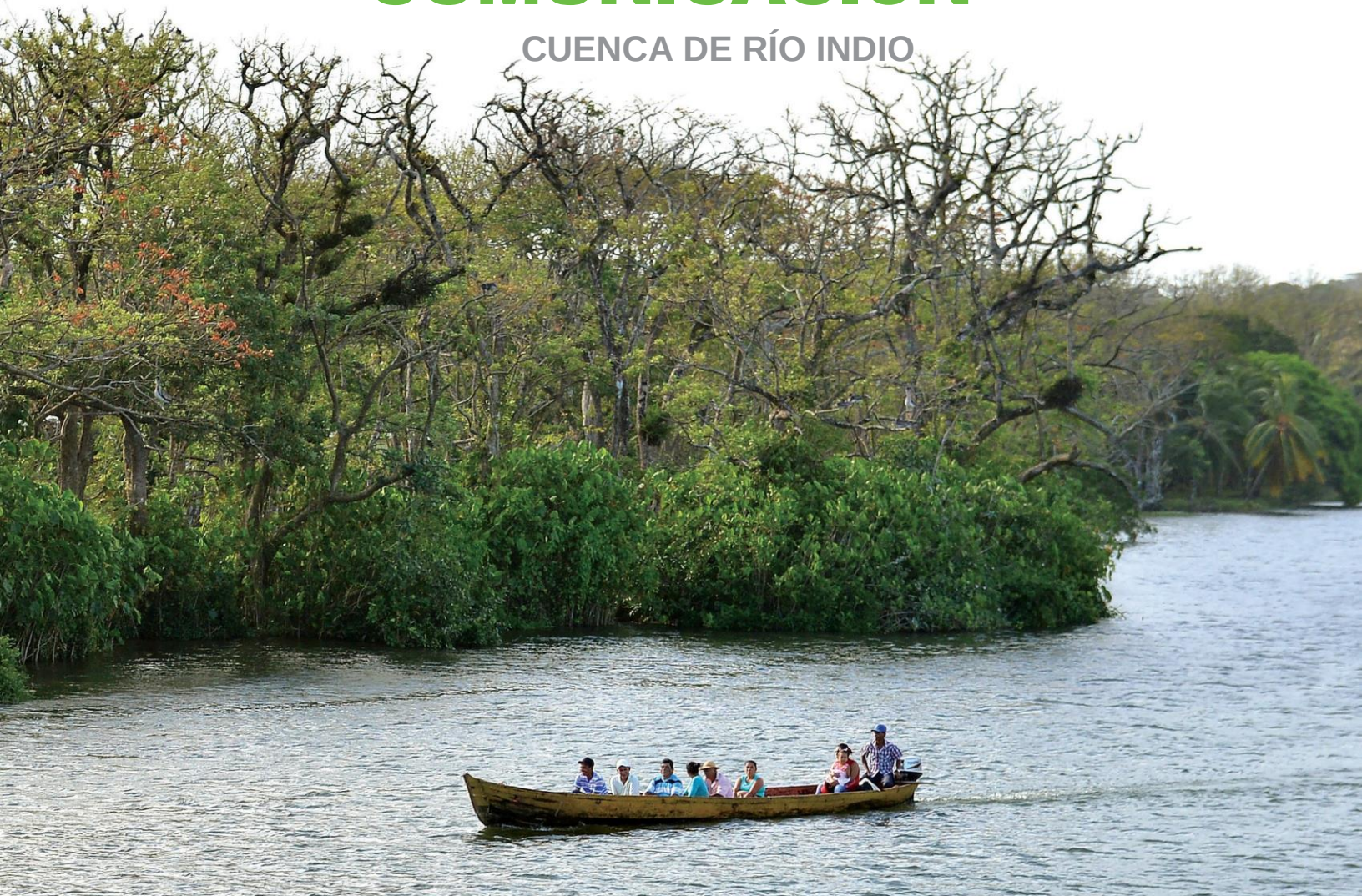


PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS Y COMUNICACIÓN

CUENCA DE RÍO INDIO



Contrato de consultoría No. 023 (2016)

“Estudios para la elaboración del diseño conceptual del reservorio multipropósito en la Cuenca de Río Indio y proyectos complementarios para el manejo de la cuenca”

Celebrado entre el Ministerio de Ambiente y la Autoridad del Canal de Panamá

**PLAN DE RELACIONES
COMUNITARIAS Y COMUNICACIÓN
Cuenca de Río Indio**

Proyecto de Capacidad Hídrica
Autoridad del Canal de Panamá



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE.....	5
3. OBJETIVOS.....	6
3.1 Objetivo general	6
3.2 Objetivos específicos	6
4. ALCANCE GEOGRÁFICO DE IMPLEMENTACIÓN	7
5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CUENCA DE RIO INDIO.....	7
6. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO.....	8
6.1 Diálogo continuo y oportuno con todas las organizaciones.....	8
6.2 Fomento de la participación.....	9
6.3 Participación informada	9
6.4 Alianza a largo plazo con actores sociales	10
7. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.....	10
7.1 Abordaje comunitario por área de cuenca	11
7.2 Construcción de confianza.....	11
7.3 Comunicación y socialización de los avances de los estudios y proyectos complementarios...	11
7.4 Contratación de personas de las comunidades de la cuenca	11
7.5 Apoyo iniciativas locales	12
7.6 Implementación de proyectos complementarios para el manejo de la cuenca	12
7.6.1 Mejoramiento de condiciones sociales y económicas	12
7.6.1.1 Mejoramiento de infraestructura básica de agua y saneamiento	13
7.6.1.2 Catastro y titulación	13
7.6.1.3 Proyectos agroforestales y silvopastoriles.....	13
7.6.1.4 Fortalecimiento de la comercialización y establecimiento de nuevos negocios	13
7.6.1.5 Incentivos ambientales	14
7.6.1.6 Creación y fortalecimiento de capacidades	14
7.6.2 Gestión ambiental del recurso hídrico	14
7.6.2.1 Planificación y ordenamiento territorial ambiental	14
7.6.2.2 Reforestación y restauración de zonas de protección y recarga hídrica	14
7.6.2.3 Monitoreos ambientales.....	14
7.6.2.4 Determinación de balance hídrico y caudal ambiental	15
7.6.2.5 Adaptación y mitigación al cambio climático	15

7.6.3	Gobernanza y participación	15
7.6.3.1	Fortalecimiento del comité de cuencas	
7.6.3.2	Fortalecimiento de organizaciones e instituciones locales	15
7.6.3.3	Relaciones comunitarias y comunicación	15
7.6.3.4	Educación ambiental.....	16
7.7	Implementación de un sistema interno de monitoreo y evaluación	16
8.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	17
8.1	Establecimiento de oficinas de relaciones comunitarias interinstitucionales	18
8.2	Intercambios informativos (Open House) y reuniones.....	21
8.3	Reuniones informativas previas con instituciones, autoridades locales y otros actores institucionales	21
8.4	Divulgación de información.....	21
8.5	Visitas domiciliarias	22
8.6	Habilitación de líneas telefónicas y correo electrónico	23
8.7	Campañas de difusión	23
8.8	Mecanismo de atención de quejas	24
8.9	Manejo de conflictos generados o potenciados por los estudios de pre inversión y proyectos complementarios.	24
9.	PROCESOS DE CONVOCATORIA PARA ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN.....	26
9.1	Antes de la actividad	26
9.2	Durante la actividad	27
9.3	Después de la actividad	27
10.	POLÍTICA DE CONDUCTA	28
11.	EJECUCIÓN	29
11.1	Presupuesto	29
11.2	Recursos Humanos.....	29
12.	RESULTADOS ESPERADOS	30
13.	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	31
14.	LISTA DE ANEXOS.....	33

1. INTRODUCCIÓN

La República de Panamá, al igual que otros países, enfrenta retos importantes para lograr que el agua esté disponible en calidad y cantidad para los diferentes usos y usuarios. A pesar de que el país cuenta con una abundante oferta hídrica, el crecimiento poblacional, el desarrollo económico, la creciente urbanización, la variabilidad climática resultado del cambio climático global y el propio deterioro ambiental, continúan aumentando la presión sobre los recursos hídricos, de tal manera que ya se registran condiciones de escasez permanente o recurrente en algunas regiones del país; igualmente, el desafío de restaurar y mantener la salud de las cuencas hidrográficas ha sido identificado, considerando como elementos a resolver, la deforestación y degradación ambiental, el uso inadecuado de los suelos y la contaminación del agua. Adicional a esto, la insuficiencia de estructuras de administración de agua, limita que el recurso hídrico esté disponible cuándo y dónde se requiere.

Una de las acciones críticas para garantizar el suministro de agua a más del 50% de la población del país que se abastece del sistema de lagos del Canal de Panamá es aumentar la oferta hídrica de su Cuenca Hidrográfica, debido a que se ha registrado un aumento vertiginoso del consumo de agua, alcanzándose en el 2012, la cantidad de agua proyectada para el año 2025. Adicionalmente, se tiene previsto, en el corto plazo, la construcción de tres nuevas potabilizadoras y la ampliación de otras dos, que se abastecerán del sistema de lagos del Canal, y que en su conjunto demandarán 210 millones de galones de agua diarios adicionales.

En el año 2015, el Ministerio de Ambiente (MiAMBIENTE) y la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), firmaron un Convenio de Cooperación para la gestión de las Cuencas Contiguas a la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá, con el objetivo de actualizar y poner en marcha los planes de ordenamiento territorial y de manejo, protección, desarrollo y conservación de las cuencas contiguas, a través de la realización y actualización de estudios, así como la ejecución de acciones concretas y concertadas con los actores claves de las áreas priorizadas en el marco de este Convenio.

La República de Panamá, al igual que otros países, enfrenta retos importantes para lograr que el agua esté disponible en calidad y cantidad para los diferentes usos y usuarios.

Como resultado de un trabajo interinstitucional y con una amplia consulta pública, Panamá aprobó el 23 de agosto de 2016, mediante resolución de gabinete No. 114, su Plan Nacional de Seguridad Hídrica 2015-2050 “Agua para Todos” (PNSH), cuyo objetivo es garantizar el acceso justo y equitativo del agua a toda la población y sectores productivos en cantidad suficiente y calidad aceptable, asegurando la disponibilidad y protección de los recursos hídricos y los ecosistemas en un clima cambiante. Mediante esta misma resolución, se creó el Consejo Nacional del Agua (CONAGUA) como la entidad encargada de impulsar, orientar, coordinar y garantizar el desarrollo e implementación del PNSH, y la Secretaría Técnica del CONAGUA, en calidad de coordinadora, la cual está adscrita al MiAMBIENTE.

El PNSH, considerando los resultados de las consultas llevadas a cabo a nivel nacional, identificó entre los temas priorizados la implementación de mecanismos de planificación del territorio, como los planes de ordenamiento ambiental territorial y los planes de manejo de cuenca, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la necesidad de aumentar las infraestructuras hídricas de captación de agua.

El CONAGUA aprobó su Plan de Trabajo 2016-2018, en el que se incluye como parte de las acciones de corto plazo para el logro de la Meta 2, Agua para el Desarrollo Socioeconómico Inclusivo, la realización de estudios de pre inversión de nuevos reservorios multipropósito (ríos Indio, Santa María, La Villa, Perales, Parita). Para la realización de estos estudios, MiAMBIENTE firmó tres contratos en diciembre de 2016 con ACP, considerando la experiencia de la ACP en la gestión de cuencas, el manejo del sistema de lagos del Canal, el desarrollo de estudios y análisis de pre factibilidad y factibilidad, y la ejecución de proyectos de gran envergadura.

Uno de los Contratos es el denominado “Estudios para la elaboración del diseño conceptual del reservorio Multipropósito en la cuenca de río Indio y proyectos complementarios para el manejo de la cuenca”, mediante el cual se llevarán a cabo los estudios técnicos, ambientales, sociales y económicos para el diseño conceptual de un reservorio y se ejecutarán proyectos para el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas y la gestión integral en la cuenca de río Indio.

La insuficiencia de estructuras de administración de agua, limita que el recurso hídrico esté disponible cuándo y dónde se requiere.

La implementación del Plan de Relaciones Comunitarias Y Comunicación impulsará el diálogo con los residentes de la cuenca del río Indio, basado en la comunicación, respeto y transparencia

Dentro de este marco, la ACP, a través de la implementación de este Plan de Relaciones Comunitarias y Comunicación (PRCC), buscará mantener informada y que se atiendan en forma oportuna las principales inquietudes, preocupaciones y quejas de la población, sobre los principales elementos o actividades que contemplen la ejecución de los estudios de pre inversión necesarios para el diseño conceptual de un reservorio multipropósito en la cuenca de río Indio y los proyectos complementarios para su manejo integrado.

2. ALCANCE

Este PRCC facilitará el adecuado manejo y fortalecimiento de la relación entre la ACP, como contratista, y las comunidades presentes en la cuenca de río Indio, impulsará el diálogo basado en la comunicación, respeto y transparencia para alcanzar el beneficio mutuo; y la prevención y mitigación de posibles situaciones de conflicto que pudieran presentarse durante la ejecución de los estudios de pre inversión.

Igualmente, define los procedimientos y mecanismos, tanto para mantener informada a las comunidades sobre las principales actividades de los estudios y proyectos complementarios desde las etapas iniciales, como para atender inquietudes, preocupaciones y quejas de parte de las mismas.

El Plan de Relaciones Comunitarias y Comunicación define los procedimientos y mecanismos, tanto para mantener informada a las comunidades sobre las principales actividades de los estudios y proyectos complementarios desde las etapas iniciales, como para atender inquietudes, preocupaciones y quejas de parte de las mismas.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Desarrollar un conjunto de actividades que contribuyan a la consolidación de relaciones de respeto y confianza entre las poblaciones de la cuenca de río Indio, MiAMBIENTE, la ACP y subcontratistas que desarrollen trabajos en el área, así como con las autoridades locales e instituciones, que permita realizar los estudios de pre inversión y proyectos complementarios necesarios para evaluar la factibilidad técnica, social, ambiental y económica para el diseño conceptual de un reservorio multipropósito en la cuenca de río Indio e informar de manera periódica los avances y resultados obtenidos.

3.2 Objetivos específicos

- Mantener informadas a las comunidades de la cuenca de río Indio sobre las actividades relacionadas con el desarrollo de los estudios de pre inversión (económicas, sociales, geotécnicas, hidrológicas, topográficas, entre otros) para el diseño conceptual de un reservorio multipropósito en el área y los proyectos complementarios para la gestión integrada de la cuenca.
- Propiciar el diálogo con los diferentes actores claves, acerca de los objetivos, alcance y resultados de los estudios a desarrollar.
- Establecer un mecanismo de comunicación eficaz para canalizar información, sugerencias, inquietudes y quejas que pudiesen presentarse en las comunidades en donde se desarrollen actividades (oficina de relaciones comunitarias, línea de atención gratuita, buzón de sugerencias u otros).
- Respetar la vida, costumbres y diversas formas de expresión cultural de las poblaciones de la cuenca de río Indio, mediante el cumplimiento del Manual de Comportamiento para Contratistas y Proveedores de Servicios de la Autoridad del Canal de Panamá.
- Promover la participación de las comunidades de la cuenca de río Indio en los proyectos complementarios identificados para el manejo de la cuenca, que buscan el mejoramiento de las condiciones sociales, ambientales y económicas de sus habitantes.
- Identificar tempranamente las causas de posibles conflictos sociales que se puedan presentar durante la ejecución de los estudios, para su prevención y atención inmediata.

4. ALCANCE GEOGRÁFICO DE IMPLEMENTACIÓN

El alcance geográfico de implementación es la cuenca del río Indio, localizada en la vertiente atlántica del país. De acuerdo a las nomenclaturas establecidas para las cuencas nacionales, le corresponde la numeración 111; tiene una superficie aproximada de 580 km². El río principal es el río Indio y sus principales afluentes son los ríos Uracillo, Teriá, El Jobo y La Encantada. La cuenca incluye áreas de las provincias de Colón, Coclé y Panamá Oeste; los distritos de Chagres, Donoso, Antón, Penonomé y Capira; y los corregimientos de Chiguirí Arriba, El Valle, Río Indio (Colón), Salud, La Encantada, Miguel de la Borda, Gobeá, El Guásimo, Río Indio (Coclé), Cirí de los Sotos, Cirí Grande, El Cacao y Santa Rosa. **(Ver anexo 1).**

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CUENCA DE RÍO INDIO

En la cuenca del río Indio se localizan 231 lugares poblados, con una población total de 12,495 habitantes, según el Censo de Población y Vivienda de 2010.

Las principales actividades económicas se concentran en el sector agropecuario (ganadería y agricultura) y en menor escala, en actividades comerciales y de servicios. Este sector agrupa cuatro ramas de actividad: la agricultura de granos básicos y tubérculos, los cultivos permanentes, la ganadería, y otro tipo de agricultura, la cual corresponde principalmente a hortalizas, legumbres y vegetales. La ganadería es extensiva y de baja productividad. Los granos y tubérculos que se producen son: arroz, maíz, frijol de bejuco, yuca, ñame, otoi y los mismos constituyen la principal fuente de alimentación de la población.

La cuenca de río Indio presenta importantes zonas boscosas, con una riqueza de flora que se expresa en la variedad de árboles que allí se encuentran, como el roble, guayacán, maría, laurel y entre otros.



Desembocadura de la cuenca del río Indio-Comunidad de Boca de río Indio-Provincia de Colón.

Igualmente, existe un Plan de Manejo Integral de la Cuenca del Río Indio (PREVDA– Nov. 2008), el cual fue desarrollado a través de consultas con las comunidades y sobre todo con la intención de dejar organizada y funcionando una estructura de red de usuarios de la Cuenca. El principio fue de empoderamiento y participación de los usuarios de la Cuenca, para que se consideraran actores principales en su manejo, y fueran conscientes de la responsabilidad y la oportunidad de poder intervenir en la toma de decisiones sobre el uso de recursos de la Cuenca. Este Plan será actualizado, considerando que de acuerdo a la legislación vigente, los planes deben ser revisados y actualizados.

6. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Con la finalidad de facilitar la interacción, comunicación y participación entre la ACP, actores sociales y las poblaciones de la cuenca de río Indio, se establecen los siguientes principios que guiarán el proceso de abordaje comunitario para el desarrollo de los estudios de pre inversión requeridos para la elaboración del diseño conceptual del reservorio multipropósito en la cuenca de río Indio y proyectos complementarios para el manejo de la cuenca:

6.1 Diálogo continuo y oportuno con todas las organizaciones

Se buscará promover la inclusión de los actores sociales, a través de las diferentes formas de diálogo que la ACP establezca, fomentando la más amplia participación y asegurando favorecer personas o grupos, de forma tal que propicie el intercambio transparente y objetivo entre la ACP y las partes con presencia e interés en el área. Aplicará para todas las organizaciones populares, comunitarias, locales y regionales, públicas o privadas, con presencia en la cuenca de río Indio.



6.2 Fomento de la participación

Se buscará fomentar la participación de las comunidades de la cuenca de río Indio, a través de la creación de mecanismos, instrumentos, métodos y espacios de diálogo que permitan establecer vínculos entre la ACP y las comunidades, en espacios como talleres, intercambios informativos y otros, que surjan por solicitud de las comunidades y actores presentes dentro de la Cuenca o por iniciativa propia del proyecto. Esto significa, todas las formas de diálogo e intercambio con los involucrados en la gestión participativa de los recursos hídricos.

6.3 Participación informada

Le permitirá a la ACP difundir la mayor cantidad de información disponible sobre el proyecto. El sujeto de la acción serán los actores sociales y bajo estos lineamientos se proporcionará información vigente en calidad y cantidad relacionada a planes, programas, proyectos, estudios, leyes y actividades que se realicen en la Cuenca, que promuevan una participación informada de los actores sociales con presencia en el área.

Se buscará fomentar la participación de las comunidades de la cuenca de río Indio, a través de la creación de mecanismos, instrumentos, métodos y espacios de diálogo que permitan establecer vínculos entre la ACP y las comunidades en espacios como talleres, intercambios informativos y otros, que surjan por solicitud de las comunidades y actores presentes dentro de la Cuenca o por iniciativa propia del proyecto.

6.4 Alianza a largo plazo con actores sociales

Los lineamientos de este abordaje establecen mecanismos de coordinación, planificación y ejecución de planes, programas, proyectos y actividades que faciliten la gestión socio ambiental de la Cuenca y permitan establecer relaciones asociativas duraderas y sostenibles con actores claves para la gestión del área.



El mecanismo vinculante se establece a través de convenios y alianzas entre actores sociales (**Ver Anexo 2**) que coadyuven a la conservación del recurso hídrico, cuyo manejo es entendido como una responsabilidad compartida con todos los actores sociales dentro del territorio de la Cuenca.

7. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS Y COMUNICACIÓN

Las estrategias descritas en este Plan buscan garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos, con la finalidad que puedan desarrollarse los estudios de pre inversión y proyectos complementarios, considerando aspectos técnicos, ambientales, sociales y económicos, dentro de un modelo de gestión integrada de la cuenca de Indio, que garantice el mejoramiento de las condiciones sociales, ambientales y económicas de sus pobladores.



El proceso de compartir o divulgar información con las comunidades solo puede estar sustentado en la confianza.

7.1 Abordaje comunitario por área de cuenca

Las intervenciones para el abordaje comunitario se realizarán por tramos (alto, medio y bajo), lo que permitirá un manejo adecuado, en función de las realidades y sensibilidades sociales presentes en cada tramo.

7.2 Construcción de confianza

El proceso de compartir o divulgar información con las comunidades solo puede estar sustentado en la confianza; es por eso que, a través de esta estrategia, se busca construir o generar un diálogo honesto, abierto y sincero, que permita por un lado, atender de forma oportuna las principales inquietudes, preocupaciones y quejas que puedan surgir por parte de la población respecto al desarrollo de los estudios de pre inversión (económicos, sociales, geotécnicos, hidrológicos, topográficos, entre otros) y proyectos complementarios que se ejecuten, necesarios para el diseño conceptual de un reservorio multipropósito en la cuenca de río Indio; y por el otro lado, mantener informada a la población sobre las principales actividades que se ejecuten en el área.

Esta confianza se construirá, teniendo como referencia lo siguiente:

- Compartiendo información en forma oportuna y transparente, sobre el alcance de los estudios, directamente a las comunidades de la cuenca.
- Cumpliendo con los compromisos establecidos.
- Visitando o divulgando periódicamente en la Cuenca para informar sobre las actividades que se desarrollan.

7.3 Comunicación y socialización de los avances de los estudios y proyectos complementarios

El proceso de comunicación está orientado a comunicar/divulgar, de manera periódica, a las comunidades y a las autoridades locales e instituciones en la Cuenca, la información que se genere como resultado de la ejecución de los estudios de pre inversión y proyectos complementarios, con la finalidad de que la población se mantenga informada del avance de cada uno de los estudios y proyectos que se desarrollen. Esta comunicación se desarrollará cada tres (3) meses, a través de la entrega de trípticos informativos, volantes y cartillas, que ilustren el avance de los estudios y cualquier otra actividad que se desarrolle en el área.

7.4 Contratación de personas de las comunidades de la cuenca

La contratación de personas de las comunidades para la ejecución de diferentes actividades vinculadas al desarrollo de los estudios de pre inversión y proyectos complementarios, es una estrategia que busca promover la participación de los

habitantes, con el fin de coordinar y facilitar la ejecución de dichos estudios, y que a su vez redunde en beneficios económicos para las comunidades.

7.5 Apoyar iniciativas locales

Busca reforzar los vínculos con las comunidades de la cuenca de río Indio, en las iniciativas que puedan tener las comunidades, a fin de propiciar un uso sostenible de los recursos naturales existentes, en particular el recurso hídrico, y el de generar una visión común del desarrollo sostenible y apoyar y promover el fortalecimiento de las organizaciones de base comunitaria, para gestionar, ejecutar y administrar proyectos socio ambientales, de acuerdo a sus necesidades. Las iniciativas que sean apoyadas, deberán darse en el marco de un proceso participativo y que beneficien a la comunidad. Algunas de estas actividades podrían ser, limpiezas de ríos y capacitación en el manejo de desechos, entre otros.

7.6 Implementación de proyectos complementarios para el manejo de la cuenca

Simultánea a la ejecución de los estudios de pre inversión, se contempla, dentro de un modelo de gestión integrada, la implementación de proyectos complementarios que garantizarán el mejoramiento de las condiciones sociales, ambientales y económicas de sus residentes. Esta estrategia está orientada a maximizar esas oportunidades de desarrollo que generen estos proyectos como producto de la presencia y la actividad del inicio de los estudios en el área. Se espera que estos proyectos contribuyan a mejorar la calidad de vida de las comunidades de la cuenca; lo que implica que es necesario el fortalecimiento de sus capacidades. Estos proyectos son:

7.6.1 Mejoramiento de condiciones sociales y económicas

Dentro de un modelo de gestión integrada, se contempla la implementación de proyectos complementarios que garantizarán el mejoramiento de las condiciones sociales, ambientales y económicas de sus residentes.



Dirigido a brindar alternativas económicas y de mejoramiento de condiciones básicas en el área, considerando que es necesario garantizar el desarrollo sostenible, para a su vez asegurar la conservación y gestión integrada de la cuenca y la sostenibilidad a largo plazo del proyecto. Se desarrollarán las siguientes tareas:

7.6.1.1 Mejoramiento de infraestructura básica de agua y saneamiento

Apoyo a la gestión gubernamental para mejorar las condiciones de acceso a agua y saneamiento básico, como elementos principales para contribuir al desarrollo socio económico de los residentes del área. Se incluyen trabajos de actualización de la base de datos del Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural (SIASAR) en 231 comunidades ubicadas en la cuenca hidrográfica del río Indio, coordinación con instituciones y autoridades; así como construcción y diseños de soluciones de saneamiento y/o mejoramiento de sistemas de abastecimiento de agua en algunas comunidades de la cuenca.

7.6.1.2 Catastro y titulación

Retomar el proceso de catastro y titulación con las mediciones, exposiciones públicas y la emisión y entrega de títulos de propiedad.



Retomar el proceso de catastro y titulación: divulgación, mediciones, exposiciones públicas y la emisión y entrega de títulos de propiedad.

7.6.1.3 Proyectos agroforestales y silvopastoriles

Coordinación, diseño y ejecución de proyectos que promuevan prácticas y sistemas de producción para mejorar la productividad de la tierra, integrar armónicamente las actividades agropecuarias, y propiciar la conservación de los suelos.

7.6.1.4 Fortalecimiento de la comercialización y establecimiento de nuevos negocios

Diagnóstico y propuestas para comercialización y promoción de productos en el área, considerando opciones como sitios de acopio, cadenas de transporte, procesos que añadan valor a la producción, u otros; así como el impulso de nuevos negocios que

consideren la conservación del área (negocios verdes), entre ellos la oferta ecoturística y la infraestructura y capacitación asociadas a este tipo de proyectos.

7.6.1.5 Incentivos ambientales

Diseño de esquemas de incentivos ambientales para la conservación de la cuenca, e implementación de incentivos aprobados, cuyo objetivo principal es la protección del recurso hídrico de la cuenca del río Indio, a través del fomento de la conservación de la cobertura boscosa existente y promoviendo la regeneración natural, con el apoyo de los productores y de las Organizaciones de Base Comunitaria, enmarcados en el manejo sostenible de los recursos naturales que en ella se encuentran.

7.6.1.6 Creación y fortalecimiento de capacidades

Coordinación y apoyo de programas institucionales para la formación de la población local adulta, de modo que adquieran nuevas competencias que puedan requerirse en el desarrollo económico del área.

7.6.2 Gestión ambiental del recurso hídrico

Considera la implementación de acciones para la gestión ambiental de la cuenca de río Indio, cumpliendo con la legislación aplicable y la importancia del área, para garantizar el abastecimiento de agua potable a la población local y como potencial fuente de abastecimiento para más de la mitad de la población del país. Entre las tareas están:

7.6.2.1 Planificación y ordenamiento territorial ambiental

Apoyo en el proceso de elaboración, actualización, divulgación e implementación de instrumentos para el manejo, ordenamiento y uso de suelo, y gestión de la cuenca.

7.6.2.2 Reforestación y restauración de zonas de protección y recarga hídrica

En cumplimiento de los planes de manejo del área, ejecutar proyectos de reforestación de áreas que se consideren críticas o que requieran la restauración como, por ejemplo, bosques de galería o ribereños, nacimientos de fuentes de agua, entre otros.

7.6.2.3 Monitoreos ambientales

Incluye la realización de programas regulares de monitoreo de calidad y cantidad de agua en diferentes puntos y afluentes de la cuenca, el establecimiento y mantenimiento de estaciones hidrometeorológicas en diferentes tramos de la cuenca, el monitoreo de las condiciones de cobertura vegetal, y acciones de monitoreo de biodiversidad, incluyendo programas de apoyo para la conservación de especies de interés.

7.6.2.4 Determinación de balance hídrico y caudal ambiental:

Preparación de estudios que permitan conocer la oferta y demanda de agua en la Cuenca, así como garantizar la funcionalidad ecosistémica de la Cuenca, y los servicios sociales y económicos que brindan.

7.6.2.5 Adaptación y mitigación al cambio climático

Evaluación de los efectos de cambio y variabilidad climática a nivel local, y proponer medidas asociadas para la adaptación y mitigación de las poblaciones vulnerables, incluyendo la capacitación de las comunidades del área.

7.6.3 Gobernanza y participación

Fortalecer la gobernanza y mecanismos de participación y gestión local que garanticen a futuro la identificación, planificación, priorización y ejecución de acciones con participación local desde las primeras etapas. Dentro de este componente se incluye lo siguiente:

7.6.3.1 Fortalecimiento del Comité de Cuenca

Actividades de capacitación, promoción y divulgación del comité, planificación de su gestión, procesos de conformación de comités de sub-cuenca, entre otros.

7.6.3.2 Fortalecimiento de organizaciones e instituciones locales

Se contempla trabajar con asociaciones de productores, juntas administradoras de acueductos rurales, comités de salud, club de padres de familia, y otras organizaciones locales, así como con las autoridades del área, que tienen injerencia en la gestión de cuencas o cuyas acciones pueden tener incidencia directa en la conservación y manejo de la cuenca.

7.6.3.3 Relaciones comunitarias y comunicación

Establecer y mantener un programa de relaciones comunitarias y de comunicación e interacción oportuna y permanente con todos los actores de la cuenca sobre los temas de gestión de la misma, así como en relación a los procesos que se lleven a cabo para los estudios y diseño conceptual asociados a un posible reservorio multipropósito en la cuenca de río Indio. Estos programas contemplan el establecimiento de oficinas comunitarias interinstitucionales en distintos tramos de la cuenca, que permita atender las solicitudes de información y/o quejas de la población del área.

Establecer y mantener un programa de relaciones comunitarias y de comunicación e interacción oportuna y permanente con todos los actores de la cuenca

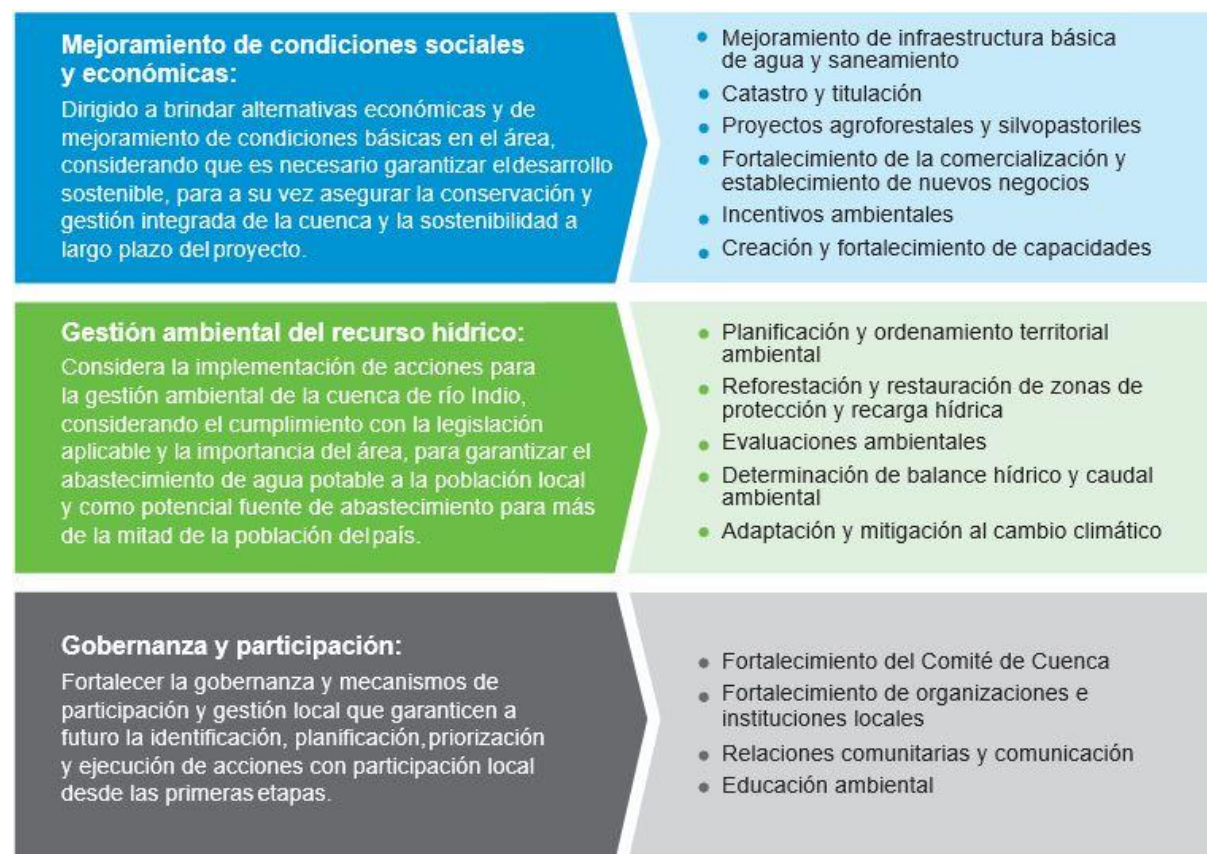
7.6.3.4 Educación ambiental

Ejecución de programas en las escuelas de la zona, en temas relacionados a la conservación y manejo de la cuenca y cambio climático, incluyendo el desarrollo de actividades de concienciación y monitoreo ambiental participativo.

7.7 Implementación de un sistema interno de monitoreo y evaluación:

Con el objetivo de evaluar y mejorar la efectividad de las actuaciones dirigidas a mejorar la relación con las comunidades de la cuenca de río Indio, semestralmente se realizará un proceso de evaluación del Plan, tomando como referencia, entre otros aspectos, los informes sobre las actividades realizadas (intercambios informativos, visitas domiciliarias, reuniones, quejas, consultas recibidas, entre otros) a nivel de las comunidades y de otros actores presentes en el área, que dependiendo de los resultados obtenidos mediante entrevistas o encuestas a las comunidades u otro mecanismo que se identifique, permitan realizar ajustes y mejoras al Plan de Relaciones comunitarias.

IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS COMPLEMENTARIOS PARA EL MANEJO DE LA CUENCA



8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN.



La ACP consciente de la importancia que la comunicación y participación comunitaria tendrán en esta fase en que inicien los estudios de pre inversión y proyectos complementarios, habilitará canales de comunicación para que las comunidades de la cuenca, en especial aquellas que están cerca o próximas a los sitios de estudios, puedan mantenerse informadas del avance de las diferentes actividades que se desarrollen o ejecuten; lo que se busca es implementar mecanismos de fácil acceso, transparentes y de actualización periódica, para el conocimiento público de la información.

A continuación, se describen algunos mecanismos y actividades de participación que implementará la ACP, como parte de su estrategia de abordaje comunitario:

8.1 Establecimiento de oficinas de relaciones comunitarias interinstitucionales en áreas de la Cuenca

Se establecerán cuatro (4) oficinas de relaciones comunitarias (ORCIs) en diferentes áreas de la Cuenca, dos (2) durante el año 2017 y dos (2) en el año 2018, con la finalidad que exista una coordinación y flujo de información constantes entre las comunidades, otros actores en la Cuenca y la ACP. Estas oficinas estarán ubicadas en las siguientes comunidades o áreas próximas:

- Oficina No.1. Comunidad de Boca de Río Indio, provincia de Colón, distrito de Donoso, corregimiento de Río Indio.
- Oficina No.2. Comunidad de El Limón, provincia de Colón, distrito de Chagres, corregimiento de La Encantada.
- Oficina No.3. Comunidad de San Cristóbal, provincia de Coclé, distrito de Penonomé, corregimiento de Río Indio.
- Oficina No.4. Comunidad de Jordanal, provincia de Panamá, distrito de Capira, corregimiento de Cirí Grande.

Estas oficinas constituirán un punto principal de contacto entre la ACP y las comunidades, donde podrán comunicarse y plantear sus preguntas, preocupaciones y/o quejas. Los números telefónicos (donde sea factible), horarios, ubicación y los nombres de las personas responsables de su atención, serán oportunamente distribuidos en las comunidades, de tal manera que cualquier persona que desee, pueda obtener telefónicamente o acercándose a las mismas, información relacionada con los estudios y proyectos complementarios.

Las oficinas de relaciones comunitarias serán atendidas por promotores sociales que se encargarán de atender, recibir y documentar consultas, quejas, inquietudes y sugerencias de las comunidades, de acuerdo al formato para la recepción de quejas, denuncias, reclamos o consultas (**Anexo 3**). En aquellos casos, cuando el promotor social no cuente con la información disponible para atender la consulta, queja, inquietud y sugerencia recibida, este, canalizará la información a la UG y ACP, quienes coordinarán, ya sea con los contratistas u otro responsable, según sea el caso, para la atención y seguimiento de la entrega de la información o respuesta, de acuerdo al formato para la evaluación y cierre de quejas, denuncias, reclamos o consultas (**Anexo 4**).

Las ORCIs tendrán una atención personalizada los días lunes, martes, miércoles y sábado (mediodía). Los días jueves y viernes serán utilizados por los promotores sociales

para realizar visitas domiciliarias, de acuerdo al listado de comunidades de la Cuenca a cubrir por cada oficina de relaciones comunitarias interinstitucionales (**Anexo 5**), comunicar cualquier información asociada a los estudios y proyectos complementarios, distribuir volantes y trípticos informativos, convocar a reuniones y eventos a ejecutar como parte de los estudios y proyectos complementarios, con la finalidad de ir estableciendo y forjando las relaciones comunitarias con los diferentes actores sociales y propiciar desde las etapas tempranas la comunicación efectiva y oportuna con ellos. Igualmente, para conocer sus percepciones y opiniones. Las oficinas atenderán en un horario de 7:30 a. m. a 3:30 p.m.

Entre las funciones de los promotores sociales están:

- Llevar un registro de comunicaciones de todas las llamadas o visitas recibidas semanalmente.
- Elaborar semanalmente un reporte de seguimiento de solicitudes / quejas. Este reporte de seguimiento, debe señalar claramente si se atendió y resolvió la inquietud del interesado, o bien qué acciones están en curso para ello, o en caso contrario, el motivo por el cual el problema no puede ser resuelto.
- Convocar reuniones comunitarias, realizar visitas domiciliarias, distribuir trípticos y volantes informativas en las comunidades.
- Atender las quejas, denuncias, reclamos o consultas que se presenten por parte de los diferentes actores con interés en la Cuenca, asegurando la accesibilidad, la participación y la comunicación de todas las partes, de manera que se les dé atención y respuestas y se puedan minimizar los riesgos ambientales y sociales asociadas a las actividades, estudios y proyectos complementarios que se desarrollan en el área, de acuerdo al Procedimiento de Mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas.
- Elaborar semanalmente un reporte de las visitas de los diferentes actores sociales a las ORCIs, y del seguimiento a las solicitudes/quejas/reclamos o información que se presenten. Este reporte de seguimiento, debe señalar claramente si se atendió y resolvió la inquietud del interesado, o bien qué acciones están en curso para ello, o en caso contrario, el

Las oficinas de relaciones comunitarias contarán con una persona que se encargará de atender y recibir las comunicaciones de los habitantes de la cuenca, así como garantizar que sus inquietudes sean atendidas y canalizadas a los responsables

motivo por el cual el problema no puede ser resuelto.

- Distribuir trimestralmente o según sea requerido trípticos en las comunidades de la Cuenca sobre los avances de los estudios y proyectos complementarios que se desarrollan en el área. ACP proveerá la información que se distribuirá.
- Distribuir, cuando sea requerido, volantes informativos, invitaciones u otros documentos, puerta por puerta en las comunidades de la Cuenca o dejando copias en tiendas u otros lugares públicos próximos a los sitios donde se realizan los estudios o proyectos complementarios. A través de los volantes se informará a las comunidades sobre los avances en los trabajos, la programación de los estudios y proyectos complementarios para el periodo por venir, y cualquier otra información que pueda ser de interés para éstas.
- Semestralmente deben realizar encuestas para obtener y/o conocer la opinión de las comunidades sobre el funcionamiento de las ORCIS y sobre los mecanismos de divulgación implementados para informar a las comunidades.
- Comunicar con 48 horas de antelación, a través de la entrega de volantes, la información relacionada al inicio de operaciones de las ORCIs. En la volante se indicarán los números telefónicos (en los casos donde exista), la ubicación física de la oficina, el horario de atención y los nombres de las personas que deben contactar, de tal manera que cualquier persona que desee pueda obtener telefónicamente o acercándose a las mismas, información relacionada con los estudios y proyectos complementarios.
- Realizar sus funciones de trabajo, demostrando una actitud y comportamiento con los más altos niveles de respeto y comprensión, hacia las costumbres y tradiciones de las comunidades.
- Informar inmediatamente a la UG (PNUD) y ACP, de cualquier asunto, inconvenientes o información de interés que se perciba en las comunidades, con relación a las actividades que se desarrollan en el área.
- Elaborar mensual y semanalmente un cronograma de las actividades a desarrollar, en función de las asignaciones que le sean dadas. Esta información deberá ser enviada a la UG (PNUD) y ACP para su conocimiento.
- Estar informados de las actividades recientes y proporcionar información significativa, en un formato y lenguaje de fácil comprensión y adaptados a los diferentes actores sociales, a quienes se desea transmitir la información y mantener esta comunicación continua y dar seguimiento individual o grupal, según la presentación de las solicitudes de los moradores de las comunidades.

8.2 Intercambios informativos (Open House) y reuniones

Una de las primeras actividades que se realizará para ese primer acercamiento con las comunidades de la cuenca, lo constituyen los intercambios informativos; un espacio abierto de intercambio directo entre los habitantes de las comunidades y la ACP que permitirá escuchar y responder todas las inquietudes, preguntas, comentarios y/o sugerencias, así como conocer la percepción de los interesados con relación a los estudios. Este mecanismo permite que los residentes de las comunidades tengan la oportunidad de participar en el periodo de tiempo que estimen conveniente durante el día asignado para la actividad. Es un espacio donde se brindará información relacionada al inicio y desarrollo de los estudios, tiempos de ejecución, contratistas responsables, áreas donde se realizarán los estudios y alcance del Plan Nacional de Seguridad Hídrica, entre otros aspectos.

También se programarán reuniones comunitarias para dar a conocer avances de los estudios y proyectos, así como para atender solicitudes e inquietudes comunitarias.

Estas actividades podrán ser ejecutadas en cada uno de los tramos de la cuenca de río Indio, para lograr la mayor participación de todas las comunidades que forman parte de la cuenca.

8.3 Reuniones informativas previas con instituciones, autoridades locales y otros actores institucionales:

Estas reuniones permitirán un primer acercamiento, previo al inicio de los estudios, con cada una de estas autoridades, para brindarles información sobre las actividades a desarrollar.

En estas reuniones se podrá brindar información relacionada con:

- Alcances y etapas de los estudios
- Duración de los trabajos
- Mecanismo disponible para la solicitud de información, quejas o reclamos.

8.4 Divulgación de información:

Para divulgar información, a nivel local, se hará uso principalmente de volantes, trípticos, cartillas y afiches. Estos constituyen un mecanismo muy eficaz para proporcionar información escrita sobre el estado de avance de los estudios, que es de interés para las comunidades y otros actores presentes en el área.

Las volantes serán distribuidas puerta a puerta en los principales centros poblados o dejando copias en tiendas u otros lugares públicos. A través de las volantes, se informará a las comunidades sobre los avances en los estudios, la programación futura, y cualquier otra información que pueda ser de interés para éstas. A través de las volantes se proporcionarán los nombres de las personas que deben ser contactadas para fines

específicos y una lista actualizada de números telefónicos.

Para la divulgación de la información, se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- Transparencia en la información que se entrega
- Entrega de información a tiempo y en forma objetiva
- Brindar información significativa
- Asegurar el acceso a la información
- Explicar las incertidumbres y sus limitaciones
- Identificar la información necesaria y cómo se utilizará en el proceso de toma de decisiones
- Identificar puntos de contacto para obtener más información.

8.5 Visitas domiciliarias:

Para conocer de manera directa la percepción de la población con relación al desarrollo de los estudios e implementación de los proyectos complementarios, ACP desarrollará visitas domiciliarias antes, durante y después de la ejecución de cualquier actividad vinculada a los estudios y proyectos complementarios



Se desarrollarán visitas domiciliarias antes, durante y después de la ejecución de cualquier actividad vinculada a los estudios y proyectos complementarios.

8.6 Habilitación de líneas telefónicas y correo electrónico:

Con la finalidad de garantizar la transparencia en el desarrollo de los estudios de pre inversión e implementación de los proyectos complementarios, se pondrá a disposición de las comunidades de la cuenca, en aquellos casos donde se cuente con el servicio, una línea telefónica gratuita, así como una dirección de correo electrónico, que les permita obtener información sobre los avances y desarrollo de los estudios e implementación de los proyectos complementarios; igualmente, presentar quejas y reclamos relacionados con el desarrollo de las actividades.

La línea telefónica funcionará las 24 horas del día. La atención personalizada de esta línea será definida posteriormente, en función de la demanda o necesidad que surja en las comunidades donde se pueda contar con el servicio y se comunicará oportunamente a las comunidades. La promoción de la línea telefónica y correo electrónico se divulgará a través de volantes y visitas en las comunidades, así como en otros medios de comunicación con que cuenta la ACP (televisión, prensa escrita, radio, entre otros) y otros medios de circulación nacional.

8.7 Campañas de difusión:

Las campañas de difusión o de sensibilización generan en la población un mayor interés en la participación oportuna y en la búsqueda de soluciones de consenso. Estas campañas son acciones complementarias a la utilización de otros mecanismos de participación ciudadana y permiten que la población y otros actores interesados, tengan un conocimiento más preciso de la naturaleza, características y ámbito de la actividad que se desarrolla.

ACP, en adición a los mecanismos descritos, utilizará otros medios de difusión para informar a las comunidades y al país sobre el desarrollo de los estudios que se realizan. Uno de estos sería a través del Programa de Televisión “Tu Canal al Día”, que se trasmite en varios canales de la localidad; igualmente, la distribución de ejemplares de la revista informativa del Canal, “El Faro”, que se distribuye mensualmente, y en la página web de ACP.

Las campañas de difusión o de sensibilización generan en la población un mayor interés en la participación oportuna y en la búsqueda de soluciones de consenso.

8.8 Mecanismo de atención de quejas:

Con la implementación de este mecanismo, se atenderán las quejas, denuncias, reclamos o consultas que se presenten por parte de los diferentes actores con interés en la Cuenca, asegurando la accesibilidad, la participación y la comunicación de todas las partes, de manera que se les dé atención y respuesta y se puedan minimizar los riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades, estudios y proyectos complementarios que se desarrollan en el área, de acuerdo al Procedimiento de Mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas (**Anexo 6**).

Las consultas, quejas o reclamos podrán ser presentados ya sea a través de la línea telefónica (siempre y cuando sea factible para el que presenta la queja) o en las oficinas de relaciones comunitarias establecidas en las comunidades. Las consultas, quejas o reclamos, también podrán ser presentados en sitio, cuando el personal encargado de la oficina de relaciones comunitarias realice visitas domiciliarias al área. Cada queja y/o reclamación será registrada debidamente, solicitando la siguiente información: nombre completo del solicitante, número de cédula, edad, dirección, número de casa o entidad a la que pertenece, teléfono (de tener) y el propósito de su consulta, información, queja o reclamo. Se registrarán todas las quejas que cuenten con esta información.

En caso de que surjan preguntas en el área por parte de los moradores hacia el personal de la firma consultora, éste deberá solamente recibir la consulta, solicitud, denuncia, queja o reclamo e informar al morador que oportunamente se le estará brindando respuesta por parte de la Oficina de Relaciones Comunitarias del Proyecto conforme se establece en el Procedimiento para que el Contratista reciba consultas, quejas, denuncias o reclamos (**Anexo 7**).

Se establecerá un mecanismo de atención de quejas, de manera que se le den respuestas a cada una de las inquietudes de los residentes, que puedan surgir como resultado de la implementación de los estudios de pre inversión y proyectos complementarios.

8.9 Manejo de conflictos generados o potenciados por los estudios de pre inversión y proyectos complementarios.

Un conflicto es una situación en la que un actor está en oposición consciente con otro, porque persiguen objetivos que son incompatibles (o que son percibidos como tales), lo que los conduce a un enfrentamiento. En un conflicto hay dos o más partes

involucradas, sujetas en un cuestionamiento por objetivos incompatibles, mediante el empleo de medios incompatibles para alcanzarlos.

De presentarse algún posible conflicto durante la ejecución de los estudios o el desarrollo de los proyectos complementarios entre comunidades de la Cuenca, Contratistas y ACP, se manejará tratando siempre de resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio entre las partes involucradas, a través del diálogo.

Para esto, será importante reconocer la causa que genera el conflicto y escuchar atentamente a las partes. Igualmente, para abordar un posible conflicto se tendrá presente lo siguiente:

- Atender y manejar el conflicto en vez de evitarlo.
- Dialogar siempre.
- Comprender a los actores del conflicto y no asumir posiciones defensivas.
- Fomentar la actitud de «ganar-ganar» entre las partes.
- Evitar la represión.

Si luego de un proceso de diálogo, se hiciera necesario la inclusión un tercero, garante del diálogo o acuerdos, ambas partes podrían identificar las alternativas de designación o selección.

El abordaje del conflicto, por tanto, tiene que considerar una diversidad de factores que hay que analizar y ver cómo incidir en: actitudes, contextos, poderes, formas de comunicar, estructuras de dominio, entre otros. La modificación de estos factores tendrá como referencia, el diálogo, como un medio rápido y efectivo para lograr acuerdos, establecer compromisos y solucionar conflictos.

Al final, lo que se espera es prevenir los conflictos, ya que en la medida en que se mantenga una comunicación constante con los residentes de la cuenca a través de espacios de participación, la convivencia mejora y los niveles de conflictos disminuyen o desaparecen.

Con la implementación de estos mecanismos de participación y comunicación, ACP espera motivar, sensibilizar, evitar el conflicto, incentivar la participación ciudadana e incrementar el compromiso y responsabilidad a nivel individual y colectivo de los pobladores de las comunidades de la Cuenca, para que puedan expresar sus puntos de vista respecto a las actividades que se desarrollan.

1 <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1346/prevencion-conflictos.html>

9. PROCESOS DE CONVOCATORIA PARA ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

Las actividades de información para la participación, constituyen un punto importante para facilitar y generar espacios de reflexión y debate a través del diálogo, que le permita a la población profundizar e informarse.

En ese sentido, y con la finalidad de motivar a los residentes de la Cuenca para que dialoguen acerca de sus inquietudes con relación al desarrollo de los estudios e implementación de los proyectos complementarios, de forma tal que puedan emitir sus sugerencias, comentarios y recomendaciones, la ACP realizará una serie de reuniones, talleres o intercambios informativos, así como otras actividades, tomando en consideración los siguientes aspectos:

Las actividades de información para la participación, constituyen un punto importante para facilitar y generar espacios de reflexión y debate a través del diálogo, que le permita a la población profundizar e informarse.



9.1 Antes de la actividad

- Asegurar que los objetivos de la actividad sean claros.
- Concretar los temas a tratar.
- Disponer del tiempo necesario para el desarrollo de la actividad.
- Identificar a las personas que deben participar de la actividad.
- Elegir el lugar, fecha y hora más adecuados para su desarrollo, de acuerdo con las circunstancias de quienes van a participar.
- Realizar la convocatoria de los participantes con antelación, para que puedan planificarse o prepararse adecuadamente, a través de la entrega de notas, volantes, anuncios radiales o personalmente.
- Preparar la documentación y materiales necesarios para el desarrollo de la

actividad.

9.2 Durante la actividad

- Iniciar a la hora anunciada.
- Asegurar con los asistentes la invocación religiosa.
- Introducir, dependiendo de la actividad que se realice, los temas a tratar, antes de abrir el diálogo.
- Vigilar que el diálogo se produzca de forma ordenada, con espacio para la participación de todos los asistentes, para que puedan expresar sus opiniones, manteniéndose siempre dentro de los aspectos que se abordan.
- Tomar nota de las opiniones que se vayan generando, independientemente de la actividad que se realice.

9.3 Después de la actividad

- Elaborar una “memoria” con las conclusiones de la actividad realizada.
- Evaluar la actividad realizada, comprobando si se han alcanzado los objetivos previstos.
- Evaluar las sugerencias y opciones para mejoras de actividades futuras.
- Divulgar los temas y acuerdos logrados, a través de resúmenes disponibles en las oficinas de relaciones comunitarias.



10. POLÍTICA DE CONDUCTA

La Autoridad del Canal de Panamá (ACP) es una persona jurídica de Derecho Público, a la que le corresponde privativamente la administración, funcionamiento, conservación, mantenimiento, mejoramiento del Canal, así como sus actividades y servicios conexos, conforme a las normas constitucionales y legales vigentes, a fin de que el Canal funcione de manera segura, continua, eficiente y rentable.

Su modelo de negocio está fundamentado en valores y prácticas comerciales transparentes y éticas. Los Contratistas desempeñan una función crucial en nuestra cadena de valor y son parte esencial en la operación y proyección de nuestra institución; por ello, nuestros Contratistas deben actuar siempre en forma competitiva y con honestidad, equidad e integridad; compartir nuestros valores y principios; acatar los criterios éticos; y que sus acciones y conductas sean un auténtico reflejo de los más altos estándares de integridad y transparencia. Cada uno de nuestros Contratistas actuará siempre con responsabilidad y ética empresarial.

Todo trabajo que se realice con las comunidades de la Cuenca tiene como referencia, guías y normas de comportamiento que deberán observarse en todo momento, por Contratistas y terceros que, por la naturaleza de sus trabajos, realicen algún tipo de actividad para la Autoridad del Canal de Panamá (ver anexo 2). Esto implica actuar con honestidad, transparencia, integridad y responsabilidad, siendo estos valores los que caractericen a todas las personas que realicen actividades o trabajos para la ACP.

El trabajo con las comunidades implica mantener una conducta ética, moral y profesional, que garantice el respeto a las tradiciones y formas de vida de las comunidades donde se trabaje y evite el conflicto o irregularidades durante la ejecución de las actividades, estudios o proyectos.

Todo trabajo que se realice con las comunidades de la cuenca tiene como referencia, guías y normas de comportamiento que deberán observarse en todo momento, por Contratistas y terceros, que, por la naturaleza de sus trabajos, realicen algún tipo de actividad para la Autoridad del Canal de Panamá.



11. EJECUCIÓN

En esta sección se presentan algunos aspectos importantes para la ejecución del Plan de Relaciones Comunitarias y Comunicación, como presupuesto y recursos humanos.

11.1 Presupuesto:

El presupuesto estimado será utilizado para el establecimiento y funcionamiento de las oficinas de relaciones comunitarias interinstitucionales, la elaboración de trípticos y otros materiales sobre los avances de los estudios, desarrollo de intercambios informativos, reuniones, entre otras actividades.

11.2 Recursos Humanos:

Los recursos humanos requeridos para la implementación del PRCC se describen a continuación.

- Administrador del Proyecto de Capacidad Hídrica, quién coordinará con todos los miembros del equipo de trabajo para asegurar el cumplimiento del PRCC.
- Sociólogos/Trabajador Sociales, quienes serán responsables de coordinar todas las actividades con las comunidades y monitorear las actividades identificadas en el PRCC para asegurar que se lleven a cabo según se ha estipulado.
- Especialistas en Protección Ambiental, que apoyen en el desarrollo de los intercambios informativos u otras actividades, especialmente en los aspectos técnicos y ambientales.

12. RESULTADOS ESPERADOS

La implementación del PRCC contribuirá a conocer los puntos de vista, las preocupaciones y prioridades, entre otros, de las poblaciones de la cuenca de río Indio, así como informarles sobre el desarrollo de los estudios.

ACP, mantendrá informada a las comunidades de la Cuenca, sobre los avances de los estudios. Entre los resultados que se esperan obtener, producto de la implementación del PRCC, tenemos los siguientes:

- Informado a todas las comunidades de la cuenca de río Indio sobre las actividades relacionadas con los estudios de pre inversión (económicos, sociales, geotécnicos, hidrológicos, topográficos, entre otros) y proyectos de gestión de cuenca que se ejecuten y que son complementarios para el diseño conceptual de un reservorio multipropósito en la cuenca de río Indio.
- Propiciado el diálogo con los diferentes actores claves, acerca de los objetivos y alcance de los estudios a desarrollar.
- Promovida la participación de las comunidades de la cuenca de río Indio en los proyectos complementarios identificados para el manejo de la cuenca, que buscan garantizar el mejoramiento de las condiciones sociales, ambientales y económicas de sus habitantes.
- Conocimiento de las principales preocupaciones de la población y los aspectos a mejorar, relacionados con las actividades que se desarrollan.

Para la ACP, es importante la participación de todas las personas o grupos, ya que en la medida que la gente se involucre más, el proceso se hace más transparente.

13. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Cronograma de Ejecución																											
Año 2017-2018																											
Actividades	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb																			
Programa de Catastro y Titulación de Tierras																											
• Giras de invitación a las comunidades para reuniones comunitarias sobre el inicio del Programa.																											
• Desarrollo de reuniones comunitarias sobre el inicio del Programa de Catastro y Titulación de Tierras.																											
• Acompañamiento al Programa de Catastro y Titulación de Tierras.																											
Proyectos agroforestales y silvopastoriles																											
• Reunión de inducción a contratistas.																											
• Gira a sitios de proyectos para presentar al Contratista y explicar las características del proyecto.																											
• Seguimiento a aspectos sociales del proyecto.																											
Línea base ambiental																											
• Reunión de inducción a contratistas.																											
• Gira a las comunidades de la cuenca para presentar al Contratista y explicar a las comunidades las características del estudio.																											
• Seguimiento a aspectos sociales del estudio																											
Línea base socioeconómica																											
• Reunión de inducción a contratistas.																											
• Gira a las comunidades de la cuenca para presentar al Contratista y explicar a las comunidades las características del estudio.																											
• Seguimiento a aspectos sociales del estudio.																											
Reforestación y restauración de zonas de protección y recarga hídrica																											
• Seguimiento a aspectos sociales del proyecto.																											

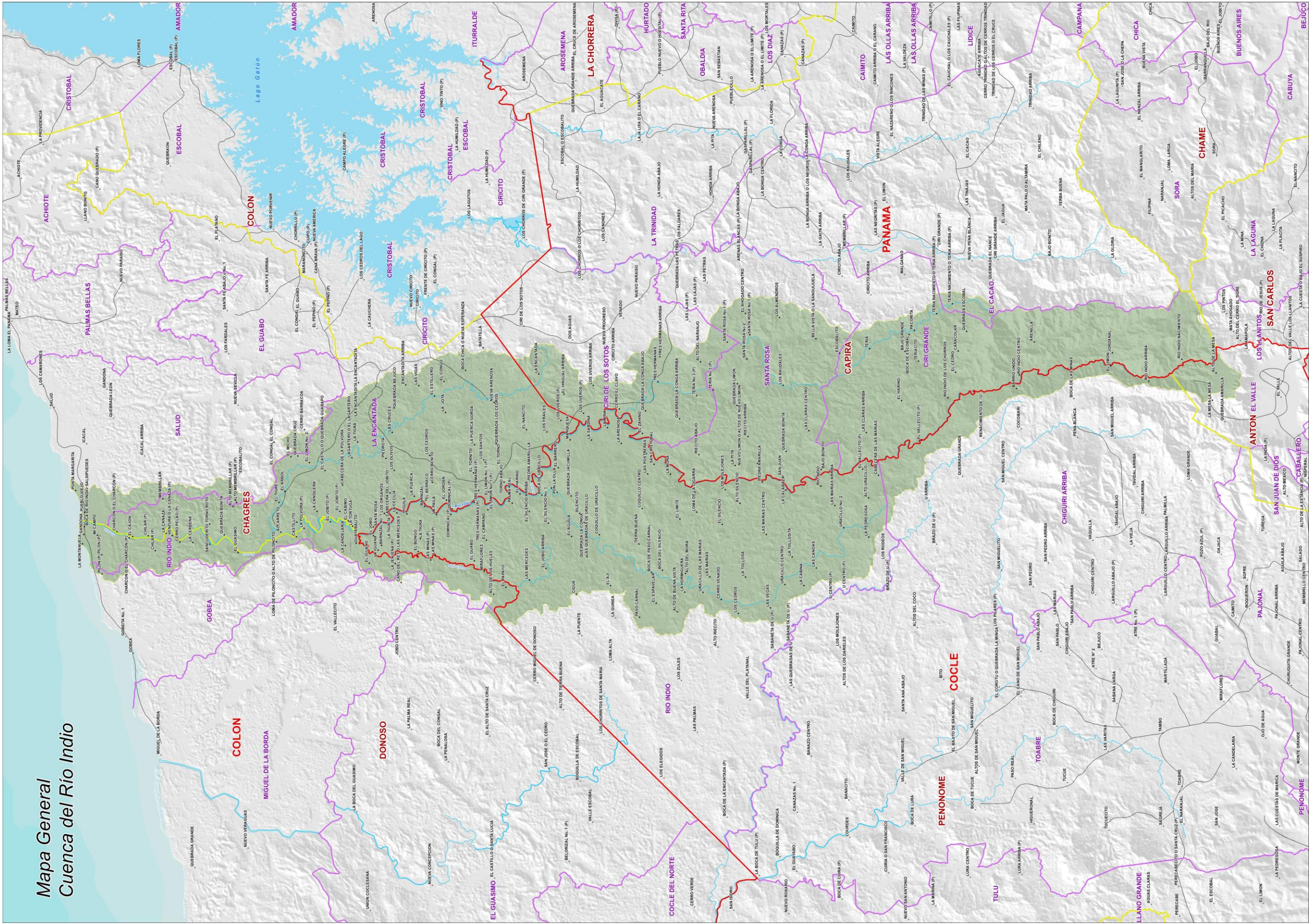
Nota: El cronograma de ejecución del PRCC será actualizado cada seis meses considerando las actividades del proyecto.

Cronograma de Ejecución																												
Año 2017-2018																												
Actividades	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb																				
Mejoramiento de infraestructura básica de agua y saneamiento																												
• Seguimiento a aspectos sociales del estudio.																												
Establecimiento de Oficinas de Relaciones Comunitarias Interinstitucionales																												
• Instalación de una oficina.																												
• Instalación de segunda oficina.																												
• Instalación de tercera y cuarta oficina.																												
• Seguimiento a operaciones de las ORCIs.																												
Plan de relaciones comunitarias y comunicación																												
• Dos (2) foros regionales “Reservorios Multipropósitos, Una Alternativa eficiente ante los retos originados por el cambio climático”.																												
• Tres (3) talleres para las organizaciones de base comunitarias (OBC), un (1) taller dirigido a las autoridades locales y un (1) taller para las instituciones locales en temas de autogestión y administración para las juntas administradoras de agua (JAAR) u otras organizaciones de base comunitarias (OBC), autoridades e instituciones locales.																												
• Coordinación, organización y ejecución de al menos tres (3) jornadas informativas abiertas y dos (2) reuniones intercomunitarias con actores locales de las comunidades de la cuenca de río Indio.																												
• Dos (2) talleres para las organizaciones de base comunitarias, un (1) taller dirigido a las autoridades locales y un (1) taller para las instituciones locales en temas de autogestión y administración para las JAAR u otras OBC, autoridades e instituciones locales.																												
Fortalecimiento del comité de cuenca																												
• Desarrollo de 2 capacitaciones en temas de autogestión y apoyo para 3 reuniones de coordinación del comité																												
• Al menos 6 reuniones y capacitación en temas de autogestión en las 3 subcuencas de río Indio.																												
Sistema interno de monitoreo y evaluación																												
• Monitoreo de las actividades comunitarias que se realizan dirigidas a mejorar la relación con las comunidades de la cuenca de río Indio																												

14. LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Mapa y lista de comunidades de la cuenca de río Indio
- Anexo 2. Listado de actores sociales e institucionales identificados de la cuenca de río Indio.
- Anexo 3. Formato para la recepción de quejas, denuncias, reclamos o consultas.
- Anexo 4. Formato para la evaluación y cierre de quejas, denuncias, reclamos o consultas.
- Anexo 5. Listado de comunidades de la cuenca a cubrir por Oficina de Relaciones Comunitarias Interinstitucionales.
- Anexo 6. Procedimiento de Mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas.
- Anexo 7. Procedimiento para que el Contratista reciba quejas, denuncias, reclamos o consultas.
- Anexo 8. Manual de Comportamiento de Contratista y Proveedores de Servicios de la ACP.

Anexo 1. Mapa y lista de comunidades de la cuenca de río Indio



LISTADO DE LUGARES POBLADOS EN LA CUENCA DEL RÍO INDIO			
LUGAR POBLADO	PROVINCIA	DISTRITO	CORREGIMIENTO
Alto del Mora	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Marías	Coclé	Penonomé	Río Indio
Uracillo de Las Marías	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Silencio Chico	Coclé	Penonomé	Río Indio
Piedra Amarilla	Coclé	Penonomé	Río Indio
Cabecera de Las Marías	Coclé	Penonomé	Río Indio
Alto Uracillo	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Calabaza	Coclé	Penonomé	Río Indio
Río Indio	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Marías Arriba	Coclé	Penonomé	Río Indio
Quebrada La Palma	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Tollosita	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Marías Centro	Coclé	Penonomé	Río Indio
Uracillo Centro	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Vegas	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Canoas	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Pedregosa	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Tollosa	Coclé	Penonomé	Río Indio
Cerro Venado	Coclé	Penonomé	Río Indio
Los Cedros	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Cabina	Coclé	Penonomé	Río Indio
Uracillo No. 2	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Vallecito (P)	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Paila	Coclé	Penonomé	Río Indio
Barnizal	Coclé	Penonomé	Río Indio
Pigüila	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Cecilia	Coclé	Penonomé	Río Indio
Barnizal No. 1	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Iguana	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Tigrita	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Tigra	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Bongo	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Jobo	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Jenjena (P)	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Mercedes	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Jobo Arriba	Coclé	Penonomé	Río Indio
Cigüa	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Campano	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Guabo	Coclé	Penonomé	Río Indio

LISTADO DE LUGARES POBLADOS EN LA CUENCA DEL RÍO INDIO			
Dominical (P)	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Águila	Coclé	Penonomé	Río Indio
Silencito	Coclé	Penonomé	Río Indio
Coquillo Centro	Coclé	Penonomé	Río Indio
Tierra Buena	Coclé	Penonomé	Río Indio
Loma de La Cigarra	Coclé	Penonomé	Río Indio
Coquillo de Uracillo	Coclé	Penonomé	Río Indio
Boca del Silencio	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Límite	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Arenosa	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Silencio Arriba	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Harino	Coclé	Penonomé	Río Indio
Palma Real	Coclé	Penonomé	Río Indio
Quebrada El Macho	Coclé	Penonomé	Río Indio
Pon La Olla	Coclé	Penonomé	Río Indio
Boca De Uracillo	Coclé	Penonomé	Río Indio
Quebrada Jacumilla	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Barrero	Coclé	Penonomé	Río Indio
Manquesal	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Sardina	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Mina	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Postreras	Coclé	Penonomé	Río Indio
Pueblo Nuevo	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Silencio No. 1	Coclé	Penonomé	Río Indio
Quebrada La Conga	Coclé	Penonomé	Río Indio
Paso Carnal	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Espavelar	Coclé	Penonomé	Río Indio
Boca De Paso Carnal	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Hormiguera	Coclé	Penonomé	Río Indio
Alto De Buena Vista	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Ají	Coclé	Penonomé	Río Indio
Las Quebradas De Uracillo	Coclé	Penonomé	Río Indio
La Mona	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Ladrillal De San Cristóbal	Coclé	Penonomé	Río Indio
San Cristóbal	Coclé	Penonomé	Río Indio
Boquilla De Las Potreras	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Limón No. 1 (P)	Coclé	Penonomé	Río Indio
Tres Hermanas (P)	Coclé	Penonomé	Río Indio
Alto Silencio	Coclé	Penonomé	Río Indio
El Silencio	Coclé	Penonomé	Río Indio

LISTADO DE LUGARES POBLADOS EN LA CUENCA DEL RÍO INDIO			
Los Molejones	Coclé	Penonomé	Río Indio
Río Indio Arriba	Coclé	Penonomé	Chiguirí Arriba
Barrio Unido	Coclé	Penonomé	Chiguirí Arriba
El Limón	Coclé	Penonomé	Chiguirí Arriba
El Vallecito (P)	Coclé	Penonomé	Chiguirí Arriba
Alto De La Mesa	Coclé	Antón	El Valle
La Mesa	Cocle	Antón	El Valle
Nueva Unión	Colón	Chagres	La Encantada
El Berraco	Colón	Chagres	La Encantada
La Puerca	Colón	Chagres	La Encantada
Cerro Benito	Colón	Chagres	La Encantada
Ranguillero	Colón	Chagres	La Encantada
Los Órganos	Colón	Chagres	La Encantada
Santa Rosa	Colón	Chagres	La Encantada
La Tortuga	Colón	Chagres	La Encantada
El Cabimo	Colón	Chagres	La Encantada
Los Cedros	Colón	Chagres	La Encantada
Cabecera Del Jobito	Colón	Chagres	La Encantada
Los Olivos	Colón	Chagres	La Encantada
Piedrota	Colón	Chagres	La Encantada
Lagartero O El Lagartero	Colón	Chagres	La Encantada
La Tigra	Colón	Chagres	La Encantada
El Castillo O Quebrada Guarapo	Colón	Chagres	La Encantada
El Limón No. 2	Colón	Chagres	La Encantada
Quebrada Cruz	Colón	Chagres	La Encantada
El Micho	Colón	Chagres	La Encantada
La Conga	Colón	Chagres	La Encantada
El Árbol	Colón	Chagres	La Encantada
El Tigre	Colón	Chagres	La Encantada
Alto Membrillar (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Las Delicias	Colón	Chagres	La Encantada
La Pólvara (P)	Colón	Chagres	La Encantada
La Candilera	Colón	Chagres	La Encantada
Charcón O El Charcón (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Membrillar	Colón	Chagres	La Encantada
Quebrada Bonita	Colón	Chagres	La Encantada
Alcarreto	Colón	Chagres	La Encantada
La Encantada	Colón	Chagres	La Encantada
Quebrada Bejuco	Colón	Chagres	La Encantada
Encantadita Arriba	Colón	Chagres	La Encantada

LISTADO DE LUGARES POBLADOS EN LA CUENCA DEL RÍO INDIO			
Las Vigas	Colón	Chagres	La Encantada
El Estillero	Colón	Chagres	La Encantada
El Cajón	Colón	Chagres	La Encantada
El Congo	Colón	Chagres	La Encantada
Ventura o La Canaza (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Torno Roto	Colón	Chagres	La Encantada
Cabecera de La Pólvara	Colón	Chagres	La Encantada
Las Cruces	Colón	Chagres	La Encantada
Chilar (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Cerro Pelao (P)	Colón	Chagres	La Encantada
El Jobito (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Castillito	Colón	Chagres	La Encantada
Quebrada Los Cedros	Colón	Chagres	La Encantada
El Jordán	Colón	Chagres	La Encantada
La Puerca Gorda	Colón	Chagres	La Encantada
La Jota	Colón	Chagres	La Encantada
Boca Chica o Nueva Esperanza	Colón	Chagres	La Encantada
Nueva Arenosa	Colón	Chagres	La Encantada
Dominical (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Torno Abajo	Colón	Chagres	La Encantada
Piedra Amarilla	Colón	Chagres	La Encantada
Los Santos	Colón	Chagres	La Encantada
El Tornito	Colón	Chagres	La Encantada
Los Frailes	Colón	Chagres	La Encantada
Los Uveros (P)	Colón	Chagres	La Encantada
El Nancito	Colón	Chagres	La Encantada
El Torno	Colón	Chagres	La Encantada
El Limón No. 1 (P)	Colón	Chagres	La Encantada
Tres Hermanas (P)	Colón	Chagres	La Encantada
La Encantadita	Colón	Chagres	La Encantada
Batatilla	Colón	Chagres	La Encantada
Pueblo Viejo	Colón	Chagres	Salud
Alto Membrillar (P)	Colón	Chagres	Salud
Punta Margarita	Colón	Chagres	Salud
Cerro Barbacoa	Colón	Chagres	Salud
El Congal	Colón	Chagres	Salud
Pilón (P)	Colón	Donoso	Gobea
Caño del Rey o Las Mercedes	Colón	Donoso	Miguel de La Borda
Brisas del Mar	Colón	Donoso	Río Indio
Gandona	Colón	Donoso	Río Indio

LISTADO DE LUGARES POBLADOS EN LA CUENCA DEL RÍO INDIO			
Mi Campo	Colón	Donoso	Río Indio
La Cañaza	Colón	Donoso	Río Indio
Sancuderito	Colón	Donoso	Río Indio
Loma De Piloncito O Alto De Piloncito	Colón	Donoso	Río Indio
El Iguano	Colón	Donoso	Río Indio
La Candelaria	Colón	Donoso	Río Indio
Guayabalito	Colón	Donoso	Río Indio
La Cerdena	Colón	Donoso	Río Indio
Ventura o La Canaza (P)	Colón	Donoso	Río Indio
Las Minas (P)	Colón	Donoso	Río Indio
Pilón (P)	Colón	Donoso	Río Indio
Las Minas (P)	Colón	Donoso	Río Indio
La Jenjena (P)	Colón	Donoso	Río Indio
El Jobito (P)	Colón	Donoso	Río Indio
La Pólvara (P)	Colón	Donoso	Río Indio
El Guásimo	Colón	Donoso	Río Indio
Cerro Pelao (P)	Colón	Donoso	Río Indio
Chilar (P)	Colón	Donoso	Río Indio
Charcón o El Charcón (P)	Colón	Donoso	Río Indio
Boca de Río Indio	Colón	Donoso	Río Indio
La Montanuela	Colón	Donoso	Río Indio
Alto de Los Hueles	Colón	Donoso	Río Indio
El Papayo	Colón	Donoso	Río Indio
Miraflores	Colón	Donoso	Río Indio
La Encantada	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Alto Del Naranjo	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Cerro El Clavo	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Quebrada La Conga Arriba	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Tres Hermanas	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Tres Hermanas Arriba	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
El Hinojal Arriba	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
El Zahino	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Quebrada La Conga Abajo	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Los Uveros Arriba	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Teriá No.3 (P)	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Los Uveros (P)	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Santa Rosa No.1 (P)	Panamá	Capira	Cirí de Los Sotos
Teriá Nacimiento o Teriá Arriba (P)	Panamá	Capira	Cirí Grande
El Cedro	Panamá	Capira	Cirí Grande
Caracolar	Panamá	Capira	Cirí Grande

LISTADO DE LUGARES POBLADOS EN LA CUENCA DEL RÍO INDIO			
Escobalito	Panamá	Capira	Cirí Grande
Teriá	Panamá	Capira	Cirí Grande
Las Claras Arriba	Panamá	Capira	Cirí Grande
Quebrada Escobal	Panamá	Capira	Cirí Grande
Bajo Grande	Panamá	Capira	Cirí Grande
Pacorita	Panamá	Capira	Cirí Grande
Boca De Escobal	Panamá	Capira	Cirí Grande
Arenilla	Panamá	Capira	Cirí Grande
El Harino	Panamá	Capira	Cirí Grande
Río Indio Nacimiento	Panamá	Capira	Cirí Grande
Teriacito	Panamá	Capira	Cirí Grande
Río Indio Centro	Panamá	Capira	Cirí Grande
Jordanal	Panamá	Capira	Cirí Grande
Río Indio de Los Chorros	Panamá	Capira	Cirí Grande
Teriá Nacimiento o Teriá Arriba (P)	Panamá	Capira	El Cacao
Los Raudales	Panamá	Capira	Santa Rosa
Las Claras Abajo	Panamá	Capira	Santa Rosa
San Juan	Panamá	Capira	Santa Rosa
Bajo Bonito	Panamá	Capira	Santa Rosa
Quebrada Bonita	Panamá	Capira	Santa Rosa
Las Claras Centro	Panamá	Capira	Santa Rosa
Los Almendros	Panamá	Capira	Santa Rosa
Bella Vista o La Sanguijuela	Panamá	Capira	Santa Rosa
Santa Rosa No.2	Panamá	Capira	Santa Rosa
Santa Rosa No.1 (P)	Panamá	Capira	Santa Rosa
Riecito Abajo	Panamá	Capira	Santa Rosa
Nuevo Limón o Altos de Nuevo Limón	Panamá	Capira	Santa Rosa
Quebrada Limón	Panamá	Capira	Santa Rosa
La Pita	Panamá	Capira	Santa Rosa
Teriá No.3 (P)	Panamá	Capira	Santa Rosa
El Ahogado Centro	Panamá	Capira	Santa Rosa
Riecito Arriba	Panamá	Capira	Santa Rosa

Fuente: XI Censo Nacional de Población y VII de Vivienda 2010, Contraloría General de la República de Panamá.

Anexo 2. Listado de actores sociales e institucionales identificados de la cuenca de río Indio.

Este listado de actores sociales identifica a las personas, grupos y organizaciones presentes en el contexto general, regional y local, presentes en la cuenca del río Indio, los cuales han sido clasificados de acuerdo a su influencia, en la toma de decisiones, su interés en la problemática del agua y la posición que podrían adoptar con respecto al PNSH, así como por su localización, clasificación y representatividad.

Este listado ha permitido visualizar grupos aliados y opuestos, observadores, y hacer un análisis de sus intereses, posiciones, el nivel de influencia que tienen, las ventajas y riesgos del acercamiento o distanciamiento de ellos. Este análisis se realizó desde la perspectiva nacional a lo regional y local.

I. Definición y Segmentación para la Organización de los Actores Claves de la Cuenca de Río Indio.

Tipología de Actores	Actores Identificados	Roles
(IG) Institución Gubernamental	ANATI, ARAP, Caja de Ahorros, BNP, BDA, Despacho 1ª Dama, EDEMET- EDECHI, IDIAP, IPACOOOP, Junta Técnica Provincial, MEDUCA, MIAMBIENTE, MICI, MIDA, MIDES, MINSA, MIVIOT, MOP, Ministerio Público, SENAPAN, CONADES, UTA.	De acuerdo al sector de competencia, son las llamadas a brindar los servicios básicos fundamentales para las comunidades, vigilancia al cumplimiento de las normativas sectoriales y mejora del bienestar de la sociedad.
(OSC - ONG) Organización de la Sociedad Civil /Organización No Gubernamental	ADESCVA, ANAGAN, APROVACA, AVINA, Cooperativa Juan Pablo II, Coordinadora Campesina, Fomento Gira Itinerante, Patronato Nacional de Nutrición, PROCOSOL.	Ejecutan acciones para el desarrollo de las comunidades en materia diversa: asistencia técnica para la producción, gremiales, capacitación, entre otras.
(OBC) - Organización de Base Comunitaria	Asociación de padres de familia, CODETAC, comités de agua, comités de salud, Comité de Turismo de Capira, Comités de Red de Oportunidades, JAAR, MOMUCAC, voluntarios ambientales, juntas locales, grupos religiosos, comités deportivos, comités de desarrollo sostenible (CDS).	Grupos que desde las localidades tratan con sus limitaciones de acceder hacia las instancias públicas para solicitar el cumplimiento de las responsabilidades sectoriales, colaboran en la administración de las infraestructuras y prestación de servicios públicos fundamentales en materia de agua, educación, vivienda y subsidios, así como apoyo para la conservación ambiental.
(EP) Empresa Privada	Toledano S.A., Minera Panamá, S.A. (MPSA), pequeños expendios y comercios, Melo S.A. (Altos del María)	Productores avícolas e inmobiliarios. MPSA no está directamente en la cuenca del río Indio, no obstante mediante RSE apoya con pequeños subsidios (becas y alimentos) a estudiantes de algunas comunidades de esta región.

Tipología de Actores	Actores Identificados	Roles
(AL) Autoridad Local	Corregidurías, representantes de corregimiento, juntas comunales.	Es el sector más cercano a las poblaciones locales, ejerciendo responsabilidades de coerción y mediación en situaciones de conflicto entre los actores locales, gestión, promoción y ejecución de proyectos, programas y acciones ante las instituciones sectoriales y apoyo directo a necesidades inmediatas requeridas por la población a la que representan.
(ACI) Agencia de Cooperación Internacional	Cuerpo de Paz, OEI	Contribuyen en pequeña escala en materia de asistencia técnica y capacitación para la producción y conservación ambiental.

Fuente: Empresa Pryma consultores, cuestionario de investigación.

II. Actores identificados

Lista de Organizaciones de Productores del Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA)

Nombre de la organización	Distrito/ Corregimiento	Comunidad	Representante Legal/	Estatus	
				Activo	Inactivo
Asociación de Productores 20 de abril	Capira – Cirí Grande	Jordanal	José Rivas	X	
Asociación de Productores San Juan de Dios	Capira – Cirí Grande	Río Indio Centro	Adriano Morán Martínez	X	
CCDS Los Uveros	Capira – Cirí de Los Sotos	Los Uveros	Digna Martínez	X	
Mujeres Rurales por Mejor Calidad de Vida	Capira – Cirí Grande	El Harino	Eufemia Morán	X	

Fuente: MIDA. Dirección de Desarrollo Rural, Departamento de Asesoría Legal. Veraguas, octubre, 2016.

Nota: No contaban con la información de la provincia de Colón.

III. Lista de las Juntas de Acueducto Rurales (JAARs)

Cuadro: Comités de Salud, JAARs con personería jurídica e instalaciones de salud en la cuenca del río Indio

Cuenca/ Comunidad	Distrito	Corregimiento	Comunidad	JAAR con PJ*		Comité de Salud con PJ**		Instalaciones de Salud**		
				# Resuelto	Fecha	# Resuelto	Fecha	Puesto de Salud	Subcentro de Salud	Centro de Salud
Coclé	Antón	El Valle	Altos de La Mesa	696	25/11/2002	696	25/11/2002	S/D	S/D	S/D
Panamá Oeste	Capira	Cirí Grande	Río Indio Nacimiento	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	
			Río Indio Centro	S/D	S/D	S/D	S/D	P. de Salud Río Indio Centro	S/D	S/D
			Río Indio Los Chorros	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
			Jordanal	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
		Río Indio	El Harino	3905	22/07/1996	3905	22/07/1996	S/D	S/D	S/D
		Cirí Grande	Las Claras Arriba	2797	18/06/1998	2797	18/06/1998	P. de Salud Claras Arriba	S/D	S/D
		Cirí de Los Sotos	Tres Hermanas	02798	18/06/1998	2798	18/06/1998	P. de Salud. Tres Hermanas	S/D	S/D
Coclé	Penonomé	Río Indio	Alto Del Silencio	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
			San Cristóbal	1665	24/04/1996	1665	24/04/1996	P. de Salud San Cristóbal	S/D	S/D
			La Mina	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
Coclé	Penonomé	Chiguirí Arriba	Barrio Unido	801	22/08/20					

Cuenca/ Comunidad	Distrito	Corregimiento	Comunidad	JAAR con PJ*		Comité de Salud con PJ**		Instalaciones de Salud**		
				# Resuelto	Fecha	# Resuelto	Fecha	Puesto de Salud	Subcentro de Salud	Centro de Salud
					12					
		Chiguirí Arriba	El Vallecito	900	08/09/2010					
		Chiguirí Arriba	Vallecito-Río Indio Arriba	169	23/02/2012					
Panamá Oeste	Capira	Cirí de Los Sotos	Los Uveros	01437	13/01/1998	1437	13/01/1998	P. de Salud Cirí de Los Sotos	S/D	S/D
				Agregar nombres						
		Santa Rosa	Bella Vista							
			Santa Rosa #1	4278	26/08/1998	4278	26/08/1998	P. de Salud de Santa Rosa	S/D	S/D
			Nuevo Limón	S/D	S/D	S/D	s/d	S/D	S/D	S/D
			Las Claras Abajo	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
Coclé	Penonomé	Río Indio	El Ahogado o El Almendro	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
			Central de Uracilo	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
			Alto de Uracillo	623	30/12/2005	623	30/12/2005	S/D	S/D	S/D
			Las Marías	224	19/07/2006	224	19/07/2006	P. de Salud Las Marías	S/D	S/D
			Uracillo	465	12/04/2006	465	12/04/2006	P. de S.	S/D	S/D

Cuenca/ Comunidad	Distrito	Corregimiento	Comunidad	JAAR con PJ*		Comité de Salud con PJ**		Instalaciones de Salud**		
				# Resuelto	Fecha	# Resuelto	Fecha	Puesto de Salud	Subcentro de Salud	Centro de Salud
			Centro		06			Uracillo Centro		
			Uracillo Centro	1151	12/12/2011					
			El Límite	S/D	S/D	S/D	S/D		S/D	S/D
			Uracillo Río Indio	S/D	S/D	S/D	S/D			
Colón	Donoso / Chagres	Río Indio – La Encantada	El Limón	S/D	S/D	S/D	S/D	P. de Salud Limón de Donoso	S/D	S/D
			El Dominical	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
		Río Indio	Guayabalito	226	30/4/2002					
		La Encantada	El Castillo	808	13/11/2008					
Coclé	Penonomé	Río Indio	Boca de Uracillo	S/D	S/D	S/D	S/D	P. de Salud Boca de Uracillo	S/D	S/D
			El Jobo	692 265	09/09/2002 07/05/2008	692	09/09/2002	P. de Salud El Jobo Arriba	S/D	S/D
Colón	Donoso / Chagres	Río Indio	El Chilar	839	28/12/2007	839	28/12/2007	S/D	S/D	S/D
	Chagres	La Encantada	Las Cruces	681	17/07/2012					
			Los Cedros	768	16/08/2010					
			Los Olivos	023	16/01/20					

Cuenca/ Comunidad	Distrito	Corregimiento	Comunidad	JAAR con PJ*		Comité de Salud con PJ**		Instalaciones de Salud**		
				# Resuelto	Fecha	# Resuelto	Fecha	Puesto de Salud	Subcentro de Salud	Centro de Salud
					15					
	Chagres	Salud	Salsipuedes	684	17/07/2012					
	Chagres	Chagres	Quebrada Bonita	227	30/04/2002	227	30/04/2002	P. de Salud Quebrada Bonita	S/D	S/D
		La Encantada	La Encantada	682	25/11/2002	682	25/11/2002	P. de Salud La Encantada	S/D	S/D
			Nueva Unión	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
			Santa Rosa #2	224	30/04/2002	224	30/04/2002	P. de Salud Santa Rosa de Río Indio	S/D	S/D
Colón	Donoso	Río Indio	Guayabalito o El Jobo Arriba	226	30/04/2002	226	30/04/2002	P. de Salud Guayabalito de Donoso	S/D	S/D

Fuente: MINSA- Dpto. de Promoción de la Salud, septiembre 2016. www.minsa.gob.pa

IV. Actores identificados en fuente de referencias secundarias: documentos PREVDA, 2007.

Tipo de Actor	Acción identificada	Área de actuación y actores vinculados
	Rol o área de actuación	
- Comités de padres de Familia. - Comités de Deportes - Madres de familia de los comedores escolares - Comités de cementerios - Comité de vigilancia - Comité pro puente - Comité de arreglos de caminos- - Comités de acueducto	Atender temas comunitarios de carácter social colectivo	Acorde con la denominación de cada grupo.
Juntas Administradoras de Acueductos Rurales	Administración de los acueductos rurales	MINSA
Asociaciones de Padres y Madres de Familia	Son parte de la comunidad educativa para coordinación y administración de fondos y rendición de cuentas del FECL.	MEDUCA
MOMUCAC – Movimiento de Mujeres Organizadas de la Costa Abajo de Colón	-Prácticas conservacionistas -Intervención a nivel de género: a través de la capacitación mejoraron autoestima, temas de salud, economía del hogar, modistería, saneamiento ambiental y organización comunitaria. -Mejoraron su participación en OBC a través de insertarse en cargos directivos.	No se identifican
- Comités de Desarrollo Sostenible de Tres Hermanas - Comités de Granjas Sostenibles - Comités Triple C - Comité Comunitario de Desarrollo Sostenible - Asociación de Granjas Sostenibles - Asociación Rural de Capacitación (ARCA) - Asociación de Río Indio Nacimiento- ARIN	Intervienen frente a los problemas del entorno ambiental que han sido identificados y consideran que les afecta de inmediato o potencialmente.	MIDA Fundación Natura CEASPA
Asentamiento Nuevo Progreso de Río Indio	Responden y resuelven necesidades del sector agrícola y ganadero.	MIDA Fundación NATURA ANAGAN Proyecto Triple C
Grupo de Granjas Sol Radiante		
Asociación de Agricultores y Cafetaleros en San Cristóbal		
Grupos Voluntarios Ambientalistas de Pueblo Viejo		
La Asociación de Pequeños Ganaderos		
Asociación de Granjas de Panamá		

Tipo de Actor	Acción identificada	Área de actuación y actores vinculados
	Rol o área de actuación	
Oeste		
Asociación de Cafetaleros (FISCA)		
Asociación Juan Pablo II		
Asociación de Caficultores de Costa Abajo		
El Tucán		
Cáritas	Mejoramiento de infraestructura básica: construcción de puentes y acueductos rurales	Tres Hermanas, San Cristóbal, Los Uveros
Patronato Nacional de Nutrición	Granjas comunitarias para mejorar la capacidad productiva	La Encantada
Municipio de Chagres Municipio de Donoso Municipio de Penonomé Municipio de Antón Municipio de Capira	Todos los municipios tienen capacidad normativa, y en 2015 se aprobó la Ley 66 (29/10/2015), que reforma la Ley 36 (2009) que descentraliza la administración pública y dicta otras disposiciones. Esta Ley transfiere algunas competencias y recursos a los municipios para intervenir en diferentes sectores de sus áreas de responsabilidad político-administrativa.	Nivel regional; corregimientos y comunidades que integran cada distrito.
Juntas Comunales – Representantes de Corregimiento de: - La Encantada - Cirí de Los Sotos - Cirí Grande - Santa Rosa - El Cacao - El Valle - Chiguirí Arriba - Río Indio, Penonomé - Río Indio, Colón - Salud - Gobea		Nivel local, comunidades que integran cada corregimiento.
CEASPA, SONDEAR Comité de Caritas	Asesoría, capacitación, asistencia técnica a OBC de productores	Local, comunidades de río Indio.
Coordinadora por la Vida (antes Contra los Embalses)	Reivindicativa	Regional
Fundación NATURA	Granjas de una sola hectárea. Finalizó 2008	Tres Hermanas, San Cristóbal, Los Uveros, Río Indio Nacimiento.
- COE Comité Operativo de Emergencias - COMRED Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres - COLRED Coordinadora Local para la Reducción de Desastres	Organización de acciones de prevención y atención de riesgos y desastres naturales.	Costa Abajo de Colón (cuenca baja de río Indio)

Fuente: PREVDA, 2008

V. Actores del sector público – Autoridades regionales y locales.

Provincia - Distrito	Corregimiento	Gobernadores	Alcaldes	Representantes de Corregimiento
Coclé- Antón	El Valle	Sugeidi Flores	Jisslena Leveyda Vidales Moreno de Corro	Evilio Morales Gil
Coclé - Penonomé	Chiguirí Arriba		Agustín Méndez	Edilma Rodríguez De Morán
	Río Indio			Lázaro Hernández Martínez
Colón -Chagres	Salud	Yenith Campos	Yinela Abrego Garay de Santamaría	Eugenio Delgado
	La Encantada			Julio Moreno Díaz
Colón - Donoso	Río Indio		Joaquín Mora	Fernando Johnson Ortega
	Gobea			Ángel Góndola
Panamá Oeste-Capira	Cirí Grande	Temístocles Javier Herrera	Betzaida Sánchez	Paula Alonso Chirú de Mejía
	Cirí de Los Sotos			Andrés Luis Castillo Soto
	Santa Rosa			Juquincito Enrique Rodríguez Ballesteros
	El Cacao			Tomás Herrera

Fuente: www.tribunal-electoral.gob.pa

VI. Actores identificados de diversas fuentes

Actor Clave	Provincia*			Sector**							Nivel Regional/ Local ***			Atribuciones, mandatos y/o roles
	CC	CL	PO	IG	OSC/ONG	OBC	EP	AL	ACI	AC	N	R	L	
1. ADESCVA	X				X								X	Promocionar el desarrollo sostenible.
2. ACP	X		X	X							X			Mandato constitucional de asegurar el abastecimiento de agua a la población para consumo humano
3. ANAGAN			X		X							X		Desarrollo y promoción de la actividad ganadera
4. ANATI			X	X									X	Titulación de tierras.
5. APROVACA	X				X								X	Promocionar las actividades culturales florales
6. ARAP			X	X							X			Control y vigilancia de los recursos marinos.
7. Asociación de Padres de Familia	X	X	X			X							X	Vigilar y garantizar una adecuada educación escolar.
8. AVINA		X			X							X		Educación y promoción de valores
9. Asamblea Ciudadana					X						X			Creada en 2011 como un espacio de “diálogo, debate y articulación” con más de 30 organizaciones (sindicatos, gremios, instituciones de derechos humanos, ambientales y comunitarias”.
10. Banco de Desarrollo Agropecuario	X	X	X	X									X	Brindar préstamos en condiciones blandas a productores agropecuarios.
11. Banco Nacional	X	X	X	X									X	Facilitar préstamos a productores.
12. Despacho de la Primera Dama	X	X	X	X							X			Mejorar las condiciones de vida a la población con niveles de pobreza.
13. Centro de Agua del Trópico					X									Organismo internacional que promueve el desarrollo sostenible, por medio de la investigación aplicada y desarrollo, la

Actor Clave	Provincia*			Sector**							Nivel Regional/ Local ***			Atribuciones, mandatos y/o roles
	CC	CL	PO	IG	OSC/ ONG	OBC	EP	AL	ACI	AC	N	R	L	
Húmedo de América Latina- CATHALAC														educación y la transferencia de tecnología sobre los recursos hídricos y el ambiente, facilitando los medios para mejorar la calidad de vida en los países del trópico húmedo de América Latina y el Caribe.
14. Comisión de Alto Nivel de Seguridad Hídrica - CANSH				X										-Responsables de la elaboración y ejecución del PNSH.
15. CODETAC	X					X							X	Defensa y protección de los recursos naturales
16. Corregidurías	X							X					X	Interceder ante las diferencias de la población de la comunidad y encontrar una solución de consenso.
17. Comités de agua/JAAR/ comités de acueducto	X	X	X			X							X	Representar legalmente ante institución regente.
18. Comités de salud	X	X	X			X							X	Representar a la comunidad en la institución regente y plantear sus necesidades.
19. Comités de Turismo de Capira			X			X							X	Promover y apoyar la actividad turística para generar actividades económicas
20. Comités de Red de Oportunidades	X	X	X			X							X	Coordinar actividades con el MIDES para la implementación del programa de la transferencia monetaria condicionada.
21. CONADES	X		X	X							X			Dotar de condiciones higiénicas básicas a la población

Actor Clave	Provincia*			Sector**							Nivel Regional/ Local ***			Atribuciones, mandatos y/o roles
	CC	CL	PO	IG	OSC/ ONG	OBC	EP	AL	ACI	AC	N	R	L	
22. Cuerpo de Paz	X		X						X				X	Convenio de cooperación bilateral para ayuda a las comunidades de escasos recursos.
23. Caja de Ahorros			X	X							X	X		Promover el ahorro en las escuelas y apoyo a las actividades productivas escolares.
24. Cooperativa Juan Pablo II		X			X								X	Generar beneficios a los asociados a través de las relaciones de colaboración.
25. Coordinadora Campesina	X	X	X		X								X	Defensa y promoción de los derechos por la tierra y las aguas.
26. Comités comunitarios de desarrollo sostenible - CCDS	X	X	X			X							X	Fueron establecidos por MIDA – Triple C para fortalecer la gestión de la producción agropecuaria y desarrollo local
27. Empresas TOLEDANO	X		X				X				X			Producción industrial avícola y apoyo social a las comunidades circundantes.
28. EDEMET-EDECHI			X	X			X					X		Instalación de redes eléctricas y dotación de energía eléctrica.
29. Fomento Gira Itinerante	X	X	X		X								X	Llevar servicios de salud a lugares apartados.
30. Representantes de Corregimiento	X	X	X					X					X	Atender las necesidades prioritarias a las comunidades de su circuito
31. IDIAP			X	X							X			Asesoría, capacitación e investigación en el campo agropecuario.
32. IPACOOOP			X	X							X			Organiza, capacita, fiscaliza al sector cooperativo.
33. Junta Comunal	X	X	X	X				X					X	Atender las necesidades prioritarias a las comunidades de su circuito
34. Junta Técnica	X		X	X								X		Atienden los problemas a nivel provincial a través de los representantes o delegados de las instituciones.

Actor Clave	Provincia*			Sector**							Nivel Regional/ Local ***			Atribuciones, mandatos y/o roles
	CC	CL	PO	IG	OSC/ONG	OBC	EP	AL	ACI	AC	N	R	L	
35. MEDUCA	X	X	X	X							X			Rigen la política educativa y formativa.
36. MIAMBIENTE	X	X	X	X							X			Determina y aplica las políticas para el manejo adecuado del medio ambiente.
37. MICI	X	X	X	X							X			Responsables de regular la actividad minera y las actividades comerciales.
38. MIDA	X	X	X	X							X			Apoyo y asesoría técnica a los productores agropecuarios.
39. MIDES	X	X	X	X							X			Establece las políticas sociales para los sectores menos pudientes a través del aporte monetario para satisfacer necesidades básicas.
40. MINSA	X	X	X	X							X			Determina las políticas a la vez que formaliza a los JAAR para el manejo de los acueductos
41. MIVIOT	X	X	X	X							X			Lidera las políticas habitacionales a través de su programa Techos de Esperanza.
42. MOP	X	X	X	X							X			Construcción y mantenimiento de los caminos y carreteras.
43. Minera Panamá S.A.	X	X					X						X	Apoya a centros escolares con la dotación de meriendas.
44. MOMUCAC	X				X								X	Se capacitan en artesanías y proyectos productivos.
45. Ministerio Público	X			X							X			Atienden casos legales.
46. OEI	X								X				X	Apoyan ante solicitudes de colaboración para mejoras sociales en comunidades.
47. Pequeños expendios y comercio	X	X	X				X						X	Facilitan el expendio de productos diversos en las comunidades
48. Proyecto Altos del María			X				X						X	Promotora inmobiliaria

Actor Clave	Provincia*			Sector**							Nivel Regional/ Local ***			Atribuciones, mandatos y/o roles
	CC	CL	PO	IG	OSC/ ONG	OBC	EP	AL	ACI	AC	N	R	L	
(Empresas Melo S.A)														
49. Patronato de Nutrición	X	X	X		X						X			Están a cargo de un patronato, conformado por una directiva.
50. PROCOSOL			X		X								X	Es una ONG que ha sido contratada por la ACP para brindar apoyo a las JAAR.
51. SENAPAN	X	X	X	X							X			Trabajan en coordinación con el MIDES para la entrega de bonos de alimentos.
52. Unión FENOSA/ ENSA		X	X				X					X	X	Distribución y comercializadoras del servicio de electricidad.
53. STRI										X	X			Investigación aplicada.
54. Universidad de Panamá										X	X			Educación Investigación, extensión a nivel superior formal e informal.
55. UTA			X	X								X		Es un programa de catastro como instancia de la ACP para la titulación de tierras.
56. Voluntarios Ambientales			X			X							X	Son aliados de Mi Ambiente para la ejecución de planes ambientales.

Fuente: cuestionarios, notas de entrevistas, grupos focales.

Provincia: (CC) – Coclé; (CL) – Colón; (PO) Panamá Oeste/ Sector (OSC - ONG) Organización de la Sociedad Civil /Organización No Gubernamental; (OBC) – Organización de Base Comunitaria; (EP) Empresa Privada; (AL) Autoridad Local; (ACI) Agencia de Cooperación Internacional; Nivel: (N) Nacional; (R) Regional; (L) Local. **Organizaciones que prevalecen en las comunidades de la Cuenca de río Indio**

Se identificaron un total de 47 OBC, en su mayoría de las organizaciones o grupos relacionados con la administración, mantenimiento de acueductos rurales, las JAARs, juntas de agua o Comités de Acueductos. Las comunidades están familiarizadas con las Juntas de Agua y son pocos las que a estas agrupaciones denominan JAARs.

Organizaciones de base comunitaria identificadas en los talleres de consulta, octubre 2016

Tipo de OBC	Total	Sede/ N° de OBC Representadas		
		Jordanal		Tres Hermanas
TOTAL	47	29		18
JAAR – Comités de agua	14	9		5
Asociación de padres de familia	8	5		3
Cooperativas, asociaciones de productores, granjas	3	1		2
Iglesias – grupos religiosos	8	6		2
Deportes	1	1		0
Juntas locales	3	2		1
Juntas comunales	0	0		0
Comité de salud	6	3		3
Red de Oportunidades	1	0		1
Juvenil	0	0		0
Artesanías	0	0		0
Juntas de Desarrollo	3	2		1

Fuente: Formulario de identificación de OBC

VII. Perfil de las organizaciones de base comunitaria cuenca de río Indio

Comunidad/ Organización	Personería Jurídica		Total de Miembros	H	M	Fecha de Fundación / años de existencia	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
Comité de Salud de Jordanal		X	75	Sin datos	Sin datos	Sin datos	- Presidente: José Abdiel Gonzales - Vicepresidente: Saturnino Reyes - Secretario: Jacinto Morón - Tesorera: Cecilia Reyes - Vocal: Valencia Rivas - Vocal: Vicenta Reyes - Fiscal: Virgilio Ovalle	6403-7539
Junta Local Jordanal		X	5	2	3	Mayo/2016	- Presidente: Feliz Morán - Vicepresidente: Francisco González. - Secretaria: Kenia Reyes - Tesorera: Guillermina Chirú - Vocal: Rosa Morán	Sin datos
Comité de Agua Jordanal		X	60	60		20 años	- Presidente: Julián Moran - Vicepresidente: Rufino Magallón - Secretario: José Luis Lorenzo - Tesorero: Félix Moran	Sin datos
Comité de Agua, Barriada Lourdes, Barrios Unidos		X	7	7	0	2006	- Presidente: José Rodolfo Rodríguez - Vicepresidente: Arcadio Cárdenas - Secretario: Alcibiades Rodríguez - Tesorero: Marcelino Martínez - Vocal: Dorindo Martínez	Sin datos
Asociación de Padres de Familia Jordanal	X		7	4	3	52 años	- Presidente: Euclides Zura - Vicepresidente: Norberto Chirú - Secretario: Kenia Reyes - Tesorero: Florentino Chirú - Vocal: Andrés Rodríguez	Sin datos
Comité de Salud Río Indio Nacimiento		X	300	160	140	20 años	- Presidente: Efraín Magallón - Vicepresidente: Lorenzo Gonzáles	6609-5482 6596-5309

Comunidad/ Organización	Personería Jurídica		Total de Miembros	H	M	Fecha de Fundación / años de existencia	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
							- Secretario: Estela Rodríguez - Fiscal: Alcibíades Gonzáles	
Junta de Agua Río Indio Nacimiento		X	36	24	12	25 años	- Presidente: Doroteo Ovalle - Vicepresidente: José Rivas - Secretario: Mariano González - Tesorero: Enriqueta Rodríguez - Vocal: Natalia Magallón - Fiscal: Marcelina Rodríguez	6236-8322
Comité de Salud Río Indio Centro		X	7	1	6	2 años	- Presidente: Corina Contreras - Vicepresidente: Bienvenido Ojo - Secretario: Valentín Pérez - Tesorero: María Aurelia Sánchez - Vocal: Esterlina Chirú, Bartolo Martínez - Fiscal: Sebastiana Pérez - Asistente de Salud: Macario Chirú	Sin datos
Junta de Desarrollo Local Rio Indio Centro		X	10	s/d	s/d	1974	- Presidente: Vicente Morán - Vicepresidente: Jacinto Domínguez - Secretario: Domisín Benítez - Tesorero: Leonardo Alonso - Vocal: Francisco Pérez	Sin datos
Comité de Agua Rio Indio Centro		X	4	s/d	s/d	s/d	- Presidente: Claudia Morán - Secretario: Domisín Benítez - Tesorero: Mariana Lorenzo - Vocal: Máximo Magallón	Sin datos
Junta de Desarrollo Local		X	10	10	s/d	s/d	- Presidente: Cristóbal Morán - Vicepresidente: Alfredo Reyes - Secretario: Ovidio Morán - Tesorero: Celestino Morán - Vocal: Alberto Rivera	Sin datos
Junta Local Altos de la Mesa- El Valle		X	9	4	5	1972	- Presidente: Adela Camarena - Vicepresidente: Gumersindo Martínez - Secretario: Lucinda Cedeño - Tesorero: Amarilis Gordon	Sin datos

Comunidad/ Organización	Personería Jurídica		Total de Miembros	H	M	Fecha de Fundación / años de existencia	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
							- Vocal: Miguel Ovalle - Vocal: Víctor Herrera - Fiscal: Ana Gómez	
Acueducto La Mesa	X		6	3	3	1978	- Presidente: Beatriz R. de Herrera - Secretario: Norma de Segundo - Tesorero: Elizabeth de Jiménez - Vocal: Orlando Rodríguez	Sin datos
Acueducto Rural Sector Honduras, Comunidad Altos de la Mesa		X	6	4	2	2000	- Presidente: Alexander Gil Sánchez - Vicepresidente: Andrés Rodríguez - Secretario: Cándida Martínez - Tesorero: Abelardo Quiroz - Vocal: Amelia Tueris, Ediel Martínez	6363- 3656/ 983-6971
Asociación de Padres de Familia C.E.B.G. Altos de la Mesa		X	18	4	14	Desde 1971	- Presidente: Héctor Ovalle - Vicepresidente: Adela Camarena - Secretario: Evelin Sánchez - Tesorero: Dalis Mendoza - Vocal: Argelis Mendoza	6975-0738
Junta Administradora de Agua Río Indio Los Chorros.		X	7	7		Sin datos	- Presidente: Alberto Rivera - Vicepresidente: Elías Chirú - Secretario: Eliseo Martínez - Tesorero: Sixto Martínez - Vocal: Oscar Pérez	6462-4033
Asociación de Padres de Familia Río Indio Los Chorros.		X	5	3	2	Sin datos	- Presidente: Felipe Morán Martínez - Vicepresidente: Alberto Rivera - Tesorero: Luis Alberto Morán - Vocal: Yauricel Pérez	Sin datos
Junta Administradora de Acueducto Rural El Harino.	X		7	7		19-octubre-2016	- Presidente: Abilio Sánchez - Vicepresidente: Rigoberto Sánchez - Secretario: Asunción Benítez - Tesorero: Roberto Morán - Vocal: Vicente Morán - Alexander Moran	Sin datos
Asociación de		X	7	3	4	1998	Presidente: Bibiana González	Sin datos

Comunidad/ Organización	Personería Jurídica		Total de Miembros	H	M	Fecha de Fundación / años de existencia	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
Padres de Familia El Harino							- Vicepresidente: Abilio Sánchez - Secretario: Severino Chirú - Tesorero: María E. Chirú - Vocal: Juan Valdés	
Acueducto Rural de la Arenilla		X	14	14		2002	- Presidente: Ernesto Chirú - Secretario: Heriberto Chirú - Tesorero: Rafael Pérez	Sin datos
Consejo Pastoral Católico		X	13	8	5	32 años	- Presidente: Daniel Chirú - Vicepresidente: Norberto Chirú - Secretario: Migdalia Chirú - Tesorero: Domingo Rodríguez - Vocal: Francisca Martínez - José L. Lorenzo - Guillermo Martínez	6409-5402 6493-4751
Consejo pastoral de Río Indio Los Chorros		X	2	1	1	2 años	- Presidente: Sixto Martínez - Vicepresidente: - Secretario: - Tesorero: María Ana Rodríguez - Vocal: - Fiscal:	Sin datos
Comité Católico El Harino		X	4	3	1	Desde 1990	- Presidente: Francisca Morán - Vicepresidente: - Secretario: José Freddy Valdés - Tesorero: Benita Morán - Vocal: Julio Ovalle	6353-5569
Comisión Religiosa Altos de la Mesa		X	3	2	1	Desde 1972	- Presidente: Santiago Rodríguez - Vicepresidente: Mikzunozi Pérez - Secretario: - Tesorero: Beatriz Rodríguez - Vocal:	6563- 8350
Comité Católico Comunidad Río Indio Centro		X	4	3	1	No identifica	- Presidente: Edwin Benítez - Vicepresidente: - Secretario: Rodolfo Rodríguez - Tesorero: Maribel Pérez - Vocal: Santo Eugenio Benítez	Sin datos

Comunidad/ Organización	Personería Jurídica		Total de Miembros	H	M	Fecha de Fundación / años de existencia	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
Pastoral Católico La Arenilla		X	La comunidad			31-mayo-2015	• Presidente: Pedro Chirú • Vicepresidente: Esteban Lorenzo • Secretario: Paula Magallón • Tesorero: Mélida Soto • Vocal: Jairo Martínez/ Heriberto Chirú. • Fiscal: Rogelio Ovalle	Sin datos
Equipo deportivo Nuevas Estrellas- Río Indio Centro Capira		X	7	25		1974	• Presidente: Teodoro Sánchez • Vicepresidente: Blas Pérez • Secretario: Isidro Morán • Tesorero: Javier Benítez • Vocal: Segundo Benítez	Sin datos
Comité deportivo Río Indio Nacimiento		X	20	20		12 años	• Presidente: José Santana • Vicepresidente: Dani Rodríguez • Tesorero: Javier Gil	6414-8890
Centro Escolar Río Indio Arriba. Comunidad Río Indio Nacimiento.		X	30	s/d	s/d	Sin datos	• Presidente: Doroteo Ovalle • Vicepresidente: Dani Rodríguez • Secretario: Santo Rodríguez • Tesorero: María Mixel Morán • Vocal: José del Rosario Morán • Alcibíades Magallón	Sin datos
Asentamiento Campesino Nuevo Progreso- Comunidad Río Indio Nacimiento.	X		12	11	1	41 años	• Presidente: Dani Rodríguez • Vicepresidente: Daniel Gil • Secretario: José Reinaldo Rodríguez • Tesorero: Samuel Gil • Vocal: Adela Sánchez	Sin datos

Comunidad/ Organización	Personería Jurídica		Total de Miembros	H	M	Fecha de Fundación	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
Cooperativa de S.M. Monseñor Durán	X		22	6	9	1998	• Presidente –Francisco Sánchez Chirú. • Vicepresidente- Lucía Rivera. • Secretario – Rodolfo Hernández. • Tesorero – Juan de Dios Chirú. • Vocal – Gabriel Gil.	No tiene
Acueducto rural		X	7	6	1	2014	• Presidente- Antonio A. • Vicepresidente – Francisco Rodríguez. • Secretario – Rodolfo Hernández. • Tesorero – Yenifer Morán. • Vocal – Argilio Hernández.	No tiene
Asociación de padres de familia		X	10	5	5	Marzo 2016	• Presidente – Abel Soto. • Vicepresidente – José Rosa Tamayo. • Secretario – Nixia Núñez. • Tesorero – Sara E. Alabarca. • Vocal – Agripino Gómez	No tiene
Comité de salud		X	6	5	1	Sin datos	• Presidente – Lucio Torres Soto. • Secretaria – Mercedes Valdés. • Tesorero – Cirilo Flores. • Vocal – Herminio Sánchez.	No tiene
Junta Local de Tres Hermanas		X	5	3	2	Sin datos	• Presidente – Valerio Reyes. • Vicepresidente – Franklin Cedeño. • Secretaria – Mercedes Valdés. • Tesorero – Nixia Núñez. • Vocal – Eladio Alabarca Sáenz.	No tiene
Comité de Agua Barriada San Antonio		X	6	3	3	2008	• Presidente – Agustín Reyes. • Secretario – Deyanir Gil. • Tesorero – Doralis Núñez. • Vocal – Agripino Gómez. • Fiscal – Marcela Valdés. • Plomero – Isaías Gil.	No tiene
Familias Unidas		X	10	5	5	2 enero 2013	• Presidente- Blanca Torres. • Vicepresidente – Calixto Rodríguez. • Secretario – Javier Núñez.	6457-1604

Organización/ Comunidad	Personería Jurídica		Total de Miemb ros	H	M	Fecha de Fundación	Junta Directiva	Teléfono
	Si	No						
COMITÉ CATÓLICO LIMÓN		✓	5	2	2	2 Años	• Presidente (a): Sr. Luis Delgado • Secretario (a): Sr. Samuel Giménez • Tesorero (a): Sra. Rosa Ohieros • Vocal (es): Sr. Basilio Velásquez	67405633
JAAR PLATANAL		✓	8	6	2	20 años	• Presidente (a): Sr. Luis Delgado • Vicepresidente (a): Sra. Luz Marina Domínguez • Secretario (a): Sr. Larinis Núñez • Tesorero (a): Sr. Héctor Lan • Vocal (es): Sr. Gerardo García	
JAAR GOBEA		✓	6	4	2	Julio 2016	• Presidente (a): Sr. José Miller • Vicepresidente (a): Sr. Horacio Góndola • Tesorero (a): Sra. Osmeida Grant • Vocal (es): Sr. Silvino Sánchez ▪ Sr. Jorge Fuentes	Gobeá
JUNTA COMUNAL GOBEA			7	5	2	Julio 2014	• Presidente (a): Sr. Ángel Góndola • Vicepresidente (a): Sra. Mendoza • Secretario (a): Sra. Shaila Góndola- • Luisa Bernal • Tesorero (a): Sr. José Miller • Vocal (es): Sr. Sebastián Castillo	66588662
JUNTA LOCAL NUEVA CONCEPCIÓN		✓	7	5	2	2 años	• Presidente (a): Sr. Clemente Delgado • Vicepresidente (a): • Secretario (a): Sra. Edilma Hernández • Tesorero (a): Sr. Cirilo Troya • Vocal (es): Sr. Eufemio	

Glosario de Siglas:

ACI- Agencia de Cooperación Internacional
ADESVA-Asociación para el Desarrollo Sostenible de El Valle de Antón
ANAGAN- Asociación Nacional de Ganaderos
ANATI- Autoridad Nacional de Tierras
APROVACA- Asociación de Productores de Orquídeas de El Valle y Cabuya
ARAP- Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá
ARCA- Asociación Rural de Capacitación
ARIN- Asociación de Rio Indio Nacimiento
BNP- Banco Nacional de Panamá
BDA- Banco de Desarrollo Agropecuario
CDS- Comités de Desarrollo Sostenible
CEASPA- Centro de Estudios y Acción Social Panameño
COE- Comité Operativo de Emergencias
CODETAC- Coordinadora en Defensa de las Tierras y Aguas de Coclé
COLRED Coordinadora Local para la Reducción de Desastres
COMRED- Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres
CONADES- Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible
FECI- Fondo de Compensación de Intereses
FISCA- Asociación de Cafetaleros
JAAR- Junta Administradora de Acueductos Rurales
EDEMET- Distribuidora Eléctrica de Metro- Oeste
EDECHI- Distribuidora Eléctrica de Chiriquí
IDIAP- Instituto de Investigación Agropecuaria de *Panamá*
IPACOOOP- Instituto Panameño Autónomo Cooperativo
MEDUCA- Ministerio de Educación
MiAMBIENTE- Ministerio de Ambiente
MICI- Ministerio de Comercio Industria
MIDA- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
MIDES- Ministerio de Desarrollo Social
MINSAs- Ministerio de Salud
MIVIOT-Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial
MOP- Ministerio de Obras Públicas
MOMUCAC Movimiento de Mujeres de la Costa Abajo de Colón
MPsA- Minera Panamá S. A
PROCOSOL- Asociación Producción Orgánica y Solidaria
OBC- Organización de Base Comunitaria
ONG- Organización No Gubernamental
OSC - Organización de la Sociedad Civil
SENAPAN- Secretaría Nacional para el Plan de Seguridad Alimentario y Nutricional
SONDEAR- Sociedad Nacional para el Desarrollo de Empresas y Áreas Rurales
UTA- Unidad Técnica de Apoyo (Programa de Catastro y Titulación de la Cuenca Hidrográfica del Canal).

Anexo 3. Formato para la recepción de quejas, denuncias, reclamos o consultas.

Registro de la queja, denuncia, reclamo o consulta	
N° de queja:	
Fecha y hora de recepción:	
Funcionario que registra la operación:	Nombre: _____ Cargo: _____
Medio de recepción:	Verbal _____ Telefónico _____ Escrito _____ Correo electrónico _____
Identificación del quejoso, denunciante, reclamante y consultante (en adelante solicitante): _____	
Comunidad:	
Nombre del solicitante:	
N° de cédula de identidad del solicitante:	
Dirección completa del solicitante:	
N° de teléfono: Celular: Correo electrónico: Fax:	
Antecedentes de la queja, denuncia, reclamo y consulta:	
Presenta(n) una:	Queja _____ Denuncia _____ Reclamo _____ Consulta _____
Respecto a:	Proyecto _____ Programa _____ Actividad _____ Otros _____
Especificar nombre del proyecto, programa o actividades:	

Registro de la queja, denuncia, reclamo o consulta	
Ubicación (subcuenca – comunidad):	
Descripción de la queja, denuncia, reclamo y consulta:	
Su solicitud ha sido presentada anteriormente:	Si ☐ No ☐ Si es afirmativa explique _____ _____
Respuesta inmediata a la queja, denuncia, reclamo y consulta:	
Seguimiento:	

Además, sírvase completar esta oración:

El (los) suscrito (s) desearía (n) que esta reclamación se resolviera de la siguiente manera (propuesta de la mejor solución).

Nota: La ACP ni el Contratista puede garantizar que podrá ayudar al reclamante a obtener este resultado, pero esta información contribuirá a centrar la atención en los métodos para evaluar y atender el problema.

ANEXO 4. Formato para la evaluación y cierre de quejas, denuncias, reclamos o consultas.

I Parte. Datos generales	
1. Número de control:	
2. Comunidad:	
3. Fecha de recibido:	
4. Nombre de la persona que presentó la queja, denuncia, reclamo o consulta:	
5. Número de C.I.P:	
6. Dirección completa:	
7. Teléfono de contacto:	
8. Celular:	
9. Correo electrónico:	
10. Medios de recepción de la consulta:	Verbal____ Telefónico____ Escrito____ Correo electrónico_____

II Parte. Descripción de la queja, denuncia, reclamo o consulta presentada

11. Antecedentes de la queja, denuncia, reclamo o consulta presentada:

12. Recibida por:

Nombre: _____
Cargo: _____

13. Fecha de información o notificación de la visita o inspección a la persona que presenta la queja, denuncia, reclamo o consulta :

Día: _____
Mes: _____
Año: _____
Hora: _____

Observaciones: _____

14. Visita domiciliaria por el o la especialista social o en relaciones comunitarias:

Día: _____
Mes: _____
Año: _____
Hora: _____

15. Análisis y evaluación de la queja, denuncia, reclamo o consulta.

16. Trámites realizados, medidas o acciones tomadas para atender la misma:

III. Parte. Informe de los resultados y cierre de la atención a la queja, denuncia, reclamo o consulta.

17. Descripción de la respuesta brindada a la persona que presentó la queja, denuncia, reclamo o consulta.

18. La o el solicitante acepta la respuesta que se presenta.	Si ☐ No ☐
18.1. Comentarios adicionales sobre la aceptación a la respuesta brindada.	
19. De no ser aceptada la respuesta, explique los motivos de la no aceptación.	
20. En caso que el/la consultante no pueda estar presente por motivos de viaje, cambio de domicilio u otra razón deberá registrarse la información.	
21. Firma de la persona que presentó la queja, denuncia, reclamo o consulta.	Firma: _____ Fecha: _____

Lugar Poblado	Vivienda	Población	Corregimiento	Distrito	Provincia
48. Encantadita Arriba	7	28	La Encantada	Chagres	Colón
49. Las Vigas	9	50	La Encantada	Chagres	Colón
50. El Estillero	5	20	La Encantada	Chagres	Colón
51. El Congo	28	117	La Encantada	Chagres	Colón
52. Las Cruces	76	305	La Encantada	Chagres	Colón
53. Quebrada Los Cedros	1	2	La Encantada	Chagres	Colón
54. El Jordán	4	12	La Encantada	Chagres	Colón
55. La Puerca Gorda	1	8	La Encantada	Chagres	Colón
56. La Jota	4	19	La Encantada	Chagres	Colón
57. Boca Chica o Nueva Esperanza	12	66	La Encantada	Chagres	Colón
58. Nueva Arenosa	34	150	La Encantada	Chagres	Colón
59. Dominical (P)	1	7	La Encantada	Chagres	Colón
60. La Encantadita	44	197	La Encantada	Chagres	Colón
61. Batatilla	7	25	La Encantada	Chagres	Colón
62. Brisas del Mar	11	38	Río Indio	Donoso	Colón
63. Las Minas (P)	2	6	Río Indio	Donoso	Colón
64. Las Minas (P)	21	91	Río Indio	Donoso	Colón
65. Alto de Los Hueles	2	5	Río Indio	Donoso	Colón
66. El Papayo	15	57	Río Indio	Donoso	Colón
67. Miraflores	1	5	Río Indio	Donoso	Colón

Lugar Poblado	Vivienda	Población	Corregimiento	Distrito	Provincia
47. Mi Campo	2	14	Río Indio	Donoso	Colón
48. Loma de Piloncito o Alto de Piloncito	1	4	Río Indio	Donoso	Colón
49. La Pólvara (p)	4	25	Río Indio	Donoso	Colón
50. La Canaza	2	12	Río Indio	Donoso	Colón
51. Sancuderito	3	12	Río Indio	Donoso	Colón
52. El Iguano	2	11	Río Indio	Donoso	Colón
53. La Candelaria	3	19	Río Indio	Donoso	Colón
54. Guayabalito	25	98	Río Indio	Donoso	Colón
55. La Cerdena	1	3	Río Indio	Donoso	Colón
56. Ventura o La Canaza (P)	2	8	Río Indio	Donoso	Colón
57. Pilon (P)	7	27	Río Indio	Donoso	Colón
58. La Jenjena (P)	10	40	Río Indio	Donoso	Colón
59. El Jobito (P)	5	17	Río Indio	Donoso	Colón
60. El Guásimo	10	43	Río Indio	Donoso	Colón
61. Cerro Pelao (P)	5	19	Río Indio	Donoso	Colón
62. Chilar (P)	11	37	Río Indio	Donoso	Colón
63. Charcón o El Charcón (P)	4	10	Río Indio	Donoso	Colón
64. Boca de Río Indio	92	358	Río Indio	Donoso	Colón
65. La Montanuela	1	7	Río Indio	Donoso	Colón

Anexo 6. Procedimiento de Mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas.

1.0 Objetivo

Definir un mecanismo para atender las quejas, denuncias, reclamos o consultas, asegurando la accesibilidad, la participación y la comunicación de todas las partes, de manera que se les dé atención y respuestas y se puedan minimizar los riesgos ambientales y sociales asociadas a las actividades, estudios, evaluaciones y sub-proyectos realizados por el Proyecto de Capacidad Hídrica.

2.0 Alcance

Todas las actividades, estudios, evaluaciones y sub-proyectos realizados por el Proyecto de Capacidad Hídrica.

3.0 Referencias

Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo. Compliance Advisor Ombudsman (CAO), Banco Mundial.

4.0 Definiciones

4.1 Consultas – Expresión oral o escrita por parte de personas de un área, que tengan dudas y/o requieran información sobre un tema específico relacionado con las actividades que realiza el proyecto de Capacidad Hídrica.

4.2 Queja -- Expresión oral o escrita por parte de personas que se consideran afectadas, manifestando desacuerdo o disconformidad con actividades que se realizan como parte de las actividades del Proyecto de Capacidad Hídrica.

4.3 Denuncia – Expresión oral o escrita por parte de personas que se consideran afectadas, por una actuación ilícita o un delito o una falta que se haya cometido como parte de las actividades del Proyecto de Capacidad Hídrica.

4.4 Reclamos – Expresión oral o escrita por parte de personas que se consideran afectadas y que piden o exigen, con derecho, un resarcimiento por daños causados por actividades del Proyecto de Capacidad Hídrica.

4.5 Contratista – Persona natural o jurídica, consorcio o asociación accidental, nacional o extranjera, domiciliada dentro o fuera del territorio de la República de Panamá, que goce de plena capacidad jurídica, vinculada por un contrato con la Autoridad del Canal de Panamá, o a través de la Unidad de Gestión del PNUD, para realizar actividades, estudios o sub-proyectos requeridos por el proyecto de Capacidad Hídrica.

5.0 Registros, informes y formularios

Control de quejas, denuncias, reclamos y consultas recibidas.

Control del seguimiento y cierre de quejas, denuncias, reclamos o consultas.

6.0 Responsabilidades

6.1 Administrador del Proyecto de Capacidad Hídrica (SACH)

6.1.1 Establecer una estructura para la implementación del mecanismo de quejas, denuncias, reclamos o consultas.

6.1.2 Comunicar y coordinar con los consultores y contratistas la implementación del mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas. Los pliegos de cargo de los contratos correspondientes establecerán los casos en que esta función corresponda a la ACP y aquellos en que deberá implementarse por el contratista o subcontratista según lo estipulado en la sección 6.2.

6.1.3 Asegurar la difusión del mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas, de manera que sea permanente, culturalmente pertinente, con enfoque de territorio y género, y propiciar su accesibilidad a los grupos de interés, con especial énfasis en las comunidades locales, las mujeres y grupos vulnerables.

6.1.4 Asignar una persona responsable de atender y coordinar las acciones que se requieran para la ejecución del mecanismo de quejas, denuncias, reclamos o consultas.

6.1.5 Verificar que ACP, sus consultores y contratistas atiendan cada queja, denuncia, reclamo o consulta de acuerdo con el procedimiento y propósito de este mecanismo.

6.1.6 Asegurar que los contratistas y la ACP documenten y mantengan los registros de atención y seguimiento de quejas, denuncias, reclamos o consultas como parte del

sistema de información del procedimiento.

6.1.7 Incluir en las especificaciones de proyectos y servicios la necesidad de cumplir con este requisito, según se establece en el siguiente texto: “Cualquier queja, denuncia, reclamo o consulta debe ser atendida de acuerdo a lo establecido en el mecanismo de atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas del Proyecto de Capacidad Hídrica (SACH).

6.2 Contratistas y subcontratistas

6.2.1 Establecer a un responsable para la atención de quejas, denuncias, reclamos o consultas, que dé seguimiento a lo establecido en el presente procedimiento.

7.0 Requisitos

La existencia de una queja, denuncia, reclamo o consulta presentada por la persona que se considera afectada o interesada.

8.0 Procedimiento

8.1 Presentación y registro de las quejas, denuncias, reclamos o consultas:

8.1.1 Las quejas, denuncias, reclamos o consultas podrán ser presentadas en forma verbal o escrita, registrándose la información requerida en el formato descrito en el Anexo 1. La queja, denuncia, reclamo o consulta puede ser presentada al personal de ACP, al Contratista o personalmente, en la oficina en la Oficina de la Unidad de Gestión del Proyecto (UG) o en las oficinas de relaciones comunitarias (ORC) que establezca el proyecto en campo, cuando esto fuera parte de los requerimientos o especificaciones del proyecto en particular, o en cualquier comunidad donde se encuentre personal de la ACP, contratistas o subcontratistas. Adicionalmente, ACP pone a disposición una dirección de correo electrónico designada para recibir y atender las quejas, denuncias, reclamos o consultas y una línea de teléfono (800-2262) destinada también para este servicio. Adicionalmente, cada Contratista deberá contar con una línea de teléfono gratuita, así como una dirección de correo electrónico para atender este requerimiento.

8.1.2 El solicitante debe solicitar la información o presentar la consulta requerida; en caso de queja, denuncia o reclamo; debe además explicar el modo en que considera que se ha visto afectado o puede verse afectado por las acciones de las actividades, proyectos o

programas.

8.1.3 Las quejas, denuncias, reclamos o consultas recibidas serán identificadas con un número de registro; fecha y hora de recepción; nombre de la persona responsable de la recepción; y del medio de recepción. Las quejas, denuncias, reclamos o consultas se recibirán de forma escrita o verbal.

8.1.4 Cuando las quejas, denuncias, reclamos o consultas recibidos por medio de mensajes de voz, correos electrónicos o notas no contengan la información requerida, se tratará de ubicar a la persona para completar los datos necesarios para el registro y evaluación.

8.2 Admisión de las quejas, denuncias, reclamos y consultas.

8.2.1 La persona encargada de recibir la queja por parte de ACP y/o Contratista deberá notificar a la persona que presenta la queja, denuncia, reclamo o consulta, en un plazo no mayor de 48 horas, luego de verificar su procedencia y pertinencia, que la misma ha sido recibida, indicando si será atendida o no será atendida. Cuando se determine que no será atendida, deberá justificarse y comunicarse la razón.

8.2.2 ACP y/o el Contratista deberán asignar al especialista en relaciones comunitarias o especialista social (según requerimiento del contrato), con el objetivo de cumplir la evaluación y el seguimiento de la queja, denuncia, reclamo o consulta.

8.2.3 El especialista en relaciones comunitarias o especialista social deberá obtener información adicional, si la información inicial dada por el solicitante no es suficientemente; o requiere aclaraciones, lo cual hará empleando una vía de comunicación eficaz. Ante la no aclaración, el caso se da por cerrado, informándose el resultado. Se dejará registro de la gestión.

8.2.4 El especialista en relaciones comunitarias o especialista social deberá analizar la admisibilidad de la queja, denuncia, reclamo o consulta, en un plazo no mayor de 10 días hábiles. Al solicitar información complementaria, se suma el tiempo correspondiente. En caso de incumplimiento de los criterios establecidos en el alcance o de aquellas quejas, denuncias, reclamos o consultas consideradas maliciosas o presentadas con la intención de obtener ventajas competitivas, no serán admitidas para su evaluación, dándose el caso por concluido. En el caso de las quejas, denuncias, reclamos o consultas que no

sean atendidas por el Contratista, por las razones arribas indicadas, se requerirá previa autorización de ACP para dar la queja por concluida. Posteriormente, se registra el informe del resultado del análisis de admisibilidad que especifica la justificación de la aceptación y en su defecto, la causal de rechazo. Se informa al reclamante por escrito el resultado, así como los próximos pasos.

8.3 Evaluación y cierre de las quejas, denuncias, reclamos y consultas.

8.3.1 Proceso de evaluación: El proceso de evaluación se cumplirá en el menor tiempo posible, asegurando una evaluación oportuna y objetiva.

8.3.1.1 ACP y/o Contratista, realizará un análisis de antecedentes atendiendo a políticas, reglamentos, normativas, procesos y resultados, respecto de la queja, denuncia, reclamo o consulta.

8.3.1.2 ACP y/o Contratista, coordinará con las instituciones y/o técnicos en caso que se requiera, para la atención de la queja, denuncia, reclamo o consulta. En caso de requerirse, se realizará la inspección, atención o trámite de la misma, comunicando o notificando día y hora a la persona que presenta la queja, denuncia, reclamo o consulta.

8.3.1.3 Las acciones de evaluación y cierre de las quejas, denuncias, reclamos o consultas deberán ser consignados en el formulario correspondiente (Anexo 2).

8.3.1.4 ACP y/o Contratista, deberá informar al solicitante que presenta la queja, denuncia, reclamo o consulta sobre el proceso que lleva el mismo. Durante el proceso se podrán realizar visitas de campo, inspecciones, reuniones comunitarias, monitoreos y evaluaciones ambientales, entre otros, según sean requeridos. Se comunicará al solicitante sobre las acciones realizadas y planificadas para la atención a la queja, denuncia, reclamo o consulta.

8.3.1.5 ACP y/o Contratista, deberá informar al solicitante que presenta la queja, denuncia, reclamo o consulta sobre el cierre de la misma.

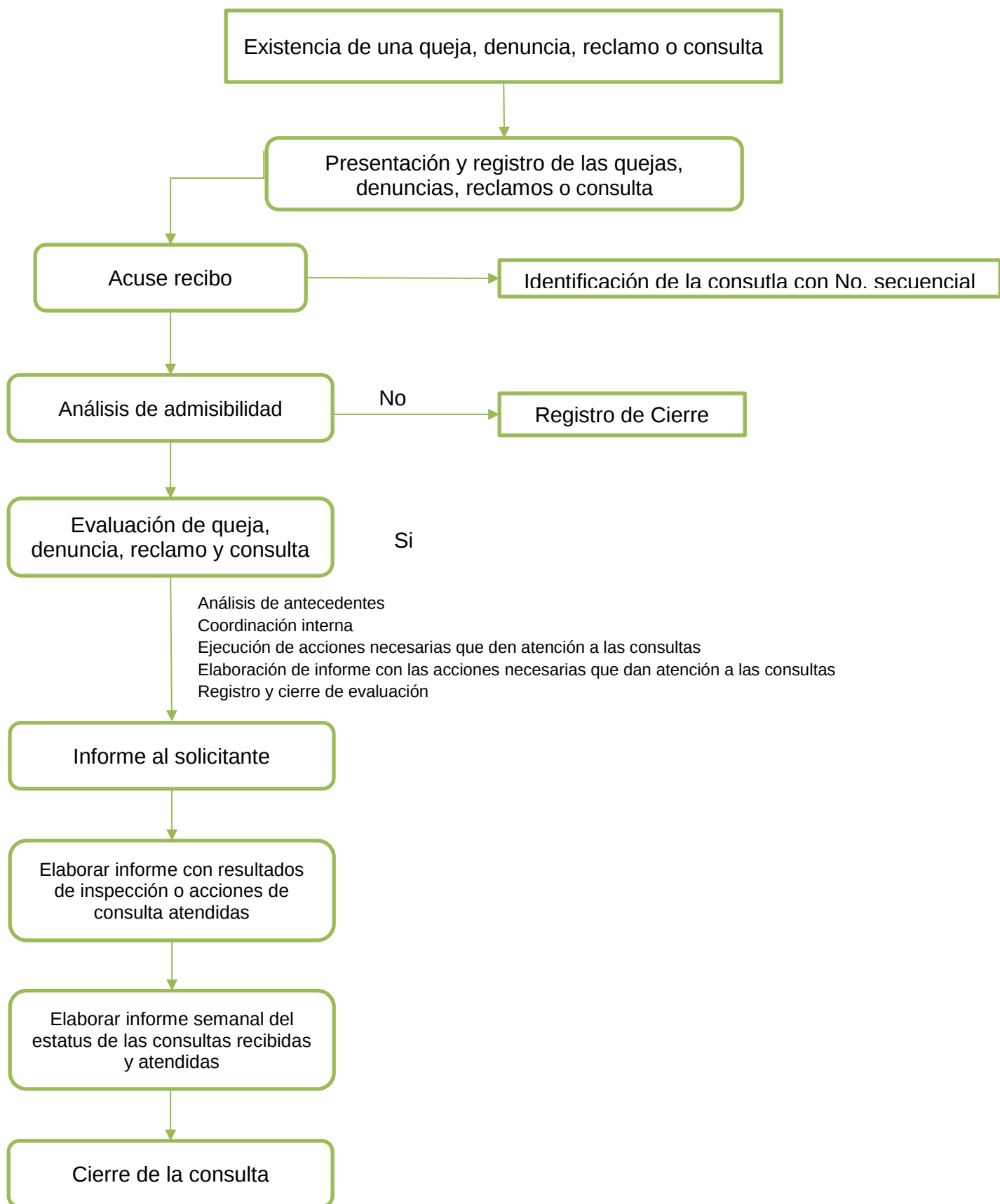
8.3.1.6 ACP y/o Contratista, deberá elaborar y presentar al administrador del Proyecto de Capacidad Hídrica un informe con resultados de inspección, atención o trámites realizados y las medidas o acciones tomadas para atender las quejas, denuncias, reclamos o consultas o en caso contrario, el motivo por el cual el tema no puede ser

atendido o no requirió de una acción o atención adicional.

8.3.1.7 El Contratista deberá presentar un informe semanal del estatus de las quejas, denuncias, reclamos o consultas que han sido recibidas y atendidas, con el nombre de la persona que presentó la misma, fecha en que se atendió, breve descripción de la queja, denuncia, reclamo o consulta, tiempo transcurrido desde su recibo y un análisis de la misma.

8.3.1.8 ACP y/o Contratista mantendrá en todo momento la confidencialidad de las personas que presenten quejas, denuncias, reclamos o consultas.

9.0 Diagrama de flujo



Anexo 7. Procedimiento para que el Contratista reciba quejas, denuncias, reclamos o consultas.

El Contratista deberá seguir estos pasos cuando reciba una consulta, denuncia, queja o reclamo por parte de los moradores del área donde ejecuten trabajos:

1. Recibir solamente, las consultas, denuncias, quejas o reclamos por parte de los moradores u otra persona, donde se ejecuten trabajos y que se consideren afectados por las actividades que se realizan en el área.
2. Registrar, las consultas, denuncias, quejas o reclamos, que reciba, las cuales podrán ser presentadas en forma verbal o escrita.
3. El Contratista deberá indicar a la persona que presenta la queja, reclamo, que oportunamente se le estará brindando respuesta a través oficina de Relaciones Comunitarias.
4. El Contratista deberá documentar la queja, reclamo, entre otros, con los siguientes datos de la persona que presenta la solicitud:
 - Fecha y hora en que recibe la solicitud
 - Nombre completo
 - N° de cédula de identidad
 - Dirección completa (comunidad, sector, casa número)
 - Teléfono o forma de contactarlo
 - Realizar una breve descripción de la solicitud presentada
 - El Contratista deberá llenar el formato de registro de la consulta, queja o reclamo. (Ver formato adjunto).

Anexo 8. Manual de Comportamiento de Contratista y Proveedores de Servicios de la ACP.

I. Introducción

La Autoridad del Canal de Panamá (ACP) es una persona jurídica de Derecho Público, a la que le corresponde privativamente la administración, funcionamiento, conservación, mantenimiento, mejoramiento del Canal, así como sus actividades y servicios conexos, conforme a las normas constitucionales y legales vigentes, a fin de que el Canal funcione de manera segura, continua, eficiente y rentable.

Nuestro modelo de negocio está fundamentado en valores y prácticas comerciales transparentes y éticas. Los Contratistas desempeñan una función crucial en nuestra cadena de valor y son parte esencial en la operación y proyección de nuestra institución; por ello, nuestros Contratistas deben actuar siempre en forma competitiva y con honestidad, equidad e integridad; compartir nuestros valores y principios; acatar los criterios éticos; y que sus acciones y conductas sean un auténtico reflejo de los más altos estándares de integridad y transparencia. Cada uno de nuestros Contratistas actuará siempre con responsabilidad y ética empresarial.

II. Alcance

Las siguientes consideraciones constituyen las principales guías y normas de comportamiento que deben observar en todo momento, todas aquellas personas, Contratistas y terceros, que, por la naturaleza de sus trabajos, realicen algún tipo de actividad para la Autoridad del Canal de Panamá.

Las prácticas de trabajo deben considerar la realidad social y económica de la región de trabajo y lo fundamental es actuar con honestidad, transparencia, integridad y responsabilidad, siendo estos valores los que caractericen a todas las personas que realicen actividades o trabajos para la ACP.

III. Objetivo General

Mantener una conducta ética, moral y profesional, que garantice el respeto a las personas, las tradiciones y formas de vida de las comunidades donde se trabaje y

evite el conflicto o irregularidades durante la ejecución de las actividades, estudios o proyectos.

IV. Objetivos específicos

- Brindar un mecanismo para la atención y canalización de situaciones que pudieran presentarse en las áreas de trabajo, durante la ejecución de los trabajos contratados por la ACP. Mantener un diálogo abierto con las comunidades locales con la finalidad de preservar la convivencia pacífica durante la ejecución de las actividades.
- Proveer las guías generales para atender situaciones que puedan surgir en campo.

V. Guías generales

Es fundamental que permanentemente se reafirme, entre todos los contratistas, el criterio y el valor fundamental de la persona humana por encima de los intereses del Canal de Panamá y sus necesidades. Las personas que residen en las comunidades son parte del país, por lo tanto, debe respetarse su dignidad y reconocer que forman parte integral del desarrollo social y económico que busca atender las necesidades de la población en general.

Las guías generales de comportamiento e interacción con las comunidades son:

1. Los Contratistas deberán coordinar, previamente con personal de la ACP, su ingreso en aquellas comunidades donde requieran realizar trabajos para la ACP, para que ésta a su vez, coordine e informe a las comunidades.
2. La ACP informará con antelación, a los moradores de las comunidades (con una o dos semanas) de los trabajos que se vayan a realizar, indicando el propósito, lugar, tiempo que estos puedan tomar, número de personas que van a participar, puntos de contacto en caso de requerir información adicional, entre otros detalles. Para ello, se realizarán reuniones con autoridades locales y líderes de las comunidades.
3. La ACP y sus Contratistas deben permitir siempre a los moradores de las comunidades donde se ejecuten trabajos, la oportunidad de participar y expresar sus opiniones, en un ambiente de tolerancia y respeto.

4. Toda solicitud de información proveniente de los medios de comunicación (prensa, radio, TV, entre otros), tanto a nivel nacional como internacional, sobre las actividades que se realizan en el área de trabajo, deberá ser remitida a la ACP, para su gestión y aprobación.
5. Los trabajadores del Contratista, no deben aceptar regalos que puedan crear un conflicto real o aparente entre los intereses de la ACP y los residentes de las comunidades donde se ejecuten los trabajos. Cuando tales regalos sean inevitables debido a las tradiciones locales, siempre y cuando estos sean de un valor mayor a B/. 50.00 (cincuenta balboas), deberán comunicarlo al personal de la ACP responsable de las actividades/estudios, quien a su vez lo reportará para su debida consideración y registro.
6. Los actos de hospitalidad de los residentes de las comunidades donde se ejecuten actividades o trabajos, deberán ser de tal escala y naturaleza que eviten comprometer la integridad y reputación de la ACP.
7. Toda transacción monetaria y acuerdos realizados por contratistas para la realización de jornadas, trabajos o servicios, deberá ser acordados y aceptados previamente, por escrito, por los involucrados y reportados a la ACP.
8. Cuando se requiera pernoctar en las áreas de trabajo, el Contratista y sus trabajadores verificarán la disponibilidad de hospedaje en el área, considerando la provisión de servicios básicos. Se dará preferencia al uso de alojamiento local sobre el establecimiento de campamentos temporales. El Contratista y sus trabajadores, deberán acordar y aceptar por escrito los arreglos con los involucrados. Durante su estadía en el área, los trabajadores deberán observar en todo momento las guías generales de comportamiento e interacción con las comunidades incluidas en este Manual. Los Contratistas se abstendrán de participar o intervenir en los asuntos políticos internos de las comunidades donde se ejecuten trabajos. Igualmente, durante su permanencia en las comunidades, los Contratistas, evitarán portar vestimentas con propaganda alusiva a partidos políticos, ni participar o aceptar invitaciones a actividades políticas.

9. Los reportes de situaciones de naturaleza cuestionable, fraudulenta o ilegal por parte de Contratistas, será reportado inmediatamente a la ACP para su evaluación y trámite.
10. Se debe mantener un ambiente de trabajo libre de drogas, alcohol, música estridente o lenguaje inadecuado en las diferentes comunidades u oficinas establecidas en campo. Los Contratistas y sus colaboradores deben reportarse al trabajo libre de los efectos del alcohol y de drogas.
11. Todo contratista que conduzca vehículos de cualquier naturaleza (livianos, pesados, maquinaria, otros) para efectos de los trabajos que realiza, deberá cumplir en todo momento con prácticas de manejo defensivo, respetando los límites de velocidad y la señalización, y en modo general conduciendo precavidamente.
12. Asimismo, la manufactura, distribución, reparto, posesión o uso de sustancias controladas está prohibida para los colaboradores del contratista en las áreas de trabajo de las comunidades. Si se presenta el caso, deberá ser reportado inmediatamente a la ACP para trámite con el Contratista y las autoridades competentes.
13. Los colaboradores de los Contratistas tienen prohibido realizar insinuaciones, hostigamiento o solicitar favores sexuales a los (as) moradores (as) de las comunidades. De igual manera, la vestimenta utilizada por los colaboradores del Contratista deberá ser acorde a sus funciones y reflejar el respeto a las personas del área y su idiosincrasia.
14. Los colaboradores de los Contratistas deben cumplir con las leyes ambientales aplicables para la conservación de los recursos naturales, la reducción y manejo de los residuos y el manejo de sustancias peligrosas en las comunidades donde ejecuten trabajos; en todo momento, aplicarán medidas para evitar, prevenir o minimizar las consecuencias negativas sobre el ambiente y cumplirán con los procedimientos y normas de trabajo establecidos.

15. Todo colaborador de los Contratistas deberá reportar a su superior jerárquico, cualquier expresión de queja o molestia que estando en sus trabajos reciba de parte de algún morador de la comunidad respecto a las actividades en ejecución. A su vez, el Contratista, deberá dar aviso a la ACP sobre este tipo de situaciones, con el objetivo de evaluar y tomar acciones para atender la situación.
16. La aplicación de este manual es de cumplimiento obligatorio para todos los contratistas y terceros, que, por la naturaleza de sus trabajos, realicen algún tipo de actividad para la Autoridad del Canal de Panamá. A todo colaborador de los Contratistas que tenga que realizar trabajos en comunidades, se le deberá proporcionar una copia de este manual y brindar una inducción sobre los aspectos claves y propósitos del manual.

Al inicio de la relación laboral, el Contratista deberá aceptar, por medio de una carta enviada al Representante del Oficial de Contrataciones (ROC), su conocimiento y entendimiento de estas directrices y convenir en cumplir con ellas para asegurar que el espíritu y propósito de estas normas se lleven a cabo.