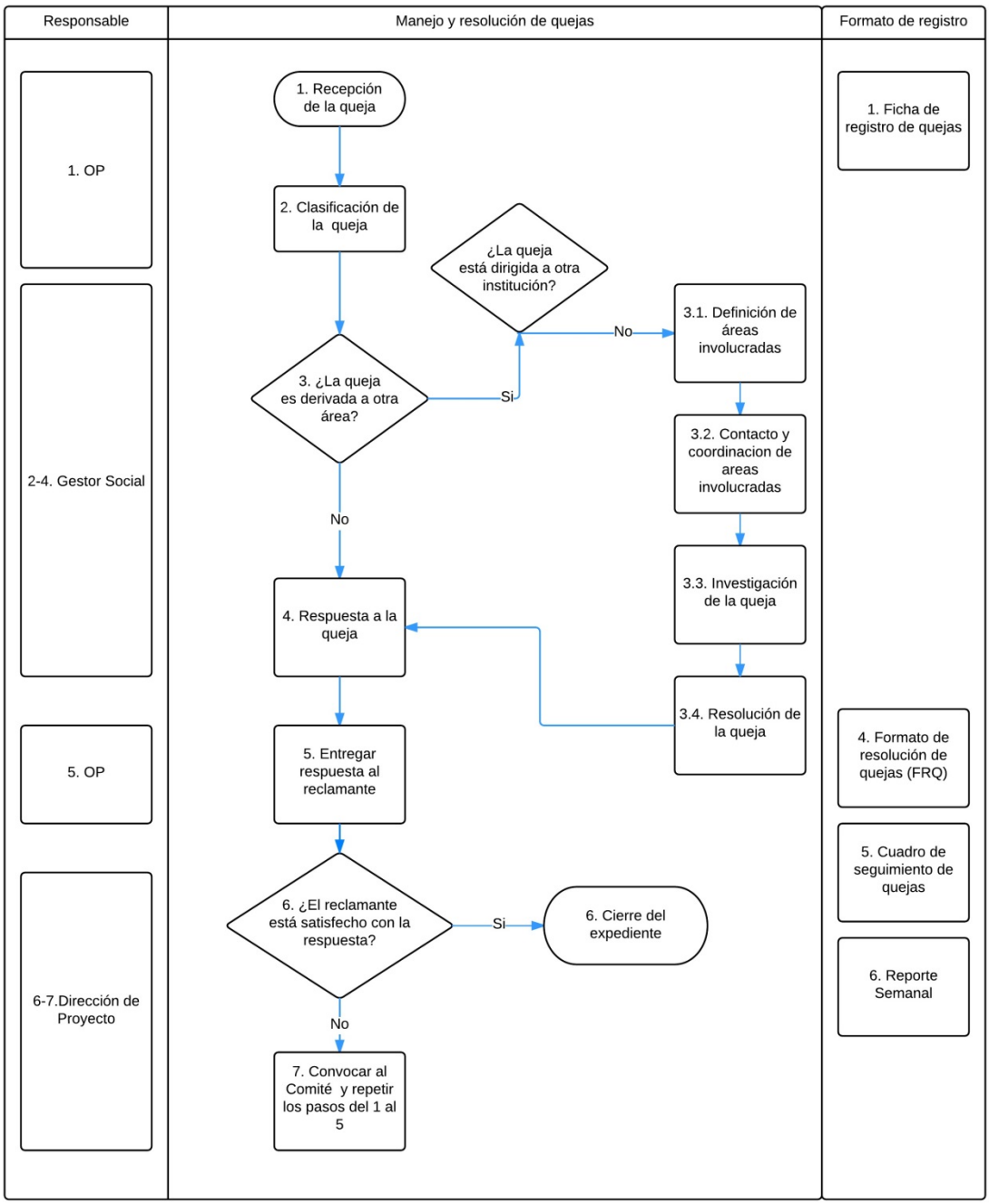
El Gestor Social reportará semanal y mensualmente el estatus de las quejas recibidas a la Dirección del Programa.

5.4. Difusión del procedimiento de manejo y resolución de quejas

De manera general, la difusión de información sobre el Procedimiento de Manejo y Resolución de Quejas se hará mediante los mecanismos y lineamientos del Plan de Participación y Relación Comunitaria. Específicamente, se hará a través de los siguientes mecanismos:

- Oficina del Programa: se facilitará la difusión del procedimiento en dicha instancia a través de la persona a cargo de la atención y mediante paneles informativos.
- Medios escritos: se entregará a la población un "Folleto instructivo" con la explicación de los mecanismos de atención y resolución de quejas. Asimismo se distribuirán afiches con información que difunda el procedimiento.
- Inducciones internas periódicas: dirigidas a todos los trabajadores del Programa y contratistas. Se incidirá en el rol de difusión del Programa que tienen los trabajadores y su función de derivar las quejas a la OP.

5.5. Flujograma del Procedimiento de manejo y resolución de quejas



5.6. Indicadores de monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación de este procedimiento se realizará según los siguientes indicadores y en el período que se indica:

Nivel	Indicador	Fuente	Periodicidad
Monitoreo	Número de quejas presentadas C1	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
	Número de quejas presentadas C2	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
	Número de quejas presentadas C3	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
Evaluación	Número de quejas de tipos C1, C2 y C3, resueltas.	Reporte mensual de estado de quejas	Semestral
	Número de quejas no resueltas en el plazo establecido	Reporte mensual sobre el estado de quejas	Semestral
	Número de resoluciones emitidas por el Comité con solución exitosa	Reporte mensual de estado quejas	Semestral

5.7. Documentación y registro

-

5.7.1. Modelo de Formulario de Registro de Quejas (FRQ)

Formato de registro de quejas
Código N° _____ Queja -001

I. Datos de la persona que presenta la queja			
Nombre		Documento Identidad	
Domicilio		Correo electrónico	
Ocupación			
Teléfonos		Celular	
Nombre de organización (si la queja es de una organización)			

II. Información sobre la queja

2.1 Tipo de queja (marcar con X)

a) Temas normativo		e) Impacto ambiental	
b) Desarrollo de las obras		f) Daños a la propiedad privada	
c) Incumplimiento de compromisos sociales		g) Código de conducta	
d) Seguridad de las obras		h) Instituciones relacionadas al Programa (Otros)	

2.2 Descripción de la queja

III. Información sobre la recepción de la queja

Fecha de recepción: Área de trabajo:
Nombre del responsable de la recepción: Cargo:

IV. Observaciones adicionales

Clasificación de queja

V. Acciones realizadas

Área a la cual se deriva	
Fecha de derivación	
Respuesta del área a la que se deriva	
Otras acciones realizadas por el responsable de la atención de la queja	

Firma del quejoso	Firma del responsable de atención

Nota: el formato es autocopiativo, la copia se entrega a la persona que presentó la queja

F. Plan de Manejo Arqueológico

Procedimientos de Monitoreo Arqueológico
Programa de Fomento al Turismo - Ciudad Colonial de Santo Domingo

El siguiente documento detalla los formularios y procedimientos que se deben seguir como parte del Monitoreo Arqueológico.

Formularios de campo

I. Resumen de trabajo DIARIO

- Este formulario se utilizará para documentar las actividades de campo diariamente. El supervisor de cada equipo es responsable de llenar y firmar el formulario cada día en campo.
- Este formulario incluirá la fecha, nombre del supervisor, calle, sector estación, hora de comienzo y finalización del trabajo.
- El resumen debe incluir las actividades del constructor, cualquier hallazgo observado, referencias a formularios específicos de hallazgos y cantidad de fotografías tomadas.
- Una vez completado el formulario el mismo tiene que ser revisado y firmado por la Arqueóloga del Proyecto.

II. Resumen de trabajo SEMANAL

- Al finalizar la semana, la Arqueóloga entregará a la Unidad Coordinadora todos los originales de las hojas diarias, las hojas de croquis, las hojas de estratigrafía y las hojas de fotos (*contact sheet*). Todo esto constituye la Documentación Semanal que deberá tener una hoja de portada en la que se especifica la fecha de la semana de trabajo, calle, sector y tramo, firmada por la arqueóloga del proyecto. Junto a esta documentación también se entregarán las fotografías de campo en formato digital.

III. Resumen de trabajo MENSUAL

- Al finalizar el mes se agrupan los informes semanales bajo una portada de mes, y se crea el informe mensual, todo lo cual se ha de disponer de una copia en papel en la oficina de la Unidad Coordinadora para presentar ante el requerimiento de las Instituciones.

Procedimientos de Monitoreo Arqueológico Programa de Fomento al Turismo - Ciudad Colonial de Santo Domingo

El siguiente documento detalla los formularios y procedimientos que se deben seguir como parte del Monitoreo Arqueológico.

Formularios de campo

I. Resumen de trabajo DIARIO

! Este formulario se utilizará para documentar las actividades de campo diariamente. El supervisor de cada equipo es responsable de llenar y firmar el formulario cada día en campo.

! Este formulario incluirá la fecha, nombre del supervisor, calle, sector estación, hora de comienzo y finalización del trabajo. ! El resumen debe incluir las actividades del constructor, cualquier hallazgo observado, referencias a formularios específicos de hallazgos y cantidad de fotografías tomadas. ! Una vez completado el formulario el mismo tiene que ser revisado y firmado por la Arqueóloga del Proyecto.

II. Resumen de trabajo SEMANAL

! Al finalizar la semana, la Arqueóloga entregará a la Unidad Coordinadora todos los originales de las hojas diarias, las hojas de croquis, las hojas de estratigrafía y las hojas de fotos (*contact sheet*). Todo esto constituye la Documentación Semanal que deberá tener una hoja de portada en la que se específica la fecha de la semana de trabajo, calle, sector y tramo, firmada por la arqueóloga del proyecto. Junto a esta documentación también se entregarán las fotografías de campo en formato digital.

III. Resumen de trabajo MENSUAL

! Al finalizar el mes se agrupan los informes semanales bajo una portada de mes, y se crea el informe mensual, todo lo cual se ha de disponer de una copia en papel en la oficina de la Unidad Coordinadora para presentar ante el requerimiento de las Instituciones.

! La documentación mensual incluirá un resumen de los trabajos de construcción realizados, hallazgos arqueológicos, y detalles de cualquier observación de naturaleza arqueológica. La documentación incluirá un inventario de las hojas de estratigrafía, y de croqui, y un inventario de fotografías para los trabajos generales. Es de vital importancia que se liste la documentación generada para cada hallazgo (hojas de estratigrafía, croquis y fotografías).

Hoja de CROQUIS Esta hoja se utilizará para documentar gráficamente cualquier hallazgo por medio de un dibujo de planta y perfil. Se debe incluir la fecha, hora y nombre de la persona que hace el dibujo; el tipo de elemento; la información de ubicación (calle, sector y estación), y especificar la escala del dibujo.

Hoja de ESTRATIGRAFÍA Esta hoja se utilizará para documentar la secuencia y la composición de capas naturales y/o culturales. Se debe incluir la fecha, hora y nombre de la persona que registra los datos, la profundidad del estrato en centímetros, descripción del tipo y textura del suelo, el color utilizando la tabla de colores Munsell, y documentar la ausencia o presencia de evidencia cultural.

Procedimientos de campo durante las obras en general

Los datos sobre las actividades de construcción y hallazgos se documentarán en la hoja de resumen de trabajo diario y fotográficamente.

! Como mínimo se tienen que incluir fotos de las condiciones generales antes del comienzo de la excavación, las actividades de excavación y fotos panorámicas del área una vez concluida la excavación.

! Una vez se concluya la excavación de cualquier sección de la calle y previo a la instalación de la nueva infraestructura se deben documentar columnas estratigráficas de un metro (1.00m) de ancho. Estas columnas se marcarán a intervalos de 10 metros en un solo lado de la calle.

! La columna se documentará por medio de la hoja de estratigrafía, hoja de croquis en la que se dibujará el perfil, y no menos de dos (2) fotografías del perfil.

! La foto debe incluir una escala métrica, flecha norte y una pizarra con la siguiente información: nombre del proyecto, calle, sector, sección, profundidad final y fecha.

Procedimientos de campo ante los siguientes hallazgos

Tomando en consideración la naturaleza del área donde se están llevando a cabo las obras se ha anticipado la posibilidad de hacer los siguientes hallazgos:

a) Elementos construidos (cimientos, socos, muros, esterquilinios, pozos, acueductos, pavimentos, alcantarillados, y/u otros elementos estructurales)

b) Elementos arqueológicos

b.1 Depósitos arqueológicos (conteniendo artefactos)

b.2 Huellas (ausente de artefactos) -pisos habitacionales o de actividad, huellas de socos, de elementos estructurales. c) Artefactos aislados d) Entierros humanos

A continuación se presentan los procedimientos de campo a seguir para cada uno de los hallazgos:

a) Elementos construidos

! Al identificar la presencia de un posible elemento construido se deberá proceder a detener las obras de excavación en el área del hallazgo y avisar inmediatamente a la Arqueóloga y la Unidad Coordinadora para establecer la potencialidad del hallazgo.

! Es necesario que se aísle el área para mantener la integridad del hallazgo.

! Una vez establecida la potencialidad se procede a describir en detalle la ubicación y naturaleza del elemento en la hoja de trabajo diario.

! Se tiene que documentar gráficamente en la hojas de croquis y con fotografías.

! Si es un elemento estructural, se cuadricula y se empieza a exponer a mano, fotografiando el proceso, y dibujando en detalle, la planta y el perfil, tanto el elemento como su entorno.

! Nota: las fotografías son siempre del elemento en detalle y del elemento en su contexto.

b) Elementos arqueológicos

! Al identificar la presencia de un posible elemento construido se deberá proceder a detener las obras de excavación en el área del hallazgo y avisar inmediatamente a la Arqueóloga y la Unidad Coordinadora para establecer la potencialidad del hallazgo.

! Es necesario que se aísle el área para mantener la integridad del hallazgo.

! Una vez establecida la potencialidad se procede a describir en detalle la ubicación y naturaleza del elemento en la hoja de trabajo diario.

! Se tiene que documentar gráficamente en la hojas de croquis y con fotografías.

! Se cuadricula y define la extensión del elemento, logrando identificar largo por ancho por profundidad.

! Establecida la extensión, la Arqueóloga determinará la forma de excavación (total o muestreo).

! La excavación por muestreo sólo se hará en casos en que no haya integridad y/o que no sean depósitos primarios. En este caso el área de excavación debe corresponder a no menos del 30% de la superficie del depósito. Es fundamental que la metodología del muestreo esté claramente descrita en las notas de campo incluyendo las razones por las que se escogió el método empleado.

! La excavación total se hará para depósitos primarios que mantengan su integridad.

! Los elementos clasificados como "huellas" (b.2) deben ser bisectados. Es importante que se prepare un dibujo de planta en el que se señale el lado que se va a bisectar y fotografiarlo previo a su excavación. Una vez bisectado se debe preparar un dibujo que muestre el perfil y debe tener los datos de los suelos

! Todos los procesos de excavación deben ser documentados fotográficamente.

! Se ha de guardar en una bolsa todos los artefactos recuperados.

! Todas las bolsas deben estar identificadas con la misma información que se dispone en la hoja de campo (calle, sector, estación , fecha, informante). ! Se deben mantener dos inventario de campo: uno para las bolsas y uno para artefactos diagnósticos. ! Se debe incluir una tarjeta dentro de la bolsa que contenga la misma información rotulada en el exterior.

c) Artefacto Aislado

! Se refiere a toda recuperación de material arqueológico que no es estructural.

! Si se encuentra un elemento aislado o un artefacto se debe notificar a la Arqueóloga.

! El hallazgo debe ser fotografiado, ubicado y medido, por último se verifica alrededor del artefacto (medio metro alrededor) para confirmar que en efecto es un elemento aislado.

! Se ha de guardar en una bolsa todos los artefactos recuperados.

! Todas las bolsas deben estar identificadas con la misma información que se dispone en la hoja de campo (calle, sector, estación , fecha, informante).

! Se deben mantener dos inventario de campo: uno para las bolsas y uno para artefactos diagnósticos.

! Se debe incluir una tarjeta dentro de la bolsa que contenga la misma información rotulada en el exterior.

d) Entierros humanos

! Al identificar la presencia de un posible entierro se deberá proceder a detener las obras de excavación en el área del hallazgo y avisar inmediatamente a la Arqueóloga y la UnidadCoordinadora para establecer la potencialidad del hallazgo.

! Es necesario que se aísle el área para mantener la integridad del hallazgo.

! Una vez establecida la potencialidad se procede a describir en detalle la ubicación y naturaleza del elemento en la hoja de trabajo diario.

! Se debe exponer la totalidad del entierro.

! Se tiene que documentar gráficamente en la hojas de croquis y con fotografías.

! Bajo ninguna circunstancia se debe dejar el hallazgo sin vigilancia y/o sin protección de los elementos hasta que su documentación y excavación se haya completado.

! Se recomienda una evaluación, análisis y excavación *in situ* si es posible de cualquier entierro por un antropólogo forense.

! Todo hueso humano recuperado debe ser curado según los estandares de antropología física y guardados en un lugar seguro y estable. Cualquier hallazgo de entierro debe generar un breve informe de documentación al momento de terminar su excavación. El mismo será sometido a la Unidad de Coordinación.

Todos los materiales arqueológicos productos del monitoreo deben ser depositados diariamente en el lugar asignado para su almacenamiento.

G. Plan Preliminar de Reasentamiento de los Buhoneros de la Calle El Conde

El Programa no contempla incurrir en un proceso de reasentamiento, sino en un ordenamiento de los Buhoneros y formación de los mismos para el fortalecimiento de sus capacidades.

H. INFORME CONSULTA PÚBLICA

INFORME CONSULTA PÚBLICA

PROGRAMA DESARROLLO INTEGRAL TURISTICO Y URBANO CIUDAD COLONIAL

DR-1084

Ministerio de Turismo
REPÚBLICA DOMINICANA

Programa Fomento al Turismo
Ciudad Colonial, Santo Domingo

BID

República Dominicana

ÍNDICE

CONSULTA PUBLICA PROGRAMA INTEGRAL DESARROLLO TURISTICO Y URBANO CCSD (DR-L1084) 66

I. OBJETO 66

II. REQUISITOS 66

III. PREPARACION 67

IV. METODOLOGIA 67

- **ENCUENTROS PREVIOS 68**

V. CONVOCATORIA 69

VI. EJECUCION 70

- **ESTRUCTURA PRESENTACIÓN 70**
- **PARTICIPACION 70**
- **RELATORIA CUESTIONES CLAVE DISCUTIDAS. 71**

VII. ANEXOS 72

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADN	Ayuntamiento del Distrito Nacional
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCSD	Ciudad Colonial de Santo Domingo
ESG	Unidad Salvaguardias Ambientales del BID
MINCUL	Ministerio de Cultura
MITUR	Ministerio de Turismo
PFTCC	Programa Fomento al Turismo Ciudad Colonial
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
UCP	Unidad Coordinadora del PFTCC y DR-L1084

CONSULTA PÚBLICA PROGRAMA INTEGRAL DESARROLLO TURISTICO Y URBANO CCSD (DR-L1084)

I. OBJETO

Conforme a lo estipulado en la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias Ambientales y Sociales del Banco Interamericano de Desarrollo OP-703 (Directiva B.6, Consultas), entre otros requerimientos y previo al primer desembolso, el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (DR-L1084) debió ser objeto de una consulta pública con todos los actores y partes relacionadas, con la finalidad de:

- Presentar el listado de proyectos estratégicos para asegurar que la población que podría verse afectada los conozca,
- Identificar e informar a la comunidad sobre posibles impactos negativos y las estrategias de mitigación,
- Darle a la comunidad espacio para opinar

II. REQUISITOS

La Unidad Salvaguardias Ambientales (ESG) del BID estipuló que la Consulta Pública debía cumplir con los siguientes requisitos:

- ***Convocatoria****:*
  - Ejecución antes de la presentación al Directorio del BID.
  - Convocada por el MITUR, de ser posible en coordinación con ADN y MINCUL. El Banco podrá acompañar en la consulta. Si se considera necesario, está permitido la contratación de un facilitador profesional para guiar la discusión. La convocatoria debe hacerse de tal manera que se garantice que todas las partes afectadas se enteren de la misma. Aparte de los anuncios que se puedan hacer mediante afiches o flyers, se recomienda convocar directamente (llamada de teléfono, correo electrónico) a actores clave.
  - No hay ningún límite en cómo se divide el proceso de consulta, siempre y cuando se garantice que todas las personas afectadas puedan participar.

- ***Contenido:***
  - Descripción del proyecto.
  - Descripción de los impactos sociales identificados, negativos y positivos Descripción de las medidas de mitigación propuestas para manejar los impactos negativos identificados (Plan de Gestión Ambiental y Social – PGAS, Plan de Acción Social, Posible Plan de Reasentamiento de los comerciantes del Mercado Modelo, etc.).
  - Descripción del mecanismo de captura y procesamiento de quejas y reclamos.

- ***Conclusiones:***
  - Deberán documentarse los resultados de la consulta en un informe incluyendo hojas de asistencia y fotos.

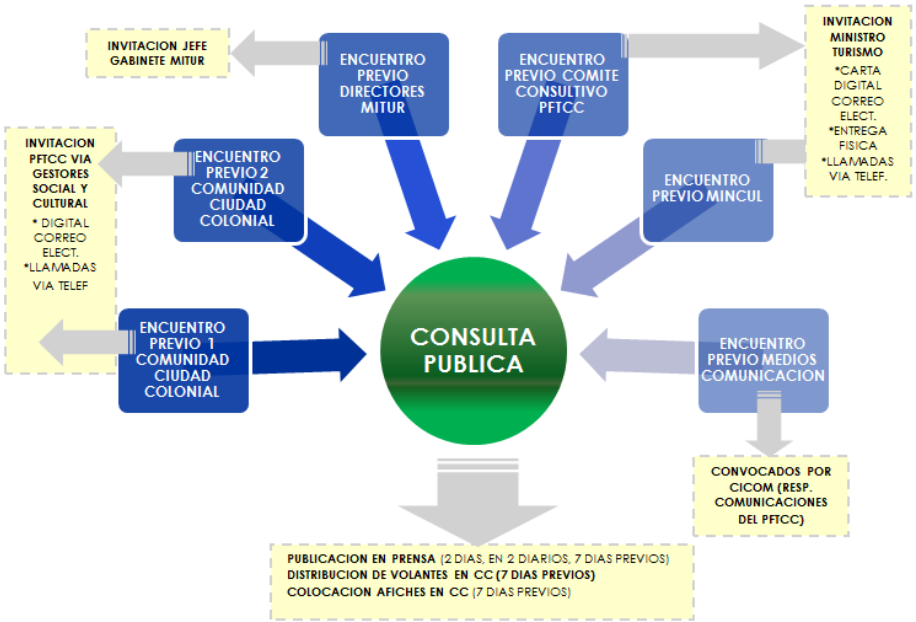
III. PREPARACION

El jueves 15 de septiembre del 2016 se sostiene audio conferencia entre la UCP (Maribel Villalona y María Isabel García) y el BID (Belinda Pérez y Andrés Blanco) para acodar la fecha, preparativos y requerimientos de la Consulta Pública. En dicha audio conferencia se ultiman detalles sobre los requisitos de ESG, las necesidades de recursos para la ejecución de la Consulta Pública, coordinación y logística necesarias, estructura de la presentación del DR-L1084, propuesta de metodología, agenda y responsabilidades **(ANEXO 1).**

IV. METODOLOGIA

La metodología de convocatoria y presentación del DR-L1084 se decide en función de las partes afectadas y grupos de personas interesados identificados durante el trabajo de diseño a cargo del BID, así como también en función del rol que juegan en el desarrollo del Programa y el tipo de intervención esperado.

En este sentido, la metodología empleada para la convocatoria contempló **encuentros previos** a la Consulta Pública para la presentación de primera mano del DR-L1084 a: ***i)*** actores clave involucrados de alguna manera en la ejecución (Comité Consultivo del PFTCC, ADN, MINCUL, MITUR y actores clave de los sectores privado, académico y profesional), ***ii)*** posibles partes afectadas (residentes y vecinos Ciudad Colonial), y ***iii)*** medios de comunicación. Una vez realizados los encuentros previos, se procedió a publicar en prensa la convocatoria a Consulta Pública a través de la prensa escrita, la distribución de volantes y afiches en Ciudad Colonial, así como también el contacto directo mediante llamadas telefónicas, correo electrónico y vía mensajería.



4.1 ENCUENTROS PREVIOS

Con el objeto de presentar de primera mano el DR-L1084 e involucrar actores estratégicos, entre el 20.SEP.16 y el 3.OCT.16 se llevan a cabo los siguientes encuentros previos a la celebración de la Consulta Pública ***(ANEXO 2):***

- ***PRESENTACION DR-L1084 A JUNTAS DE VECINOS CIUDAD COLONIAL, JUEVES 22.SEP.16:*** Juan Pablo Duarte, Regina Angelorium, Santa Clara Catedral, Conde Mercedes, Santa Bárbara, San Antón, San Miguel, San Lázaro, San Nicolás de Bari, Puerta Misericordia, Montesinos, María de Toledo, El Carmen, Unión Junta Vecinos CC. (Todas las Juntas de vecinos de Ciudad Colonial)

- ***PRESENTACION DR-L1084 A ASOCIACION DAMAS PANAMERICANAS, ASOCIACION PADRES COLEGIOS CIUDAD COLONIAL Y LIDERES CLTURALES, VIERNES 23.SEP.16.***

- ***PRESENTACION DR-L1084 A COMITE CONSULTIVO AMPLIADO, MARTES 27.SEP.16:*** *Ministro Turismo, (MITUR) Representante Ministro de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), Ministro de Cultura, Presidente Clúster Turístico de Santo Domingo, Presidente Asociación Ciudad de Ovando, Presidente Asociación de Hoteles Santo Domingo, Presidente Asociación Nacional de Hoteles y Turismo ASONAHORES, Presidente Unión Junta Vecinos, Coordinadora General de PFTCC. AMPLIADO: Rafael Cabrera (ADERES), Emilio Torres de la Asociación de Comerciantes del CONDE (ASOCONDE), Cuqui Mejía y Lisina Mejía (Grupo Bari) Inversionistas Ciudad Colonial, Belinda Pérez, Especialista Fiscal BID, Flora Montealegre, Representante en el País del BD.*

- ***PRESENTACION DR-L1084 a VICEMINISTROS, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS DEL MITUR, LUNES 3.OCT.16:*** *Lic. Fausto Fernández, Viceministro Cooperación Internacional; Lic. Pablo Espinal, Director de Gabinete; Lic. Esperanza Durán, Directora Administrativa; Lic. Ramón Cruz Diloné, Viceministro Administrativo; Lic. Luz del Alba, Turismo Cultural; Lic. Epifanía de la Cruz, Directora Acceso a la Información; Lic. Milka Hernández, Directora promoción Nacional; Lic. Orfila Salazar, Directora Crucero; Lic. Sara Calderón Directora de Planificación Institucional; Lic. Jacqueline Monegro, Directora Recursos Humanos; Lic. Radhamés Martinez, Viceministro Técnico; Lic. Giselle Díaz, Directora Relaciones Públicas; Domingo Rondón, UCP; Lic. Evelyn Paiwonsky, Directora E-marketing; Carla Quiñones, UCP; Lic. Yarín Casquero, Directora Empresa y Servicio; Lic. Ebony Lafontaine, Directora Formación Turística; Lenin Domínguez, DPP; Maribel Villalona, Coordinadora General PFTCCSD; Amín Serulle, Componente Fortalecimiento Institucional UCP-PFTCCSD.*

- ***PRESENTACION A MINCUL DR-L1084, LUNES 3.OCT.16:*** *Viceministro de Patrimonio Cultural (Federico Gratereaux); Director Patrimonio Subacuático (Arqueo. Juan López); Coordinador Patrimonio Cultural (Arq. Nerva Fondeur); Arqueóloga Martha Roquel; Directora General de Museos (Ana María Conde); Dirección Nacional de Patrimonio Monumental (Edda Grullón); UCP: Ydalia Martínez, Carla Quiñones, Alejandro Suárez, Wilfredo Feliz, Maribel Villalona.*

- ***PRESENTACION DR-L1084 ENCUENTRO CON MEDIOS DE COMUNICACION, JUEVES 6.OCT.16.***

- ***PRESENTACION DR-L1084 A ADN,*** *SOLICITUD RECEPCION UCP. NO CONFIRMADA.*

V. CONVOCATORIA

5.1 ESTRATEGIA Y MEDIOS EMPLEADOS:

Para asegurar el éxito en la convocatoria de actores estratégicos y partes interesadas en el DR-L1084, la UCP empleó el siguiente mecanismo de difusión:

ENCUENTROS PREVIOS | 20.SEP.16 Y EL 3.OCT.16 (ANEXO 2):

- Cartas de invitación directa

CONSULTA PÚBLICA |6.OCT.16 (ANEXO 3):

- ***Publicación en prensa:***
  Convocatoria publicada en los periódicos El Caribe y El Nuevo Diario los días 29 y 30 de septiembre 2016, en sus versiones impresa y digital online.

- ***Distribución y colocación de afiches y volantes los días 29 y 30 de septiembre 2016:***

  Área distribución de volantes:

  - ✓ Calle Arzobispo Meriño (completa)
  - ✓ Calle Isabel la Católica (completa)
  - ✓ Calle Padre Billini (desde la calle José Reyes hasta la Isabel la Católica)
  - ✓ Calle Arzobispo Nouel (completa)
  - ✓ Calle Arzobispo Portes (hasta el Callejón de Regina)
  - ✓ Calle José Reyes (completa, desde la calle Arzobispo Portes hasta San Miguel).
  - ✓ Calle Hostos
  - ✓ Calle Las Mercedes (desde la calle José Reyes a la Isabel la Católica)
  - ✓ Cale El Conde
  - ✓ Parque Duarte

  Lugares colocación de afiches:

  - ✓ Edificio Saviñón
  - ✓ Casa de Teatro
  - ✓ Centro Cultural de España
  - ✓ Lavandería Nouel
  - ✓ Librería Avante
  - ✓ Galería Silvano Lora
  - ✓ Dirección Nacional de Patrimonio Monumental

- ***Invitaciones directas a profesionales e interesados (anexo cartas/emails de invitación directa).***

VI. EJECUCION

- **ESTRUCTURA PRESENTACIÓN**

La presentación del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (DR-L1084) **(ANEXO 4)** se desarrolló de acuerdo con el siguiente esquema:

i) INTRODUCCION
Presentación integrantes mesa principal y estructura de la presentación.
Resp.: Néstor Estévez, moderador contratado por el PFTCCSD. Mesa Principal integrada por: Lic. Fausto Fernandez Viceministro de Cooperación Internacional – en Presentación Ministro de Turismo, Lic. Federico Grateraux, Viceministro Patrimonio Cultural, Arq. Edda Grullon, Directora Patrimonio Monumental (MINC), Sra. Sina del Rosario- Ministerio del Presidencia, Lic. Gonzalo Muñoz, Especialista Sectorial BID, Lic. Belinda Pérez Rincón, Especialista Fiscal BID, Lic. Cesar Pérez, Sociólogo- Consultor PFTCCSD.

ii) METODOLOGÍA DE DISEÑO DEL PROGRAMA
Presentación y descripción de las acciones llevadas a cabo.
Resp.: Belinda Pérez Rincón, Especialista en Gestión Fiscal y Municipal del BID.

iii) PRESENTACION PROYECTO DR-L1084
Breve recuento logros alcanzados por el PFTCC como preámbulo de la presentación de los proyectos estratégicos y de mayor incidencia del DR-L1084.
Resp.: Arq. Maribel Villalona, Coordinadora General PFTCC

iv) PRESENTACION IMPACTO SOCIALES, MEDIDAS DE MITIGACION Y MECANISMO DE CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE QUEJAS

- Descripción de los impactos sociales identificados: negativos y positivos
- Descripción de las medidas de mitigación propuestas para manejar los impactos negativos identificados (Plan de Gestión Ambiental y Social – PGAS, Plan de Acción Social, Posible Plan de Reasentamiento de los comerciantes del Mercado Modelo, etc.).
- Descripción del mecanismo de captura y procesamiento de quejas y reclamos.

Resp.: Arq. Maribel Villalona, Coordinadora General PFTCC

v) SESION PREGUNTAS Y COMENTARIOS
Sesión abierta de preguntas escritas formuladas por la audiencia (**ANEXO 5)** durante la presentación, lectura y respuesta pública por parte de miembros en mesa principal.
Resp.: Clara Barriola, Especialista en Turismo PFTCC (moderadora)

- **PARTICIPACION**

La Consulta Pública fue programada inicialmente para el martes 4 de octubre 2016 a las 6:30PM, no obstante, por causas de fuerza mayor atribuidas al paso del huracán Matthew por el país, tuvo que ser pospuesta para el jueves 6 de octubre 2016 a las 6:30 PM, celebrándose en el salón multiusos del Edificio Saviñón (calle El Conde esquina José Reyes, Ciudad Colonial de Santo Domingo, R.D.).

En los registros de asistencia se inscribieron 92 hombres (67%) y 45 mujeres (33%) para un total de 137 personas, no obstante, una cantidad importante de los asistentes no se inscribió en dichos registros, incluyendo miembros de la UCP y del BID. Del total de participantes registrados: i) el 13,1% acudió en

representación de instituciones gubernamentales; ii) el 31,3% del sector privado, contratistas y consultores o asociaciones con algún fin de lucro; iii) el 45,2% de lo hacía en representación de la comunidad residente y juntas el vecinos de Ciudad Colonial, así como gestores culturales, asociaciones; iv) el 10,2% de los asistentes fueron profesionales, académicos y otros interesados.

Para acomodar a los participantes se colocaron en la audiencia 145 sillas que fueron ocupadas en su totalidad. Tomando en consideración los integrantes de la mesa principal y personas que permanecieron de pie, **se estima que un total de 160 personas participaron en la Consulta Pública (ANEXO 5).**

- **RELATORIA CUESTIONES CLAVE DISCUTIDAS.**

  (ANEXO 6)

VII. ANEXOS

ANEXO 1. AGENDA CONSULTA PÚBLICA DR-L1084_4.OCT.16

ANEXO 2. Encuentros Previos: Invitaciones y acuses recibo. Registros participación. Fotos.

ANEXO 3. Material convocatoria Consulta Pública. Fotos publicaciones prensa, volanteo y colocación de afiches.

ANEXO 4. Presentación.

ANEXO 5. Preguntas formuladas por la audiencia.

ANEXO 5. Registro Asistencia. Fotos, videos.

ANEXO 6. Relatoría Consulta Pública.

I. RELATORÍA CONSULTA PÚBLICA

CONSULTA PÚBLICA

Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano

De La Ciudad Colonial De Santo Domingo (Dr-L1084)

Jueves 6 de Octubre | 6:30 P.M.

SALÓN MULTIUSOS, EDIFICIO SAVIÑON

Calle El Conde Esq. José Reyes

Relatoría

Introducción al Evento

Nestor Medrano, maestro de ceremonias, introduce el evento ofrece la bienvenida a los presentes y explica la naturaleza de la convocatoria. A seguidas presenta la mesa de honor y detalla la agenda del encuentro.

Mesa de honor:

- Fausto Fernández, Viceministro de Turismo
- Federico Henríquez Grateraux, Viceministro de Cultural
- Maribel Villalona, coordinadora General PFTCC
- Belinda Pérez Rincón, BID
- César Pérez, Gestor Social PFTCC

Agenda de la actividad

Palabra de Bienvenida a cargo de Belinda Pérez, BID

Presentación de la 2da. Operación, a cargo de Maribel Villalona

Espacio de preguntas y respuesta, moderado por Clara Barriola

- Se facilitaran formularios a los asistentes para plantear sus preguntas
- Palabras de exhortación a cargo de viceministro de cultura, Federico Henríquez Grateraux y el viceministro de turismo, Fausto Fernández.

Palabra de bienvenida, Belinda Pérez

Explica en qué consiste el espacio de Consulta Pública, un dialogo con diversos actores sociales, en el que se presentarán resultados, lo que se ha comprobado y lo que falta por comprobar. Estos datos han permitido desarrollar nuevas iniciativas de apoyo a la ciudad. Manifiesta el interés de dejar abierto un canal de comunicación, las impresiones y sugerencias para nosotros son muy importantes.

Valora el trabajo realizado por el equipo, dice ha sido “Un proceso largo para hacer esta consulta posible”.

La primera etapa se concentró en motivar el turismo, 2da etapa va mas allá, puede incidir en el desarrollo urbano de la ciudad

Intervención Maribel Villalona, presentación 2da. Operación

Inicia sus palabras dando gracias a todos los presentes por atender el llamado a conocer el trabajo realizado en los últimos años de la mano del BID. Aprovecha la oportunidad para para presentar la remodelación del edificio Saviñon.

Proceso coordinación

Para llegar a las consulta pública se han realizado una serie de reuniones previas, con diferentes grupos de interesados

Agradece a instituciones colaboradoras

El PFTCC no hubiera podido realizarlo sin la colaboración de unas 30 instituciones y personas particulares que han dado seguimiento y apoyo del proceso.

Explica estructura del contenido a presentar

Tiene cuatro apartados, se darán algunas pinceladas del resultado de la primera operación para tener una idea de cómo se formula, se compartirán los objetivos planteados de la segunda operación e imágenes que nos permitirá tener una idea de lo propuesto, finalmente una sesión de preguntas y respuestas.

Presentación

Habla de los resultados de la primera operación

Hace referencia al aspecto que tuvo más visibilidad del trabajo hecho por el PFTCC: la renovación de unos dos mil metros de calles, lo que ha significado un paso importante en la recuperación de la ciudad para la gente. Destaca la accesibilidad, que ha hecho a la ciudad más amigable e inclusiva, eliminando las barreras a quienes tienen movilidad reducida.

Se ha instalado un sistema de vigilancia que solo existe en esta zona, con un centro de monitoreo y visualización con alta tecnología.

Se ha trabajado en el área de museos, recuperando y reinterpretando, que ha permitido colocar esos inmuebles en condición para recibir una museografía moderna, actualizada, que permita interpretar el patrimonio

En el aspecto de capacitación habla de 60 buhoneros formados, 185 personas fomardada en oficios turísticos diversos y 49 miembros de cuerpo de seguridad de

Ciudad Colonial que ha recibido capacitación de maestros de la Universidad APEC y Nebrija

Reuniones con la comunidad, para buscar dialogo pero también de animación

680 fachadas rehabilitadas o embellecidas. Se muestran algunas imágenes de embellecimiento, antes y después, entre las que se encuentran: Oficina de patrimonio monumental,

Iglesia La Altagracia, etc.

MV explica el proceso de arqueología del color, consenso con los propietarios y vecinos sobre el color de las fachadas e importancia/compromiso de cuidar lo hecho.

¿En que se ha traducido la intervención?

Incremento de llegada de turistas

- CC es el distrito más está creciendo
- Ha crecido el segmento de turistas provenientes de cruceros

Dato interesante, es honesto reconocer que no hubiera sido posible hacer sin el acompañamiento del sector privado, la sinergia fue posible en el momento más difícil, con las calles abiertas. El sector privado apostó a la revitalización, lo que evidencia que la estrategia utilizada tuvo sus aciertos

Incremento de nuevos negocios

Los negocios que abren van en sintonía con la visión de ciudad planteada

Nuevos empleos

1232 fueron generados a partir de 2012, 41 por ciento vinculado al sector turístico

Explica algunos datos levantados en el censo de Ciudad Colonial

- Población considera positivo la actividad turística, influyente
- 93 por ciento piensan seguir viviendo aquí (Vamos a trabajar para que todos piensen que deben seguir viviendo aquí)
- Entiende que hay que reforzar el trabajo en materia de seguridad, limpieza, Transporte-movilidad y garantizar la vida animada en armonía con la vida residencial

Si pudiéramos traducir estos 5 años del programa, cuáles serían las LECCIONES APRENDIDAS

- Se refiere a esa necesidad de seguimiento para que todas las instituciones podamos generar compromiso, fortalecer la coordinación interinstitucional

- Mejorar su línea de comunicación hacia la comunidad y medios de prensa, actores nos acompañan para mejorar comunicación

- La operación tener sus propios fondos para los trabajos de soterrado de cable, esto daría mas independencia y capacidad para estimar tiempos.

- Hay que mantener confianza y sinergia sector privado

- Población agradece trabajo bien hecho, no bien terminado el proyecto se ha incrementado el número de visitantes locales, las familias dominicanas vienen a pasear a Ciudad Colonial.

- Ciudad Colonial es percibida como un sector pudiente, sin embargo hay muchas carencias sociales, económicas. La población local necesita que todos los programas sociales del Estado lleguen hasta aquí.

Sobre la 2da. Operación

Turismo no es la menta sino la vía para lograr el desarrollo

A continuación MV ofrece datos de como estará conformada la segunda operación, proyecciones y objetivos planteados, aclarando que todo esto es una fase preliminar. Explica la estructura de la nueva operación, tiene cuatro componentes

El programa piensa hacia fuera de la ciudad, en el entorno, ciudad nueva, la recuperación de la ría del Ozama, no nos quedamos en el ámbito amurallado

Todo el tema de administración del proyecto, imprevistos, auditorias, riesgos, dificultades que no son previsibles, se resumen en 7.5 millones para solventar imprevistos

Enfoque en el norte y la recuperación del espacio público comunitario

Hablar sobre acciones para detener la pérdida de población, revertir la tendencia, mitigar la salida que desde los ochenta se ha profundizado.

Se intervendría al menos 150 viviendas en ámbitos seleccionados al norte, sur y calle El Conde

Explica habrán diferentes maneras de abordar estrategia de vivienda, lo que va desde generar modelos de negocios con el sector privado siempre y cuando trabaje con la población que interesa (clase baja y media), ferias en la que el programa pudiera proveer diseños necesarios.

Intervención previa a través del programa de gestión social permitirá identificar las familias con los inmuebles a mejorar.

Ventanillas para quejas, vinculación con residentes para manejar temas de vivienda.

Recuperación de espacio comunitario

Se plantea una pregunta, desde la perspectiva de la integración social y lo estratégico: ¿Por qué no se puede entrar por el norte de la ciudad?

Colocar propuestas culturales es una forma creativa de abordar las escalinatas para que se conozcan todas esas entradas de la ciudad.

Algunas mejoras y recuperación de espacios resultarían significativas para la vida comunitaria y de gran potencial turístico. Cita algunos casos muy emblemáticos con imágenes de apoyo de lo que sería un eventual remozamiento:

- Fuerte de San Antón
- Caminar alrededor de la muralla o circular sobre la muralla (como se hacía antes)
- Fuerte de Santa Bárbara Ideal para recrearse
- Recuperación Mercado Modelo de la Av. Mella (ofrece un contexto histórico-arquitectónico de este espacio, con imágenes de su inauguración, pondera la belleza del lugar y como su recuperación permitiría dinamizar toda la av. Mella, para esta intervención dice se requiere la participación del ADN)

Revitalización del convento de San Francisco

- Proyecto condicionado a que se produzcan los acuerdos necesarios con Ministerio de Cultura y la población del entorno, incorporación a todos estos barrios al desarrollo turístico.
- Allí se realiza un importante estudio arqueológico de campo.
- También se ha hecho un estudio de viabilidad de la mano de un consultor espa;ol

¡Llego el momento de la Calle El Conde!

El Conde es la primera calle comercial de América, se propone para esta importante vía:

- Recuperación espacio público
- Revitalización comercial
- Aumento de población residente

Movilidad

Plan de movilidad sostenible

Se marcan estacionamiento que tienen mayor potencial, sabemos que el sector privado tienen otras opciones y eso en el marco de ese plan permitiría incorporarlos.

Movilidad interna

Sistema integral e integrado a la dinámica de movilidad de la ciudad de Santo Domingo. No es fácil el desplazamiento en Ciudad Colonial, tomando en cuenta que hay una población envejecientes que tiene necesidades muy particulares al respecto. Es necesario definir rutas a lo interno de CC que no entorpezcan o arravalicen.

Plan de manejo de desechos solidos

Mejora de manejo y recolección de residuos solidos

Iluminación CC

Restauración/Remodelación/Modernización de Museos. Hacerlos más fiel a diferentes momentos históricos, reforzar y modernizar su propuesta.

Vigilancia de amplio alcance

Centro de monitoreo y video vigilancia trabajará no solo CC sino también su entorno

Mayor accesibilidad

Por qué no puede cambiar y ser accesible

Rehabilitación permitiría llegar al norte y al oeste y mejorar espacio público a través de las calles

Distintivo de calidad con el aval de Ministerio de Turismo

Ciudad Colonial es el único centro histórico que cuenta con un centro de observación de la capacidad de carga permanente

Mitigación

Considera impactos negativos, imprevisto, eventos fortuitos, riesgos. Lo importante estar consciente y poder responder.

Cada riesgo tiene al menos tres medidas de mitigación, imprescindible ante de obtener una no objeción del banco.

Habrá un sistema para el manejo de quejas.

Habla de otros espacios que operaran desde el Edificio Saviñon:

- Centro comunitario
- Espacio de formación
- Juntas de vecinos

Todos estos proyectos están en proceso de evaluación, que permitiría poder incorporar sugerencias, otras visiones.

Espacio de preguntas

Clara Barriola pondera a concluida presentación, dice : "Nos ofrece contexto y nos ofrece ilusión de cómo podemos ver la Ciudad Colonial¨

A continuación procede la lectura de formulario con preguntas formuladas por los asistentes

¿De qué manera los incluirán festivales, cuales es la propuesta en lo relativo a la dinamización de la cultura? Pregunta formulada por Colectivo Festival estatuas vivas

El tema de los festivales y actividades tradicionales ha sido y sigue siendo para el programa muy importante. Normalmente estas propuestas las llevan a cabo emprendedores, por lo que hay que empezar a vincular emprendedurimo y temas culturales. En tal sentido estamos realizado un levantamiento de actividades culturales, tradicionales y contemporáneas, hay toda una coordinación que esta trabajando de lleno en el tema.

Vecinos muestran preocupación por bajo nivel de lectoría y cierre de librerías

Mientras en el resto cierran, aquí abren. Pone el caso de Mamey , que tiene nicho de público. Habla de los beneficios de forjar una ciudad cultural.

Solicita Intervención en calles Santomé, Sánchez Y Palo Hincado

Ojala poder abordar todas las calles de la ciudad, hay manera de intervenir y llevar un poco cada área, hay que ver de qué manera el beneficios llegue hasta allá. ,

¿Qué ha pasado con la Plaza San Antón y la Ermita?

Se retomaran proyecto de habilitar la ermita para la plaza, de la mano del Ministerio De Cultura

San Antón ha sido considerada como una plaza bien diseñada, muy adecuada no hay mucho lo que hay que hacer para que esa Plaza más allá de ofrecer animación cultural.

¿Qué tipo de regularon se puede implementar con colmadones, guaguas voladoras?

ADN identificó la necesidad de fortalecer la normativa de la ciudad, también medioambiente se nos acercó, es un tema que se puede trabajar.

Intervenciones de accesibilidad en las calles

Es el norte principal de la reforma de calles, pero además ahora a través del sistema de calidad e intervención de micro-negocios, donde quiera que el programa actúe abra accesibilidad .

Ciudad Colonial es para todos/as, se ha reconocido el esfuerzo para garantizar la accesibilidad, no existe ninguna otra área en el país. En CC viven personas envejecientes merecen espacio público en el que puedan circular con facilidad. Muchos cruceristas también son envenjecientes

¿Qué se va a hacer con los niños, adultos mayores, indigentes y personas con problemas de salud mental en Ciudad Colonial?

Decíamos que hay muchas debilidades para la entrada de programas sociales. Tenemos un acercamiento con el despacho de la primera dama. Hay que darles la atención y el despacho está trabajando ese segmento. Con los niños está trabajando CESTUR y con ella y otros actores trabajaremos.

MV destaca que no hay oferta para los niños en la Ciudad Colonial, las madres donde los pueden dejar? Lugares donde los niños puedan aprender en horas de la tarde

El control de la basura es inconsistente de qué manera se puede mejorar

Es un gran reto para ADN, para el país, va a necesitar mucha participación de la población, para erradicar, no solo es un tema del estado, creemos que es posible por eso se incluyó en el programa

Sobre Parqueo, preguntas por la falta de correspondencia entre áreas de parqueos y amplitud de aceras

Creemos está a punto a de encontrar el mecanismo para asegurar al sector privado rentabilidad, que garantice aceras y espacios al peatón.

Santo Domingo este si bien no está incluido, la rivera este del rio puede ser irradiado a partir de la inversiones que se hagan, para hacer alianzas con el nuevo alcalde

Recomendación

En otro de las preguntas formuladas se señala como débil la participación comunitaria

Hoy la vista pública en el formato que tiene, el sector público representa a la comunidad

A través del centro comunitario y a través del esquema de reclamos la comunidad va estar trabajando con el programa, de la mano del programa. César Pérez abunda sobre la pregunta de la participación

Preguntas nueva vez sobe sobre la intervención en el Parque de San Anton, Parque de Montesinos, puerta San José.

Estamos tomando notas, pero si hemos oído que la alcaldía tiene intensión e trabajar en el entorno de Montesinos. Es un reclamo que hemos oído mucho y merece ser atendido.

Viceministro Fausto Fernández

Saborear el hecho de que no estamos vendiendo un sueño, lo que puede evidenciarse con la respuesta del sector privado: "Si invertimos 10 el sector privando ayuda en 100".

RD es una estrategia de venta por el alto índice de seguridad que conserva.

Integración, base fundamental de que hoy veamos lo que pasa en ciudad colonial

Viceministro de Cultura, Federico Henríquez Grateraux

Gracias a Maribel Villalona y a MITUR por tan magnifica exposición, que ya conocía porque me ha presentaron en mi oficina.

Se han tomado en cuenta todas las cosas importantes para una ciudad. El Ayuntameinto del Distrito Nacional debería estar aquí representado.

Es una exposición magnifica. Después de un examen cuidadoso, haremos cualquier observación de lugar. Entre estas tres instituciones (MITUR, ADN Y CULTURA) pueden llevar a cabo con éxito esta gestión presentada.

Cierre de la actividad