



PLAN DE CONTINGENCIA DE APOYO A NEGOCIOS (PCAN)

ANEXO 4 DEL PGAS

PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO TURÍSTICO Y URBANO DE LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO (DR-L1084)

REPÚBLICA DOMINICANA

Versión final

Julio 2021

Índice

1	INTRODUCCIÓN	5
2	IMPACTOS A NEGOCIOS DURANTE LA CONSTRUCCIÓN	6
2.1	OBRAS DE LAS CALLES PRIORIZADAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	6
2.2	AFECTACIONES Y TIPOS DE AFECTADOS	9
2.3	APORTES DE LA ENCUESTA A NEGOCIOS DEL 2015	9
2.4	APORTES DE LA ENCUESTA A NEGOCIOS DEL 2017	10
3	MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE LA AFECTACIÓN POTENCIAL A NEGOCIOS.....	14
3.1	ACTIVIDAD DE ACTUALIZACIÓN DEL CENSO	14
3.2	MEDIDA 1: CONSULTAS Y COMUNICACIÓN CONTINUA.....	14
3.2.1	<i>Plan de participación y relaciones comunitaria (PPRC).....</i>	<i>14</i>
3.2.2	<i>Mecanismo de Atención a Quejas.....</i>	<i>15</i>
3.2.3	<i>Estrategia de comunicación.....</i>	<i>17</i>
3.3	MEDIDA 2: MEDIDAS CONSTRUCTIVAS	18
3.4	MEDIDA 3: PARTICIPACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRÁNSITO	21
3.5	COMPONENTE 3 DE APOYO A NEGOCIOS	22
4	MONITOREO Y EVALUACIÓN	23

Figuras

Figura 2-1: Localización de las obras en calles priorizadas, Zona Colonial (ERV-INDUS, 2018).....	6
Figura 2-2: Ubicación del proyecto paseo peatonal El Conde (MITUR, 2016).....	7
Figura 2-3: Fotografías de la calle peatonal El Conde y buhoneros (mayo 2021)	8
Figura 2-4: Calles con mayor número de negocios (MITUR, 2015).....	10
Figura 2-5: Cuadras y calles con mayor número de negocios (Victor Ruiz, 2017)	12
Figura 2-6: Efecto de la remodelación sobre el negocio (Victor Ruiz, 2017)	13
Figura 3-1: Fotografías de pasillos de circulación de peatones y acceso a negocios.....	21

Apéndices

APENDICE 1: Propuesta de orden intervención en Calles CCSD, 2da. Etapa, Programa MITUR-BID
 APENDICE 2: Consultas iniciales para comercios y negocios en el marco del componente de calles priorizadas y del paseo peatonal El Conde

ACRÓNIMOS

AAS	Análisis Ambiental y Social
ADN	Ayuntamiento del Distrito Nacional
AID	Área de Influencia Directa
AII	Área de Influencia Indirecta
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAASD	Corporación de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo
CCSD	Ciudad Colonial de Santo Domingo
CE	Comisión Estratégica
COE	Centro de Operación de Emergencia
CT	Comité Técnico
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
EPP	Equipo de Protección Personal
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
ESHS	Medio Ambiente, Social, Seguridad y Salud (por sus siglas en inglés Environmental, Social, Health, Safety)
ICAS	Informe de Cumplimiento Ambiental y Social
IFC	Internacional Finance Corporation
IGAS	Informe de Gestión Ambiental y Social
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
MAQ	Mecanismo de Atención a Quejas
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MITUR	Ministerio de Turismo
MARENA	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
msnm	Metro sobre el nivel del mar
MSP	Ministerio de Salud Pública
MyPE	Medianas y pequeñas empresas
OE	Organismo Ejecutor
ONESVIE	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones
PCAN	Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios
PIDTUCCSD	Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial

de Santo Domingo

PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PRMV	Plan de Restitución de Medios de Vida
SST	Salud y Seguridad en el Trabajo
UCP	Unidad Coordinadora del Programa

1 INTRODUCCIÓN

El Banco ha aprobado dos operaciones de préstamo para apoyar el fomento turístico, la revitalización urbana, y el rescate y conservación del patrimonio histórico y cultural de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (CCSD). La primera operación (DR-L1035), cuya ejecución se concluyó en 2018, se enfocó en dinamizar la competitividad del sector turismo dominicano a través de una diversificación de la oferta actual, abriendo nuevos nichos de mercado complementarios e impulsando un turismo basado en la riqueza e importancia del patrimonio histórico-cultural y la inclusión social.

La segunda operación (DR-L1084) es el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (PIDTUCCSD) cual inició su ejecución en julio de 2020.

En el Contrato de préstamos y el Reglamento Operativo del Programa (ROP) se incluyeron una serie de requisitos, condiciones previas y salvaguardas para los aspectos sociales y ambientales, que se derivan del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) inicial y del Informe de Gestión Ambiental y Social (IGAS) realizado en 2016. En el contrato de préstamo (2019), se establece como condición previa a la licitación de las obras de rehabilitación de calles, la presentación al Banco para su aprobación de un *Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios dirigido a mitigar el impacto de las obras en la operación e ingresos de los negocios ubicados en su zona de influencia*. En el Reglamento Operativo del Programa, se establece como condición previa al inicio de esas obras (2021).

El objetivo de este Anexo del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), es la presentación de las medidas para apoyar los negocios de las calles intervenidas durante la construcción a través de la minimización del impacto a sus negocios.

Es un documento que se quiere operacional y concreto, con el fin de apoyar a la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) en la elaboración y ejecución de esos planes.

Los resultados obtenidos del AAS/PGAS muestran que, en el Componente 1, a priori no se realizarán obras que generen afectaciones de activos o actividades económicas, sin embargo, en las calles intervenidas y alrededor de esas calles, una serie de impactos a negocios y riesgos están identificados y descritos en el PGAS.

Se considera oportuno la definición de medidas de mitigación a diferentes niveles con el fin de apoyar los negocios afectados directamente en las calles priorizadas, pero también los negocios afectados de manera indirecta (Ciudad Colonial) durante las intervenciones.

Por otra parte, durante la implementación de los proyectos, el mecanismo de atención a quejas (Anexo 3) y el monitoreo del desarrollo de las medidas de mitigación del PGAS permitirán detectar si existen afectaciones no previstas y gestionarlas de acuerdo con las Políticas Operacionales del Banco y los lineamientos del presente anexo.

El objetivo del presente documento es de definir y organizar las medidas que permitirán minimizar los impactos a los negocios vinculados a la fase de construcción del subcomponente de Calles priorizadas (componente 1).

Esas medidas serán presentadas durante las consultas públicas previstas con los negocios de las calles intervenidas, a realizar antes de la licitación de obras. Durante esas consultas la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) recibirá los comentarios y sugerencias de los negocios y comercios con el fin de adaptar y mejorar el presente Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios (PCAN).

2 IMPACTOS A NEGOCIOS DURANTE LA CONSTRUCCIÓN

2.1 OBRAS DE LAS CALLES PRIORIZADAS Y ESPACIOS PÚBLICOS

A la fecha del presente informe los diseños de la rehabilitación de espacios públicos en **calles priorizadas** están avanzados, por lo cual se conocen las principales actividades constructivas descritas a continuación en las calles priorizadas.

Esta infraestructura comprende las calles de las Mercedes, Ureña, y Billini en dirección este – oeste y Salomé Ureña, Luperón y tramo final de la calle el Conde también en sentido este – oeste. Mientras que en sentido norte - sur se urbanizarán las calles Las Damas, Hostos, Duarte, 19 de marzo, y José Reyes. El proyecto tiene como fin principal el renovar la pavimentación y las instalaciones existentes en las mencionadas calles, y eliminando los tendidos aéreos (ERV-INDUS, 2018).

Las calles priorizadas están ubicadas en la Figura a continuación.



Figura 2-1: Localización de las obras en calles priorizadas, Zona Colonial (ERV-INDUS, 2018)

Cada calle se va a trabajar por tramos de menos de 300 metros (ver **Apéndice 1**) y cada tramo puede durar entre 1 y 4 meses máximo en obra en periodo normal de construcción. Hay que apuntar que la calle no se va a trabajar en toda su anchura como se hizo en la primera fase:

Se empezará por los trabajos en la calzada y se trabajará en tramo de 2 o 3 cuadras de la misma calle, para limitar el impacto en el tráfico vehicular (según plan de tránsito, Germán Valverde, 2019).

Una vez conseguida la base de hormigón y pavimento en un tramo de calle se podrá desviar el tránsito de peatones a la parte central e iniciar las obras en las aceras, de manera que sucederán algunas modificaciones de la disposición de vallas para adecuar los pasos de peatones.

Esta metodología permite tener siempre un paso peatonal seguro durante la construcción, de esta forma se mantiene el acceso a los negocios y comercios de las calles intervenidas.

Además de las obras presentadas en la Figura 2-1, se prevé, en el marco de la rehabilitación de espacios públicos, la rehabilitación completa de **la calle comercial y peatonal El Conde** para soterrado de cables, nuevo mobiliario urbano y pavimento remozado (Figura 2-2).

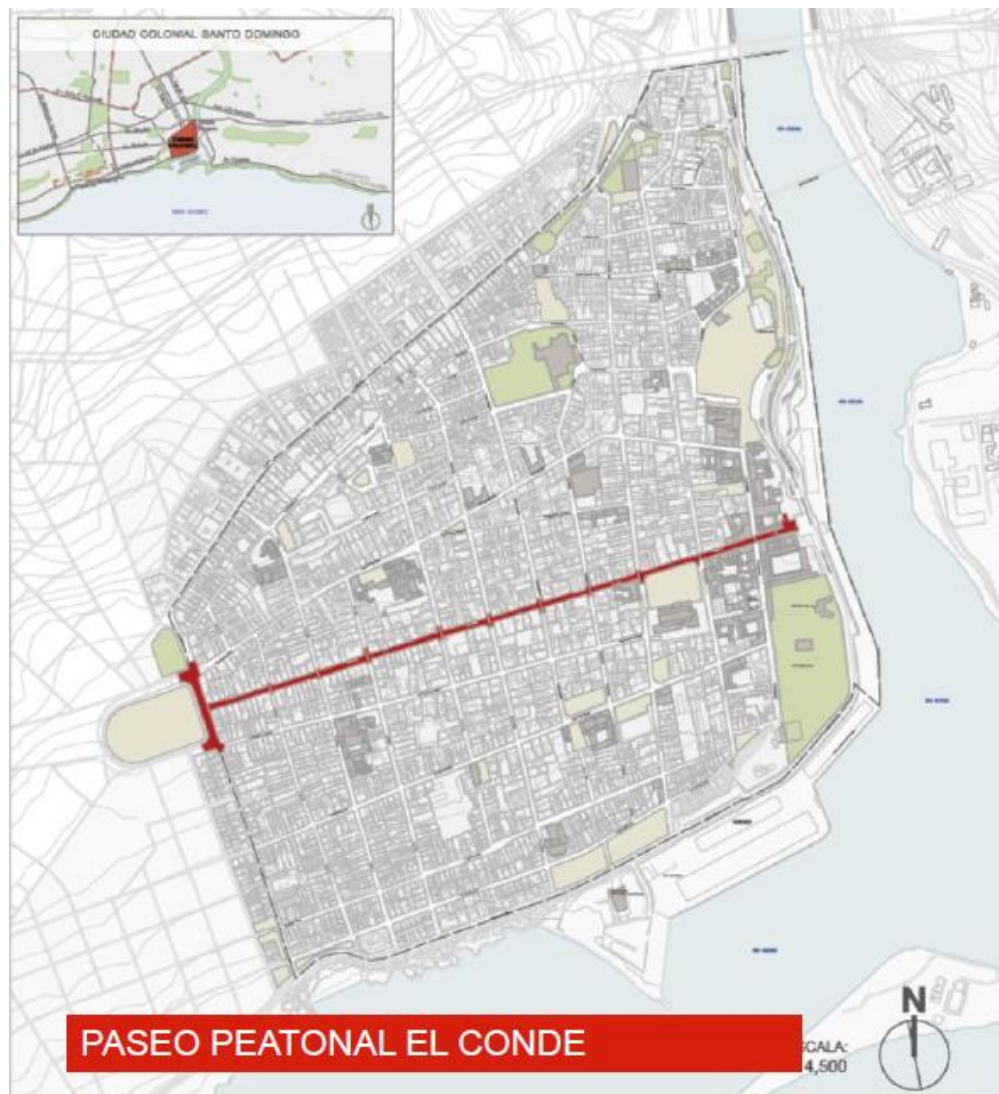


Figura 2-2: Ubicación del proyecto paseo peatonal El Conde (MITUR, 2016)



Figura 2-3: Fotografías de la calle peatonal El Conde y buhoneros (mayo 2021)

2.2 AFECTACIONES Y TIPOS DE AFECTADOS

Esas obras podrían producir afectaciones económicas temporales a negocios locales formales e informales. Los efectos pueden tener intensidad diferente dependiendo del tipo de negocio, sus actividades, el año de fundación, su volumen normal de actividades, su estabilidad económica actual.

Se definen diferentes tipos de afectados vinculados a actividades formales e informales durante la construcción:

1- Los negocios afectados directamente por las obras están ubicados en las calles priorizadas, y tendrán las obras directamente en su frente. Esos negocios tendrán los impactos potenciales definidos en el PGAS (Tabla 5-3 del PGAS).

Los impactos adversos potenciales incluyen las molestias vinculadas a las obras: contaminación atmosférica, ruido y vibración, malos olores, contaminación, desviaciones del tráfico, acceso limitado a la calle, reducción de los estacionamientos cercanos a los comercios, y por ende la posibilidad de reducir el volumen de actividad económica que tienen normalmente, vinculado a la pérdida o bajada de clientela durante la construcción.

2- Los negocios afectados indirectamente por las obras, ubicados en la Ciudad Colonial alrededor de las calles priorizadas, cuales podrán tener impactos indirectos en sus actividades vinculados a la modificación del tráfico, y a las modificaciones en la disponibilidad de estacionamientos durante la construcción.

3- Los buhoneros afectados indirectos durante la construcción. Ellos pueden desplazar sus negocios y se podrán mover para ubicarse en zonas lejanas a la construcción, pero sus actividades económicas se podrían modificar e impactadas económicamente.

4- Los empleados de esos negocios. En los negocios formales e informales, es posible que la pérdida de actividad económica afecte el *acceso a oportunidades laborales* cual se focaliza principalmente en la población empleada en aquellos negocios formales e informales que se verán afectadas por las obras. En la medida que un propietario que genera este tipo de actividades se ve afectado y debe suspender sus actividades económicas, sus empleados también se ven afectados directamente por ello.

Sin embargo, las medidas presentadas en el acápite 3 permiten disminuir los impactos sobre los negocios formales e informales incluyendo sus empleados, de forma aceptable durante el periodo de construcción.

Por otra parte, después del cierre de la etapa de construcción, se espera un impacto económico positivo para los negocios presentes en las zonas rehabilitadas.

2.3 APORTES DE LA ENCUESTA A NEGOCIOS DEL 2015

En el año 2015, durante la rehabilitación de las calles priorizadas de la primera operación (calle Isabel La Católica y calle arzobispo Meriño, y transversales) cual periodo de obras comenzó en el mes de agosto de 2013 y concluyó en junio del 2016, se realizó un censo de todos los negocios de la Ciudad Colonial y una encuesta a 304 negocios con el fin de identificar y conocer el tipo de negocios presentes (actividades, año de fundación, dimensión, etc.) y determinar el impacto que tuvo la primera fase del Programa sobre sus actividades económicas.

El documento (MITUR, 2015) presenta los siguientes hallazgos:

- En febrero del 2015 se ha censado 1694 negocios en la Ciudad Colonial, 74% de ellos estaban operando (1253) y 26% desocupado.
- Las actividades principales encontradas son 1-preparación de alimentos y bebidas (restaurantes, comedores, bares, etc.), 2-imprentas e industrias conexas, 3-servicios personales (salones de belleza, sastrería, barbería, etc.).
- Las dos calles que serán intervenidas en el marco de esta segunda fase y que tienen el mayor número de negocios son las siguientes (Figura 2-4): El Conde con 269 negocios y Las Mercedes con 106 negocios.
- 39% de los negocios abrieron antes del año 2000.
- 70% son micronegocios.
- Durante la remodelación de las calles priorizadas, 47% de los negocios indican que tuvieron una reducción de clientela, 71% que bajaron sus ventas y 33% ha disminuido sus servicios.
- 84% considera que el Programa de Fomento al Turismo de la Ciudad Colonial ha mejorado el atractivo turístico de la Ciudad Colonial.
- 66% de los negocios piensan que la segunda fase de remodelación mejoraría su empresa.
- Se pudo percibir que en el periodo 2013-2015 (durante las obras), se mantuvo una dinamización de la economía en la zona, con la apertura de 296 nuevas empresas y la creación de 1,232 nuevos puestos de trabajo.



Figura 2-4: Calles con mayor número de negocios (MITUR, 2015)

2.4 APORTES DE LA ENCUESTA A NEGOCIOS DEL 2017

En el 2017, después de la rehabilitación de las calles de primera fase (terminadas en junio del 2016), se realizó una segunda encuesta a negocios de la Ciudad Colonial con 2,146 levantamientos de negocios

activos y de locales comerciales desocupados, 1,447 de ellos son negocios activos. Se ha censado 197 negocios adicionales activos en comparación con el Censo del 2015.

El censo estableció la existencia de 49 ramas de actividad económica diferentes. Dentro de éstas hay 12 categorías que se destacan por encima de las demás, por la frecuencia con la que se distribuyen en el territorio. Éstas son las siguientes (Victor Ruiz, 2017):

- Servicios de Preparación de Alimentos y Bebidas
- Impresión e Industrias Conexas
- Servicios personales
- Comercio al por Menor
- Asociaciones y Organizaciones
- Servicio de Alojamiento Temporal
- Comercio al por Menor de Abarrotes, Alimentos, Bebidas, Hielo y Tabaco
- Loterías y otros Juegos de Azar
- Museos, Sitios Históricos, Zoológicos y Similares
- Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos
- Comercio al por Menor en Tiendas de Artesanías
- Venta al por Menor de Productos Textiles, Prendas de Vestir, Calzados y Artículos de Cuero

Dentro de ese grupo sobresalen, a su vez, otros tres tipos de actividades que son:

- Servicios de Preparación de Alimentos y Bebidas (182 negocios)
- Impresión e Industrias Conexas (139 negocios)
- Servicios Personales (138 negocios)

Las calles para intervenir en la segunda fase y que tienen el mayor número de negocios son las siguientes:

- Calle peatonal El Conde (222)
- Calle Las Mercedes (80)
- Calle arzobispo Nouel (54)
- Calle Padre Billini (49)
- Calle Jose Reyes (43)
- Calle Duarte (40)



Figura 2-5: Cuadras y calles con mayor número de negocios (Victor Ruiz, 2017)

El impacto de la remodelación de la Ciudad Colonial varió con respecto a los resultados obtenidos en el 2015. En el 2017, para el 58% ésta no tuvo ningún efecto en el flujo de clientes a sus negocios y el 23% señaló que la remodelación le disminuyó la clientela (el 47% en el 2015).

Este resultado es para la Ciudad Colonial completa, en las calles intervenidas de agosto de 2013 hasta junio del 2016, este porcentaje de negocios con disminución de clientela podría ser más alto.



Figura 2-6: Efecto de la remodelación sobre el negocio (Victor Ruiz, 2017)

3 MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE LA AFECTACIÓN POTENCIAL A NEGOCIOS

3.1 ACTIVIDAD DE ACTUALIZACIÓN DEL CENSO

Se prevé la ejecución por parte del Programa del presente Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios (PCAN) para limitar al máximo los impactos durante el periodo de obras, cual puede durar varios meses en un mismo tramo de calle (se prevé hasta 4 meses por tramo de calle), pero asegurando siempre el acceso peatonal seguro a todos los negocios, sin discontinuidad.

Una primera actividad es la actualización del censo de negocios en las calles a intervenir, antes del inicio de obras, para tener datos actualizados de los negocios antes del inicio de obras, identificar la realidad comercial en la actual coyuntura económica COVID; y obtener información de valor para la ejecución de las actividades de esta operación. Esta actividad permitirá tener los conocimientos necesarios para desarrollar las medidas de mitigación para los negocios, presentadas a continuación.

Las calles para intervenir son presentadas en el acápite 2.1, los tipos de afectados en el acápite 2.2. Se debería ampliar el censo a todos los afectados de las calles a intervenir, incluyendo empleados de los negocios formales e informales y buhoneros.

El tipo de información a levantar durante el censo es la siguiente:

- Localización GPS, por calles y tramos de obras, y dirección completa
- Datos del contacto para asegurar la convocatoria a consultas y comunicación continua
- Nombre del negocio
- Tipo del negocio y actividades
- Propiedad
- Año de fundación
- Dimensión del negocio
- Formalidad del negocio

Una segunda actividad recomendada es una encuesta a clientes y usuarios de los negocios, para desarrollar un perfil de cliente que ayudará en la estrategia de comunicación. Se deberá informar a los comerciantes sobre la posibilidad de participar en la implementación del Plan de Gestión Temporal del Tránsito durante las obras.

3.2 MEDIDA 1: CONSULTAS Y COMUNICACIÓN CONTINUA

3.2.1 PLAN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIA (PPRC)

El 6 de octubre del 2016 se realizó una consulta pública donde participaron aproximadamente 160 personas.

En 2021, la Unidad Coordinadora del Programa realizó entre los meses de enero-abril, 16 actividades de socialización del programa y sus componentes a diversos actores y sectores que incluyen: residentes, comerciantes, taxistas, religiosos/iglesias, expertos, buhoneros y líderes de los diferentes sectores comunitarios y Juntas de Vecinos. El número de participantes fue de 272 personas.

En particular, la UCP ha realizado los 11 y 18 de febrero del 2021 dos consultas con comerciantes y asociaciones de taxistas sobre el proyecto de calles y el plan de gestión temporal del tránsito, donde los participantes pudieron exponer sus inquietudes, dudas y recomendaciones.

Conforme al Plan de Participación y Relaciones Comunitarias (Anexo 3 del PGAS), se había estimado realizar antes del inicio de obras:

- 3 consultas a negocios para las calles priorizadas (previstas antes de la licitación de esta obra, en agosto del 2021).
- 2 consultas a negocios para la calle peatonal El Conde (previstas antes de la licitación de esta obra).
- 1 consulta informativa a sector institucional incluyendo sector privado.

El objetivo principal de estas consultas es presentar a los comerciantes, el Plan de Gestión Temporal del Tránsito y tomar nota sobre como ellos proponen participar en la implementación del plan.

Durante esas consultas también se debe presentar el Mecanismo de Atención a Quejas y de forma general el método constructivo de las obras, con su descripción por etapas y su cronograma, los posibles impactos y riesgos y las medidas de mitigación previstas en el Plan de Gestión Ambiental y Social, el Plan de Gestión Temporal del Tránsito, y el presente Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios.

Las consultas deben ser significativas y preparadas a partir de una estrategia de consulta a validar por la Coordinación del Programa y por el BID. El listado de consultas a negocios y comercios está presentado en **Apéndice 2**. Las consultas realizadas a negocios y comercios permitirán ajustar y mejorar el presente Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios, tomando en cuenta las sugerencias y comentarios de los afectados.

Además de esas consultas, conforme al Plan de Participación y Relaciones Comunitarias, se prevén acciones de participación y relación comunitaria a lo largo del periodo de obras, y durante el periodo de cierre:

Acompañamiento social en la obra: antes de empezar las obras se debe entregar a los comercios de las calles afectadas un brochure o comunicación indicando el periodo previsto de obras, las fechas y horarios posibles de discontinuidad de servicios (luz, agua, teléfono), la ubicación de los paseos peatonales provisionales, el periodo de cierre de la calle, los desvíos de tránsitos, los parqueos puestos a disposición de forma provisional.

De forma semanal (o según el ritmo de las obras) se debería avisar por escrito a los residentes y comercios las actividades previstas y una actualización de los puntos anteriores.

Además de las comunicaciones escritas, la Unidad de Atención Social, junto a un responsable técnico de la UCP deberán realizar reuniones de forma semanal con los comunitarios y negocios afectados por las obras.

Actas de vecindad: documento donde se registra el estado actual de la calle y casas con descripción técnica y acompañado de fotografías o vídeos, acerca del estado de las edificaciones que colindan con la construcción.

3.2.2 MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS

Los comerciantes y negocios tendrán a disposición el Mecanismo de Atención a Quejas descrito en el Anexo 3 del PGAS y resumido abajo.

Para todas las inquietudes, consultas y quejas que surjan por parte de los negocios, el Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ), delineado en el PGAS canalizará los pedidos que surjan y se consideren pertinentes.

La UCP contará con cinco tipos de mecanismos que, aunque permiten canalizar las quejas y reclamaciones de la ciudadanía, lo hacen de manera independiente:

- Unidad de atención social (por teléfono, correo electrónico o físicamente), ubicado en el Centro Comunitario de la Ciudad Colonial: Este mecanismo se realiza de manera personal en la Unidad de Atención Social o vía telefónica. También se pondrá a disposición del usuario una dirección de correo electrónico y un chat de WhatsApp de un teléfono de flota.

La cartelería de obra del proyecto incluirá los datos de contacto de la UCP para recepción de reclamos (teléfono, ubicación, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se colocará en las ubicaciones de obradores, en las inmediaciones del área de intervención y en los accesos a rutas principales.

- Sitio web del Programa: Se prevé la creación de una página web para difundir todos los avances relacionados al Programa. Este sitio web tendrá el acceso a una página para poder depositar las quejas y sugerencias directamente en línea.
- La línea 3-1-1 (teléfono y web): es un sistema nacional de atención ciudadana establecido por decreto presidencial N° 694-09 para la recepción y canalización de quejas y reclamaciones por parte de la ciudadanía a la Administración Pública.
- Bitácora del constructor y supervisor de obra, que se utiliza cuando miembros de la comunidad se trasladan al campamento de la obra. El constructor o supervisor transcriben en su bitácora de trabajo el motivo de la queja y la persona que la realiza y la deben transmitir a la Unidad de Atención Social. Se le debe entregar la constancia de la queja y/o reclamo a la persona que solicitó la queja o el reclamo.
- Promotor comunitario y equipo social de la UCP en terreno cual realiza actividades de seguimiento y supervisión en las obras, para atender las solicitudes de quejas y reclamaciones durante las fases de construcción de las obras.

Este personal realizará reuniones con las comunidades en lugares cercanos a la obra para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental/social definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de la UCP para recepción de reclamos (teléfono, WhatsApp, correo electrónico y web).

Todas las quejas serán registradas y gestionadas por la Unidad de Atención Social creada dentro de la UCP y ubicada físicamente a la entrada del Centro Comunitario.

Para la recepción y registro de las quejas y reclamaciones, se habilita la Unidad de Atención Social dedicada a ello, hacia la cual se canalizarán todas las solicitudes provenientes de los distintos medios utilizados por la ciudadanía y descritos anteriormente.

Las quejas y reclamos formulados por la comunidad (ciudadano o extranjero) serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo (ley 190 de 1995

artículo 55). Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo con el tipo de manifestación:

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

3.2.3 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Por otra parte, es imprescindible que haya una estrategia de comunicación detallada para los comerciantes de la Ciudad Colonial (propietarios, empleados) y para todos los tipos de clientes que sean turistas extranjeros, de la ciudad de Santo Domingo o de otra zona del país.

La estrategia de comunicación debe explicar los beneficios del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (PIDTUCCSD), los impactos adversos previstos, los diferentes planes de mitigación, el calendario tentativo de construcción, las informaciones de la oficina de atención social, el mecanismo de atención a quejas. En particular es muy importante comunicar el Plan de Gestión Temporal del Tránsito para cada Etapa de Construcción, indicar los días y horas de construcción, explicar los desvíos y los parqueos disponibles.

Una campaña de comunicación debe ser dirigida hacia los usuarios de los negocios, para explicarles la mejor forma de llegar a la ciudad colonial y a los negocios de las calles en construcción. La campaña de comunicación debe valorar los negocios y comercios y recordar que estarán abiertos durante la construcción.

En el marco del Programa, además de las acciones de acompañamiento social presentadas en el acápite anterior, se contratará una consultoría para la Estrategia de Comunicación, se financiará un plan de comunicación estratégica que incluye asistencia para el/la:

- Diseño e implementación del plan de comunicación y sensibilización.
- Diseño y producción de cinco campañas de sensibilización durante la ejecución del Programa.
- Divulgación de experiencias de éxitos en rehabilitación de centros históricos.

En particular se prevé que el Programa tenga una página Web actualizada de forma continua, donde obtener todas las informaciones sobre el desarrollo de las obras, los avisos de cierre de calles, el mecanismo de atención a quejas, las reuniones públicas, las actividades culturales y de educación, las noticias relacionadas al programa, los anuncios de empleos, los talleres. Se podrá dejar quejas usando el formulario presentado en esta página, como una de las opciones para presentar una queja o reclamación.

Además, se prevén artículos en prensa, programa semanal en una canal de televisión o radio y la edición de boletines mensuales sobre el Programa.

La estrategia de comunicación deberá tener en cuenta la realización de talleres con los comercios y negocios para diseñar la campaña de comunicación dirigida a los usuarios y clientes, y mantener así el nivel de clientela durante las obras.

3.3 MEDIDA 2: MEDIDAS CONSTRUCTIVAS

El **proceso de construcción** de las calles se ha adaptado tomando en cuenta las lecciones aprendidas de la primera fase de rehabilitación de calles priorizadas. El método de construcción debe maximizar el acceso a los comercios, como detallado a continuación:

Cada calle se va a trabajar por tramos inferior a 300 metros (ver **Apéndice 1**) y cada tramo puede durar entre 1 y 4 meses máximo en obra en periodo normal de construcción. Hay que apuntar que la calle no se va a trabajar en toda su anchura como se hizo en la primera fase:

Se empezará por los trabajos en la calzada y se trabajará en tramo de 2 o 3 cuadras de la misma calle, para limitar el impacto en el tráfico vehicular (según plan de tránsito, Germán Valverde, 2019).

Una vez conseguida la base de hormigón y pavimento en un tramo de calle se podrá desviar el tránsito de peatones a la parte central e iniciar las obras en las aceras, de manera que sucederán algunas modificaciones de la disposición de vallas para adecuar los pasos de peatones.

Esta metodología permite tener siempre un paso peatonal seguro durante la construcción. Se permitirá siempre el acceso a los negocios.

Todas las **medidas constructivas** presentadas en el PGAS, acápite 5.5 serán incluidas al pliego de licitación de obras, y deberán ser aplicadas como condiciones contractuales, para minimizar el impacto sobre los comercios y negocios durante la construcción de las calles priorizadas y paseo peatonal El Conde. Las principales medidas constructivas para los comercios son las siguientes:

- Aplicar un tratamiento contra el polvo (rociado con agua) en áreas donde podría convertirse en una molestia para los residentes, y proteger la obra de los espacios públicos y edificaciones con mallas o materiales temporales de protección.
- Elegir la ubicación de las pilas de agregados, tierra u otro material en forma ordenada, y lo suficientemente lejos de las residencias y otros edificios; si es imposible evitar que las partículas se eleven con el viento regando las pilas o cubriéndolas con lonas.
- Poner lonas a los camiones de volteo suministrando los materiales para evitar toda emisión de polvos durante el transporte.
- Asegurarse de que el sistema de escape de los vehículos y la maquinaria utilizados en el trabajo esté en buenas condiciones para minimizar las emisiones de contaminantes al aire.
- Evitar la rotación innecesaria del motor para reducir el escape, el humo, el polvo u otros contaminantes que pueden ser causados por la maquinaria. Apagar los equipos eléctricos o mecánicos no utilizados, incluidos los camiones que esperan la carga.
- Limitar la velocidad de los vehículos en el lugar de trabajo para reducir la dispersión de polvo.
- Prohibir la quema de residuos sólidos.
- Llevar a cabo las actividades de construcción, incluido el tráfico vial asociado, durante las horas normales de trabajo (de 7 am a 6 pm) y acordadas con la comunidad.
- Limitar el movimiento de maquinaria y camiones a las carreteras y áreas de trabajo y evite en la medida de lo posible las áreas sensibles (escuelas, hospitales, clínicas médicas).
- Mantener los vehículos y los equipos en buena condición para ayudar a reducir el ruido.
- Asegurar, a través de inspecciones frecuentes, que la maquinaria esté en buenas condiciones (debe estar limpia y sin fugas de productos), y los tanques de almacenamiento sin fugas.

- Los residuos y escombros de las obras y del personal que trabaja en el sitio deben almacenarse adecuadamente para evitar derrames en el suelo, deben llevarse a un centro de disposición final adecuado al tipo de desecho y aprobado por las autoridades.
- Trabajar en superficie de obra limitada para gestionar adecuadamente las pilas de materiales y limitar el área en construcción en el espacio y el tiempo.
- Plan de gestión temporal del tráfico aplicado y coordinado con las autoridades locales. El contratista deberá presentar su cronograma de obra y plan de gestión de tráfico basado en este plan de gestión temporal del tráfico.
- Convenios con las instituciones públicas y privadas firmados entre MITUR en el marco de la obra (EDEESTE, CLARO, ALTICE, CAASD). Comunicar los cronogramas de obras a las instituciones operadores de las redes para informarles de las intervenciones planificadas.
- Realizar la construcción por tramos cortos, dejando siempre un acceso peatonal seguro a todas las viviendas y comercios.
- El contratista, junto al ayuntamiento deberá ubicar las zonas temporales para que los residentes y comercios almacenen los residuos sólidos de las calles con tráfico vehicular cerrado. Esta zona debe ser correctamente identificada como lugar temporal.
- Comunicar el plan de obras con la dirección de Aseo del Ayuntamiento y solicitar.
- Plan de gestión temporal del tráfico aplicado y coordinado con las autoridades locales. El contratista deberá presentar su cronograma de obra y plan de gestión de tráfico basado en este plan de gestión temporal del tráfico, en particular delimitar las áreas de trabajo con señalización visible y clara, 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.
- Poner en práctica un código de buenas prácticas que permita reducir la velocidad de desplazamiento durante el período de construcción.
- Las instalaciones de emergencia ubicadas en las calles intervenidas (hospital Billini, 2 policlínicas y modulo CESTUR) siempre deben tener acceso de emergencia asegurado.

Apoyo de la empresa constructora y de la firma supervisora en la ejecución del PPRC y Estrategia de comunicación

- Las Actas de Vecindad deben ser levantadas por el supervisor de obras, en base al proyecto ejecutivo.
- La empresa constructora debe comunicar de forma semanal al supervisor y la UCP el avance en la obra, los problemas encontrados, los ajustes realizados y el cronograma de obra actualizado, para que la Unidad de Atención Social de la UCP pueda realizar el acompañamiento social en la obra con datos actualizados.
- La empresa constructora debe informar con tiempo los horarios previstos de cortes de servicios: agua, servicios de telecomunicación y de energía eléctrica a la UCP y asegurar la coordinación con la CAASD, EDEESTE, CLARO y ALTICE a través de la UCP.
- La estrategia de comunicación debe informar con tiempo del cronograma de avance de las obras y de los horarios de cortes de agua, servicios de telecomunicación y de energía eléctrica. Las interrupciones del servicio no deben ser superior a 6 horas.





Figura 3-1: Fotografías de pasillos de circulación de peatones y acceso a negocios

3.4 MEDIDA 3: PARTICIPACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRÁNSITO

Se ha elaborado para la fase de construcción de esas obras un Plan de Gestión Temporal de Tránsito (Germán Valverde, 2019), para definir el orden de ejecución de los trabajos, definir el plan de cierre temporal de cada tramo en base a una modelación de tránsito, definir el plan de señalización y dispositivos preventivos a utilizar.

Se ha tomado en cuenta diferentes criterios: proximidad a los edificios históricos, conectividad de la red de calles de la ciudad. Se ha realizado una micro simulación de tránsito en base a diferentes alternativas de cierre.

Los análisis realizados demuestran que es posible ejecutar las obras de soterrado y otras intervenciones sobre las calles de la CCSD, generando un impacto mínimo sobre la circulación de la ciudad con los cierres de vías y desvíos de tránsito requeridos.

Para conseguir este resultado, no se deben realizar cierres completos de ninguna de las calles a ser intervenidas, sino que la estrategia de intervención recomendada consiste en realizar el cierre de un tramo de 2 o 3 cuadras y una vez concluido continuar con el cierre del tramo siguiente.

Se verifico que algunos tramos de calles pueden intervenir de forma simultánea, sin afectar de forma considerable la circulación vehicular de la zona colonial.

En el marco del PGAS se realizan una serie de recomendaciones, en particular se recomienda establecer áreas de parqueo alternas para los usuarios de las calles en obras (y para los camiones de descarga). Para los usuarios, una de las opciones podría ser usar los espacios disponibles alrededor de la zona colonial y trasladar los usuarios hasta los comercios o negocios de la zona en construcción, en vehículos colectivos hasta el área de obras. Otra opción complementaria podría ser habilitar y/o maximizar los lotes de parqueos internos de la Ciudad colonial (públicos y privados) para crear nuevos espacios de

estacionamiento. Esos lotes de parqueos fueron identificados en el marco del Plan de Movilidad urbana (INTRANS)

La estrategia de comunicación, debe promover el sistema de transporte público o con taxistas privados durante el periodo de obras, para llegar y salir de la zona colonial, sin usar espacios de parqueos.

El plan de gestión de tránsito será divulgado durante las consultas públicas a comercios y negocios, y se deberá tener en cuenta los comentarios y sugerencia de los afectados, para adaptar y mejorar las medidas del plan de tránsito. La participación de los comerciantes en el diseño e implementación del plan de tránsito es muy importante para asegurar que se tomen en cuenta los comentarios de las partes y hacer de este plan de tránsito la medida principal de mitigación de los impactos a negocios.

3.5 COMPONENTE 3 DE APOYO A NEGOCIOS

En adición a las medidas de mitigación mencionadas anteriormente, el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (PIDTUCCSD) integra un **Componente 3 de Desarrollo de las economías locales de la CCSD**. Bajo este componente se busca mejorar las oportunidades económicas, principalmente de las micro y pequeñas empresas (MyPES) de la CCSD, en particular de las calles intervenidas.

En el marco de este Componente 3, se realizarán programas de incentivos culturales y turísticos, de capacitación a negocios y de adecuación física, para promover el negocio local de la CCSD en particular para las calles intervenidas.

Según el Reglamento Operativo del Programa, para las calles intervenidas, se financiara un programa de incentivos al sector privado: que incluirá el apoyo al desarrollo de una oferta de servicios que responda a la demanda mediante: (i) apoyo a las MyPES en las calles intervenidas; (ii) asistencia a MyPES en el perímetro amurallado; (iii) implementación de fondo concursable para nuevos microemprendimientos orientados al turismo ; e (iv) implementación de la estrategia para promover proyectos de asociación público-privada (estacionamientos, vivienda, animación urbana, etc.).

Las acciones de apoyo a negocios definidas en este Componente 3 son las siguientes:

- Programa de capacitación del capital humano. Se financiará un programa de capacitación de capital humano, que incluye: (i) el diseño curricular de formación en servicios turísticos; (ii) formación de docentes bajo estándares de calidad; y (iii) plan de mejora de las escuelas técnicas y de oficios.
- Programa de oferta cultural urbana. Se financiará un programa de oferta cultural urbana que consiste en la elaboración de un plan de animación cultural a ser implementado con recursos del Programa, fondos públicos o en alianza público- privada.
- Elaboración de planes de acción para el apoyo técnico, incluyendo, cuando sea necesario, proyectos de adecuación física de los negocios.
- Reglamento detallado del programa de apoyo a microemprendimientos formuladas, sobre la base del programa DR-M1053 financiado por el BID Lab (FOMIN).
- Diagnóstico/identificación preliminar de empresas elegibles para el programa.
- Contratación de firmas especializadas para la capacitación y asistencia a los microempresarios.

4 MONITOREO Y EVALUACIÓN

El plan de monitoreo ambiental y social será llevado a cabo por la Unidad de Atención Social de la UCP que realizará una supervisión de segundo nivel de los aspectos ambientales, sociales y de seguridad y salud. La UCP deberá entregar al BID de manera semestral como parte de su informe de avance de obras un informe de cumplimiento con salvaguardias ambiental, social y de seguridad y salud con una descripción del avance de las obras, los problemas encontrados, las soluciones aportadas y un monitoreo de cada plan de gestión del PGAS a partir de los indicadores definidos en el PGAS y en cada uno de los planes. En particular, deberá ser anexado al informe semestral el informe de seguimiento del presente plan de contingencia de apoyo a negocios (PNAC).

En particular, para el PNAC, se deberán seguir los indicadores siguientes:

- Número de quejas y reclamos de los negocios
- Número de quejas resueltas/Número total de queja a negocios
- Número de consultas realizadas a los negocios de las calles priorizadas
- Número de talleres realizados con los negocios de las calles priorizadas
- Número de negocios de las calles priorizadas participando en algún programa de desarrollo turístico del PIDTUCCSD
- Número de negocios de las calles priorizadas beneficiando de algún apoyo a MyPES

El plan de gestión ambiental y social y sus planes asociados pueden adaptarse durante el transcurso de la construcción de las obras, se pueden añadir indicadores, medidas de mitigaciones en función de los requerimientos. Se recomienda evaluar la efectividad de los planes de gestión, y consecuentemente adaptar y aprender del proceso y mejorar las medidas de gestión.

APENDICE 1: Propuesta de orden intervención en Calles CCSD, 2da. Etapa, Programa MITUR-BID

ETAPA	Calle para Intervenir	Tramo cerrado a operar	Longitud (M)	Tiempo Estimado Ejecución (Meses)
1	Conde	C/Católica -C/Damas	117,80	2
2	Las Damas	C/Conde-C/Arzobispo Portes	291,66	4
3	Las Damas	C/Isabel La Católica -C/Conde	167,44	2
4	Nouel	C/19 de marzo-C/arzobispo Meriño	247,05	3
	Luperon	C/Duarte-C/arzobispo Meriño	176,12	3
5	Nouel	C/Santomé-C/19 de marzo	290,44	4
	Luperon	C/ Las Mercedes (Cerca de C/Jose Reyes)-C/Duarte	82,58	1
6	Nouel	C/Palo Hincado-C/Santomé	181,41	3
7	Padre Billini	C/19 de marzo-C/Hostos y C/Isabel La Católica -C/Las Damas	245,49	3
8	Padre Billini	C/Santomé-C/19 de marzo	288,50	4
9	Padre Billini	C/Palo Hincado-C/Santomé	182,41	3
10	Las Mercedes	Antes de C/Jose Reyes-C/Hostos	254,81	4
11	Las Mercedes	C/Santomé-C/Luperon	247,12	3
12	Las Mercedes	C/Palo Hincado-C/Santomé	298,37	4
13	Hostos	C/Padre Billini-C/Nouel	91,84	1
14	Hostos	C/Nouel -C/Salome Ureña	174,60	2
15	Hostos	C/Las Mercedes-C/Salome Ureña	119,76	2
16	Duarte	C/Padre Billini-C/Nouel	100,60	1
17	Duarte	C/Nouel -C/Salome Ureña	176,63	3
18	Duarte	C/Las Mercedes-C/Salome Ureña	74,87	1
19	19 de marzo	C/Padre Billini-C/Nouel	111,50	2
20	19 de marzo	C/Nouel -C/Salome Ureña	161,46	2
21	19 de marzo	C/Las Mercedes-C/Salome Ureña	78,84	1
22	Jose Reyes	C/Padre Billini-C/Nouel	119,14	2
23	Jose Reyes	C/Nouel -C/Salome Ureña	160,61	2
24	Jose Reyes	C/Mercedes-C/Ureña	63,95	1
25	Salomé Ureña	C/Jose Reyes -C/Hostos	248,80	3

ETAPA	Calle para Intervenir	Tramo cerrado a operar	Longitud (M)	Tiempo Estimado Ejecución (Meses)
*1	Calle Conde	C/arzobispo Meriño - C/Palo Hincado	730,00	Momento de inicio indeterminado
	TOTAL		5.483,80	66

¹ En fase de diseño a la fecha del presente informe. El PGAS recomienda acceso a los negocios con paseo peatonal y trabajo en tramos cortos inferior a 300 metros

APENDICE 2: Estimación de consultas iniciales para comercios y negocios en el marco del componente de calles priorizadas y del paseo peatonal El Conde

OBRA 1 Componente 1	Rehabilitación de espacios públicos en calles priorizadas en el Plan de Intervención del Programa: Padre Billini, Las Mercedes, arzobispo Noel, Duarte, Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón, El Conde, Salomé Ureña, José Reyes y 19 de marzo.
Número mínimo de consultas	4 consultas a negocios, comercios e instituciones
	Sector 1
	Consulta 1
Calles por intervenir	Las Mercedes (Oeste), Duarte (Norte), Gregorio Luperón (Oeste), Salomé Ureña (Oeste) José Reyes (Norte) 19 de marzo (Norte)
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos según PGAS Medidas de mitigación según PGAS Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Sector 2
	Consulta 3
Calles por intervenir	Padre Billini (Este) Las Mercedes (Este) Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón (Este) El Conde (Este) arzobispo Noel (Este)
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol)

OBRA 1 Componente 1	Rehabilitación de espacios públicos en calles priorizadas en el Plan de Intervención del Programa: Padre Billini, Las Mercedes, arzobispo Noel, Duarte, Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón, El Conde, Salomé Ureña, José Reyes y 19 de marzo.
	Asociación de Hoteles Asociación de comerciantes del Conde (Asoconde) Asociación de buhoneros de la calle el Conde Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Sector 3
	Consulta 5
Calles por intervenir	Padre Billini arzobispo Noel Duarte (Sur) José Reyes (Sur) 19 de marzo (Sur)
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 7
Calles por intervenir	Todas las calles para intervenir
Objeto	Consulta informativa a sector institucional

OBRA 1 Componente 1	Rehabilitación de espacios públicos en calles priorizadas en el Plan de Intervención del Programa: Padre Billini, Las Mercedes, arzobispo Noel, Duarte, Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón, El Conde, Salomé Ureña, José Reyes y 19 de marzo.
Actores o grupos de actores a invitar	Todas las Instituciones Sector privado Universidades Asociaciones de turismo Consejo consultivo
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRA 2 Componente 1	Rehabilitación de la calle peatonal El Conde desde la C/Arzobispo Meriño hasta la C/Palo Hincado
Número mínimo de consultas	2 consultas a negocios y comercios
	Consulta 1
Calles por intervenir	El Conde desde la C/arzobispo Meriño hasta la C/José Reyes
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos según PGAS Medidas de mitigación según PGAS Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 3
Calles por intervenir	El Conde desde la C/José Reyes hasta la C/Palo Hincado
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos	Iglesias católicas y evangélicas

OBRA 2 Componente 1	Rehabilitación de la calle peatonal El Conde desde la C/Arzobispo Meriño hasta la C/Palo Hincado
de actores a invitar	Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Asociación de comerciantes del Conde (Asoconde) Asociación de buhoneros de la calle el Conde Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados