



CANAL DE PANAMÁ

**PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON
ACTORES SOCIALES**

**PLAN ESTRATÉGICO DEL CANAL DE PANAMA
2025 – 2035**

Plan de Comunicación y Relacionamiento con Actores Sociales

La Autoridad del Canal de Panamá (ACP) en el marco de la ejecución de una cartera de iniciativas estratégicas orientadas a la diversificación de ingresos, fortalecer la competitividad logística del país, además de asegurar su sostenibilidad operativa y socioambiental, ha desarrollado una estrategia de desarrollo de proyectos logísticos dentro del Plan Estratégico 2025-2035 del Canal de Panamá.

Bajo estas iniciativas, se crea un Plan de Comunicación y Relacionamiento con Actores Sociales para facilitar el adecuado manejo y fortalecimiento de las relaciones entre el Canal de Panamá y los múltiples actores de interés relacionados con las iniciativas.

El plan abarca el desarrollo de iniciativas en áreas patrimoniales del Canal con influencia en las provincias de Colón, Panamá y Panamá Oeste, priorizando zonas aledañas a las terminales portuarias de Corozal y Telfers, el gasoducto y la extensión del corredor logístico ubicado en la bordada oeste del Canal.

Este plan tiene por objetivo proveer información clara, precisa y oportuna sobre los alcances, beneficios, riesgos y oportunidades relacionados con las iniciativas; recibir retroalimentación estructurada de los actores sociales; identificar y gestionar tempranamente riesgos sociales/perceptuales; fortalecer la confianza y legitimidad institucional; y consolidar mecanismos permanentes de articulación social.

Entre los públicos clave se han priorizado comunidades y organizaciones del área de influencia (Diablo Heights, Los Ríos, Corozal, Cárdenas, Albrook, Veracruz, Cristóbal, Colón), gobiernos locales, instituciones sectoriales, gremios, organizaciones no gubernamentales, academia y sociedad civil en general.

Se contempla sesiones con actores multisectoriales, interacciones directas con las comunidades aledañas a los proyectos, reuniones grupales, visitas domiciliarias, reuniones informativas con instituciones, entre otras. Además, se incluye una programación de reuniones participativas a corto y mediano plazo incluyendo la periodicidad de éstas.

Consideraciones

El éxito de estas iniciativas no depende únicamente de su viabilidad técnica y financiera. La sostenibilidad a largo plazo requiere construir legitimidad social, fortalecer la confianza comunitaria y establecer mecanismos de diálogo permanente con todos los grupos de interés. En este contexto, la comunicación estratégica y la participación informada constituyen pilares fundamentales para:

- Generar comprensión sobre los beneficios, impactos y oportunidades asociados a las iniciativas estratégicas.
- Establecer canales de comunicación bidireccional con las comunidades aledañas, instituciones públicas, sector privado, sector académico, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil.
- Prevenir y gestionar conflictos socioambientales o técnicos mediante el abordaje temprano de inquietudes y garantizar una comunicación oportuna sobre el estado de atención, así como las acciones implementadas para la gestión y respuesta de cada caso.
- Promover transparencia institucional y rendición de cuentas en todas las fases de las iniciativas.

El Plan de Comunicación y Relacionamento con Actores Sociales se fundamenta en el sistema de gestión ambiental (SGA) del Canal de Panamá, así como las mejores prácticas internacionales de relacionamiento comunitario, estándares de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), Principio de Ecuador o Acuerdo Escazú, además, la experiencia acumulada por la ACP en proyectos de infraestructura de gran envergadura, particularmente los aprendizajes derivados de los planes de relaciones comunitarias del Proyecto de Ampliación del Canal y del lago de Río Indio.

Este plan se enmarca en el enfoque social y territorial que caracteriza los proyectos estratégicos del Canal de Panamá, reconociendo que el desarrollo logístico y de infraestructura debe ir de la mano del bienestar de las comunidades que conviven en las áreas de influencia y colindantes.

Objetivos del plan

Implementar un programa integral de relacionamiento y comunicación de actores sociales que fortalezca la legitimidad social de las iniciativas, mediante una comunicación transparente, oportuna, respetuosa y empática con todos los actores relevantes, que refuerce la confianza institucional, y contribuya al acceso a la información y la gestión efectiva de incidencia y riesgos socioambientales y técnicos durante todo el ciclo de vida de los proyectos.

- Informar con transparencia a todos los grupos de interés sobre los objetivos, alcances, beneficios, impactos potenciales y medidas de mitigación de las iniciativas, a través de canales accesibles y culturalmente apropiados, asegurando que la información llegue de manera oportuna y comprensible a todas las audiencias.
- Facilitar espacios de participación multisectorial mediante el establecimiento de canales de diálogo bidireccional que permitan la interacción constructiva entre la ACP, las comunidades, las instituciones públicas, el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil en general.
- Gestionar proactivamente conflictos y riesgos socioambientales y técnicos mediante la identificación temprana de preocupaciones legítimas, la puesta en marcha de estrategias preventivas y el desarrollo de mecanismos de respuesta ágiles y efectivos que eviten la escalada de tensiones.
- Anticipar escenarios críticos y responder oportunamente a crisis de percepción o conflictos emergentes en cada área de influencia, mediante protocolos claros de actuación y una mesa operativa permanentemente preparado.
- Fortalecer las capacidades institucionales mediante la consolidación de competencias técnicas del equipo de gestión social, el establecimiento de coordinaciones interinstitucionales efectivas y la construcción de alianzas estratégicas con actores clave del territorio.

Mecanismos de comunicación y participación

Los mecanismos constituyen los instrumentos operativos mediante los cuales se materializa el relacionamiento (IFC, 2007, 2012b y el Manual Técnico de Evaluación Ambiental (MaTEA) de ACP.

Sesiones comunitarias personalizadas

Son un espacio directo de interacción con la población, diseñado para abordar inquietudes específicas del territorio y comunicar avances del proyecto. Su propósito es facilitar un diálogo cercano y organizado, generar acuerdos verificables y fortalecer la confianza mediante una gestión transparente de la información y los compromisos asumidos con los actores.

Las sesiones se desarrollan con las siguientes características:

- Formato presencial y participativo en espacios comunitarios conocidos, duración 2-3 horas.
- Materiales de apoyo contextualizados: presentaciones visuales, infografías, mapas del área específica.
- Equipo multidisciplinario de ACP con especialistas sociales, ambientales, técnicos.
- Registro sistemático: video, fotografías, listas de asistencia, minutas con acuerdos.

- Seguimiento de compromisos con sistema para rastrear, asignar responsables, establecer plazos y monitorear avances.

Las reuniones iniciales facilitan recoger expectativas e identificar percepciones sobre las iniciativas, explicar a los actores sociales la importancia de fortalecer el diálogo y establecer canales formales de comunicación, a fin de garantizar información oportuna, retroalimentación, una relación caracterizada por la transparencia y la confianza.

Reuniones grupales

Están orientadas a la interacción con actores organizados que requieren un nivel de discusión más técnico y focalizado. A fin de profundizar en temas específicos del proyecto, facilitar análisis conjunto y asegurar que las partes cuenten con información detallada para aportar de manera efectiva.

- Formato más técnico para actores organizados con agendas específicas.
- Agenda negociada con circulación previa de temas y materiales técnicos.
- Documentación formal: actas con acuerdos, plazos, responsables.

Estas reuniones pudiesen realizarse en diferentes fases de desarrollo de los proyectos.

Visitas domiciliarias individuales o familiares

Acercamiento personalizado con hogares o personas que pudiesen ser afectadas o tengan percepciones críticas, permitiendo atender situaciones sensibles o particulares que requieren un tratamiento diferenciado.

- Mecanismos individualizados para familias que pudieran ser afectadas, adultos mayores, personas con movilidad reducida.
- Protocolo respetuoso: previamente coordinadas, personal capacitado, respeto a la privacidad.

Reuniones informativas con instituciones, gobiernos locales y otros actores

Este tipo de reuniones busca asegurar la coordinación institucional y mantener alineados a los actores públicos y sectoriales que inciden en la gestión del proyecto, proporcionando información clara, formal y estructurada.

- Solicitudes formales con propósito, temas y participantes propuestos.
- Participación de nivel apropiado de ACP equivalente a autoridades convocadas.

Distribución de información

Complementa los procesos presenciales, asegurando que la población cuente con contenidos claros, accesibles y actualizados sobre los avances y aspectos clave del proyecto.

- Boletines informativos periódicos.
- Hojas informativas (*fact sheets*).
- Infografías de cronogramas, procesos, estadísticas.

Publicaciones y comparecencia en medios de comunicación

- Conferencias de prensa en momentos clave con Administrador ACP.
- Comunicados de prensa sobre hitos y aclaraciones.

Habilitación de líneas telefónicas y correo electrónico

- Línea telefónica gratuita operativa 7am-5pm.
- Línea de WhatsApp para consultas y quejas urgentes.
- Correo electrónico con respuesta en máximo 72 horas.

Campañas de difusión

- Campaña de lanzamiento al inicio de cada fase

Conclusiones

El Plan de Comunicación y Relacionamiento con Actores Sociales constituye una herramienta estratégica para el desarrollo responsable de las iniciativas contempladas en el Plan Estratégico del Canal de Panamá 2025–2035. Su implementación permitirá fortalecer la transparencia, la confianza y la legitimidad social de los proyectos, promoviendo una comunicación efectiva y una participación informada de los distintos grupos de interés.

A través de mecanismos de diálogo estructurados, accesibles y permanentes, la ACP podrá identificar oportunamente expectativas, preocupaciones y oportunidades de mejora, contribuyendo a la prevención y gestión temprana de riesgos y conflictos socioambientales. Asimismo, el plan facilitará la construcción de relaciones de largo plazo con las comunidades, instituciones, gremios y demás actores vinculados al desarrollo de las iniciativas estratégicas.

Su ejecución alineada con las mejores prácticas internacionales, los estándares de la IFC, los Principios de Ecuador, el Acuerdo de Escazú y la experiencia institucional del Canal de Panamá, permitirá consolidar un modelo de gobernanza participativa que acompañe el desarrollo logístico y de infraestructura de forma sostenible, equilibrando los objetivos de crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental de los territorios donde se desarrollan las iniciativas.

En síntesis, el éxito de las iniciativas estratégicas no dependerá únicamente de su solidez técnica o financiera, sino también de la capacidad de construir consensos, generar confianza y mantener un diálogo transparente, continuo y respetuoso con las comunidades y actores de interés a lo largo de todo el ciclo de vida de los proyectos.