

ELECTRON INVESTMENT, S.A.

**PLAN DE INFORMACIÓN Y RELACIONES
CON LA COMUNIDAD Y OTROS
ACTORES SOCIALES**

**PROYECTO HIDROELÉCTRICOS
MONTE LIRIO Y PANDO**

NOVIEMBRE 2009

ÍNDICE

NUESTRA EMPRESA ELECTRON INVESTMENT, S.A.

Electron Investment, S.A.

Política de Desarrollo Sostenible

Descripción del Proyecto Pando y Monte Lirio

COMUNIDADES DE INFLUENCIA: PROYECTOS HIDROELECTRICOS PANDO Y MONTE LIRIO

Comunidades de Intervención

Descripción de las comunidades de influencia directa de los proyectos

RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y ACTORES SOCIALES

Principios Fundamentales en la construcción de las relaciones con la comunidad y los actores sociales

Regulaciones y Exigencias

Relaciones Antecedentes con la comunidad

ACTORES SOCIALES IDENTIFICADOS

Identificación de Actores Sociales (Mapeo de Stakeholders)

Metodología utilizada en la identificación

Resultados del Mapeo de Stakeholders para los proyectos hidroeléctricos de Pando y Monte Lirio

Análisis de Actores Claves

- a. Actores afectados negativamente
- b. Actores vulnerables entre los afectados
- c. Actores de interés o influencia para el proyecto

**PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS PARA LA INFORMACIÓN Y RELACIONES
CON LA COMUNIDAD Y LOS ACTORES SOCIALES**

Programas y estrategias para la información y relaciones con la comunidad
y los actores sociales

Mecanismos para establecer las relaciones

Orden para establecer las relaciones

Estrategias de comunicación y relación con los actores sociales

Líneas estratégicas para mantener las relaciones con la comunidad y los
actores sociales

Calendario de Actividades y Recursos Financieros

Recursos y Responsabilidades

Recursos Humanos

Enlace Comunitario

MECANISMO DE RECLAMACIÓN

Mecanismo de Reclamación

Procedimiento

Información de la Reclamación

Recepción de la Reclamación

Responsable de recepción y coordinación del mecanismo de
reclamación

Plazo para responder y resolver reclamaciones

Registro de Reclamaciones e Informes a la Gerencia

**NUUESTRA EMPRESA
ELECTRON INVESTMENT, S.A.
(EISA)**

Electron Investment, S.A. (EISA)

Quiénes Somos

Electron Investment S.A. (EISA) es una empresa de capital mixto, nacional y extranjero, con operaciones en la República de Panamá, que actualmente desarrolla los proyectos hidroeléctricos Pando y Monte Lirio, localizados en los Distritos de Bugaba y Renacimiento, Provincia de Chiriquí.

Nuestra empresa se dedica al desarrollo de proyectos hidroeléctricos, los cuales son una fuente de energía renovable y limpia.

EISA gestiona su negocio de manera responsable bajo los parámetros del **desarrollo sostenible** promoviendo de manera balanceada y simultánea, la competitividad económica, la sostenibilidad ambiental y la inclusión social.

Valores

Nuestros valores guían nuestras decisiones, actividades y procesos durante todo el ciclo de vida del proyecto hidroeléctrico, desde la etapa de planificación hasta la etapa de cierre y rehabilitación del área.

Estos valores incluyen:

- Excelencia en materia de seguridad, salud y gestión ambiental.
- Fomento del desarrollo local en las comunidades vecinas del Proyecto.
- Ética, transparencia, responsabilidad social y cumplimiento de los estándares internacionales en materia técnica, social y ambiental.
- Diálogo abierto y respetuoso con las comunidades, el gobierno y la sociedad civil.

Política de Desarrollo Sostenible

Nuestra misión es crear una operación hidroeléctrica de alto nivel y generar valor económico, social y ambiental, para el beneficio de nuestros accionistas, colaboradores, comunidades y el país todo; a través de un compromiso con la seguridad y la salud de nuestros empleados, el ambiente y las comunidades del entorno del Proyecto.

Al hacerlo nos comprometemos a:

- Implementar en todos los procesos, tecnología de alto nivel, utilizando siempre las mejores prácticas, buscando el mejoramiento continuo y la innovación.
- Integrar el criterio de sostenibilidad técnica, financiera, social y ambiental a través de todas las etapas del Proyecto, implementando de forma progresiva las medidas preventivas, de compensación y mitigación que la ley exige.
- Garantizar que nuestros colaboradores y los trabajadores de nuestros contratistas, laboren en un sitio de trabajo libre de discriminación, donde todos los empleados puedan lograr desarrollar su potencial sobre la base del mérito y la capacidad.
- Operar de una forma ambientalmente responsable, utilizando las mejores prácticas de gestión ambiental y buscando la mejora continua en esta materia.
- Administrar de manera responsable los riesgos ambientales, de salud y de seguridad en todas nuestras actividades, en cumplimiento con la legislación del Estado Panameño y sobre la base de los estándares reconocidos

internacionalmente a nivel técnico, social y ambiental, durante todas las etapas del Proyecto.

- Verificar a través de auditorías internas y externas, que los programas que desarrollamos, protejan de forma efectiva el medio ambiente, la seguridad y la salud de las personas, para mejorar el desempeño de nuestras actividades de manera continua, gestionando la información de manera transparente.
- Fomentar un diálogo abierto y respetuoso implementando canales abiertos de comunicación con el gobierno, colaboradores, accionistas, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y otros actores sociales.
- Facilitar y promover una relación armoniosa de respeto, diálogo y cooperación con las comunidades vecinas del Proyecto para lograr beneficios mutuos.
- Estimular el empleo y fomentar oportunidades de negocio entre los residentes locales, para apoyar el desarrollo local de las comunidades vecinas.
- Nuestros colaboradores son responsables de asegurar que su comportamiento proteja el buen nombre y reputación de la empresa. Un comportamiento ético incluye el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas de nuestro negocio, así como el cumplimiento con los más altos estándares éticos, tanto a nivel personal como corporativo, aplicados a cualquier tema que involucre a la empresa y su reputación.

Descripción del Proyecto Pando y Monte Lirio

La Empresa Electron Investment, S.A., promueve Los proyectos hidroeléctricos denominadas Pando y Monte Lirio ubicados en la Provincia de Chiriquí, Distritos de Renacimiento y Bugaba, los mismos aprovecharán el desarrollo en cascada de la cuenca media del Río Chiriquí Viejo para generar 83.3 MW de energía eléctrica y una producción de energía eléctrica promedio de aproximadamente 444GWh/ año.

- ▶ El proyecto Pando estará constituido por una presa de 32 m de altura que forma un embalse pequeño de regulación de 400,000m³ de volumen útil y la potencia máxima que generará será de 32.9MW. la misma tendrá su impacto en el Corregimiento de Volcán, cercana a la comunidad de silla de Pando y Barriles
- ▶ El Proyecto Monte Lirio se construirá aguas abajo de Pando y tendrá una presa de 15m de altura. Su caída neta será de 280m para generar una potencia máxima de 50.4MW, mediante dos unidades de 25.825 MW c/u. la misma tendrá su impacto en el Corregimiento de Monte Lirio y Caizán.
- ▶ Línea de Transmisión Eléctrica de 230 KV

La empresa Electron Investment, promotora del proyecto, ha obtenido todos los permisos necesarios y ha cumplido con las obligaciones y normativas que exige la ley de la República de Panamá, a fin de recibir la concesión para desarrollar ambos proyectos hidroeléctricos en el país. A saber:

- ▶ Estudio de Impacto Ambiental, según resolución No. DINEORA IA-034-2004 y DINEORA IA-035-2004 de la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM).
- ▶ Contrato de Concesión Permanente de Uso de Agua 065-2005 y el 066-2006
- ▶ Contrato de Concesión para la Generación Hidroeléctrica

**COMUNIDADES DE INFLUENCIA
PROYECTOS HIDROELECTRICOS
PANDO Y MONTE LIRIO**

Comunidades de Intervención

Los Proyectos Hidroeléctricos Pando y Monte Lirio, promovidos por la empresa Electron Investment, S.A., están ubicados en la Provincia de Chiriquí, República de Panamá, el alcance de ambos proyectos abarca dos municipios y cuatro corregimientos:

MUNICIPIO	CORREGIMIENTO
Bugaba	Volcán
Renacimiento	Santa Clara
	Plaza Caizán
	Monte Lirio

Para tener un conocimiento general de cómo es la composición y dinámica de esta región presentamos a continuación un breve resumen de las principales características de estos municipios, y posteriormente mayores detalles de cada uno de los corregimientos impactados por estos proyectos hidroeléctricos.

Municipio de Bugaba, Provincia de Chiriquí

Fundado en 1963, tiene una superficie de 884.3Km², 13 corregimientos y una densidad de 90.3 habitantes por Km², la población total estimada al 2008, asciende a 78,848 habitantes (51% son hombres y 49 % mujeres son mujeres).

El actual Alcalde del distrito de Bugaba es el Dr. Joaquín A. Castillo y está conformado por trece corregimientos: La Concepción, Aserrío de Gariché, Bugaba, Cerro Punta, Gómez, La Estrella, San Andrés, Santa Marta, Santa Rosa, Santo Domingo, Sortová, Volcán, El Bongo

Límites:

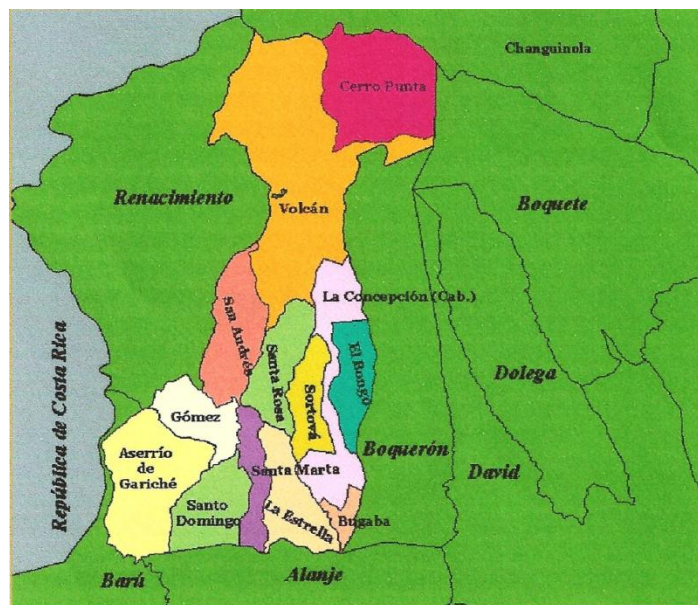
Norte: Cordillera del Tabasará y Bocas del Toro

Sur: Distrito de Alanje

Este: Distrito de Boquerón y Boquete

Oeste: Distritos de Barú y Renacimiento

Mapa del Distrito de Bugaba



Principales Actividades:

Agricultura: Este municipio se caracteriza por ser un gran productor de granos, legumbres, y frutas, su clima templado y húmedo, es propicio para el cultivos de legumbres y frutas que no se consiguen en otras regiones del país, igualmente su tierra fértil de origen volcánico asegura la mayor producción de vegetales de la república.

Ganadería: a nivel nacional ocupa el primer lugar en producción de ganado lechero, caballar y ovino. Bugaba es escenario cada año de eventos muy tradicionales. La Feria de La Candelaria, en La Concepción.

Cultura: Festivales folklóricos y regionales.

Municipio de Renacimiento, Provincia de Chiriquí

Fue el 18 de Octubre de 1970, la histórica fecha en que la Región Fronteriza se vio beneficiada con uno de los mas grandes proyectos realizado en la provincia de Chiriquí, la creación del Distrito Especial de Renacimiento. Los campesinos agricultores de esa época venían sufriendo toda clase de privaciones y dificultades para subsistir con su familia en un ambiente sin esperanzas. Falta de carretera y camino de producción, sin los servicios básicos de luz, salud, telefonía, educación y alimentación adecuada. Únicamente, existían algunas escuelas llamadas fronterizas y una Policía sin equipo ni recursos para salvaguardar las fronteras.

Los límites del distrito de Renacimiento son:

NORTE: Distrito de Changuinola.

SUR: Distrito del Barú.

ESTE: Distrito de Bugaba.

OESTE: República de Costa Rica.

Características de la población del distrito:

El Distrito de Renacimiento con una población de 18,257 personas, cuenta con 5% de la población de la provincia de Chiriquí, siendo la cuarta más poblada. Su población es latina. Su extensión territorial es de 529.04 Km., la ubica como el distrito número seis con mayor extensión territorial a nivel de la provincia. Su índice de masculinidad es de 124.2 hombres por cada 100 mujeres, índice que

está muy por encima del promedio provincial (104.6). En términos absolutos, hay 10,113 (55.0%) hombres y 8,144 (45.0%) mujeres.

Los corregimientos con mayor población son: Monte Lirio (23.13%), Río Sereno (22.14%) y Cañas Gordas (14.7%), que juntos suman el 59.97% del total de habitantes del distrito. El resto de los cinco corregimientos cuentan con poblaciones que representan el 40.03% de la población del distrito.

En promedio, el 38,5% de la población del distrito tiene menos de 15 años de edad, es decir que esta es una población en edad no productiva y dependiente. La población en edad productiva que va de 15-64 años de edad, representa en promedio el 55.84% de la población total y finalmente, la población de 64 años y mas edad, representa en promedio el 5.69% de la población del distrito.

Características económicas

La población de 10 años y mas ocupada en el distrito de Renacimiento es del 46.64%, estando el 36.47% ocupada en actividades agropecuarias, especialmente al cultivo de poroto, plátano, frijol, chayote, maíz, tomate, ajie, pepino, habichuelas, los cuales se utilizan para la venta y el consumo diario. También se dedican a la ganadería y al cultivo del café, siendo este ultimo vendido en su totalidad a las empresas cafetaleras ubicadas en el área.

Descripción de las comunidades de influencia directa de los Proyectos Hidroeléctricos Pando y Monte Lirio.

Monte Lirio

El corregimiento de Monte Lirio, está ubicado en el Municipio de Renacimiento, Provincia de Chiriquí, la Comunidad se encuentra aproximadamente a 30 minutos del Corregimiento de Río Sereno (Cabecera del Municipio de Renacimiento), el acceso a esta comunidad es por medio de una carretera de montaña de asfalto, la cual llega hasta el centro del pueblo, de allí en adelante como conexión a las otras comunidades solo existen calles de piedra y tierra que le dan la vuelta completa al corregimiento y lo conectan al corregimiento de Santa Clara por el sector Noroeste. Monte Lirio cuenta principalmente con los poblados de Santa Clarita, San Antonio Arriba, San Antonio Centro, Campo Alegre, Pacora, Villa Lourdes, Monte Lirio Centro, San Antonio Abajo.

Monte Lirio es una comunidad humilde, compuesta mayormente por agricultores, dedicados a la cultivo de de café y plátano principalmente, aunque también cultivan en menor escala frijoles, tomates, maíz y otro tipo de verduras, también podemos encontrar allí fincas dedicadas a la cría de ganado vacuno, principalmente establecidas en las riveras de los ríos y quebradas. Su población es mayoritariamente latina, la presencia de población indígena Ngobe Bugle, es escasa aunque va en crecimiento debido a la actividad en las fincas de café, la misma es de carácter migrante para el periodo de la cosecha en los meses de octubre a febrero todos los años.

Monte Lirio colinda con los corregimientos de Río Sereno, Santa Clara, y en su parte sur con el Río Chiriquí Viejo, atravesando el mismo se puede llegar al corregimiento de Plaza Caisán por caminos de tierra.

La comunidad cuenta con un campo de fútbol, una cancha de basquetbol techada, un pequeño cuartel de Policía con dos (2) unidades, una corregiduría, una iglesia

católica y dos (2) iglesias evangélicas, un Sub-centro de Salud atendida por solo por una enfermera, el mismo no cuenta con farmacia, ni sala de urgencias. El movimiento comercial en este corregimiento es escaso, casi nulo, no hay restaurantes, ni fondas, no cuenta con farmacia, ni servicios de internet, impresión o uso de computadoras, solo pudimos observar la presencia de dos (2) abarroterías pequeñas que venden alimentos y ropa.

Santa Clara

Esta comunidad está a unos 10 minutos antes de llegar a Río Sereno, por la carretera de asfalto que conecta con Volcán, es una carretera de asfalto en buen estado, con curvas pronunciadas y empinadas dado que es un área montañosa. Santa Clara es un corregimiento muy productivo, con un clima húmedo, tropical lluvioso, cuanta con las principales fincas de cultivo de café de la región, entre ellas Café Durán; también es notable la presencia de centros de recolección y procesamiento de café de varias empresas nacionales.

El corregimiento de Santa Clara colinda con el corregimiento de Volcán, Río Sereno, Monte Lirio, y en una pequeña sección con el río Chiriquí Viejo; sus habitantes se dedican al cultivo de café principalmente y otros rubros como la papa, cebolla y otros vegetales y verduras, también es apreciable la presencia de fincas de cría de ganado vacuno de buena calidad; y es marcada la presencia de población indígena migrante de la etnia Ngobe Bugle en el área para el periodo de la siembra y cosecha de los cultivos de café; su cercanía con el corregimiento de Río Sereno, le permite tener fácil acceso al movimiento comercial que hay en el mismo, por esta razón la presencia comercial en este corregimiento aparenta ser escasa y se limita a pequeños restaurantes, un pequeño almacén de ropas y artículos agrícolas, y una estación de combustible.

Plaza Caisán

El corregimiento de Plaza de Caisán se encuentra ubicado en el Municipio de Renacimiento, Provincia de Chiriquí, a la orilla este del río Chiriquí Viejo, para llegar al mismo hay que atravesar una carretera estrecha de asfalto, desde la comunidad de Volcán, toma 45 minutos a través de terreno montañoso, se identifica por la presencia de numerosos campos de cultivo de tomate, maíz y frijoles, así como también muchas fincas de ganado vacuno y fincas productoras de leche de vaca.

El corregimiento de Plaza Caisán tiene varios poblados entre ellos podemos mencionar, Caisán Primavera, Caisán Centro, Caisán Plaza, La Arena, Nueva Esperanza, Alto la Mina entre otros. Tiene un clima fresco, lluvioso, no tan húmedo como Volcán, se caracteriza por la presencia de extensos campos de cultivo principalmente de porotos y frijoles, de donde sale la mayor cantidad de producto de consumo nacional, existen algunas fincas que también cultivan plátano, café, maíz y tomates.

La comunidad de Plaza Caisán cuenta con un Centro de Salud, varias escuelas primarias, un Centro Educativo Básico General que funciona en horas de la tarde, corregiduría y casa comunal para las reuniones.

Esta comunidad tiene conexión con el corregimiento de Dominical y Volcán por medio de una carretera de Asfalto, el movimiento comercial es más fuerte que en Monte Lirio y Santa Clara, hay varios restaurantes, abarroterías, mini súper, cantinas, aunque es notoria la ausencia de una farmacia, clínica, internet café y centros recreativos, esto último acrecentado por la presencia del desarrollo de la construcción de otros proyectos hidroeléctricos.

Este corregimiento en particular es el más afectado por los proyectos hidroeléctricos de la zona toda vez que en el se construye actualmente el Proyecto

CILSA, está en su etapa inicial el proyecto Hidro-Caisán y se proyecta la Construcción de los proyectos Pando y Monte Lirio.

Volcán

El corregimiento de Volcán pertenece al Distrito de Bugaba, en la provincia de Chiriquí, está ubicado en las faldas del Volcán Barú, punto geográfico más alto de la República de Panamá, su ubicación está establecida aproximadamente a 1,500 metros de altura, y se llega a él por medio de una carretera de asfalto en muy buenas condiciones, desde David, capital de la provincia se hace aproximadamente una hora en carro, pasando por el poblado de Concepción, cabecera del Municipio de Bugaba.

Este corregimiento se encuentra dentro de la región turística 2, Parque Nacional Volcán Barú- Parque Internacional La Amistad que comprende Tierras Altas, su población de 13,440 habitantes, con una proporción demográfica de la región es de panameños (Blancos y mestizos) 45 %, panameños (Indígenas), 20 %, panameños (descendencia suiza), 15 %, norteamericanos (Canadá y USA) y 10 % y Europeos, 10 %.

El corregimiento de Volcán es un punto forzado de referencia turística, pues su particular clima y bellos paisajes montañosos hacen de él una de las preferidas rutas turísticas del país, dadas estas circunstancias, se constituye en un centro comercial en las tierras altas de Chiriquí, abasteciendo con sus servicios comerciales, educativos, bancarios y de salud, incluso a comunidades vecinas como Plaza Caizán, Santa Clara, Cerro Punta entre otros.

La presencia de hoteles y otros centros de hospedaje en Volcán permiten la afluencia de turistas en todas las épocas del año, su actividad de producción abarca el cultivo de café, papas, cebollas, apio, y otras legumbres y vegetales, también es importante la presencia de fincas de cría de caballos, ovejas y ganado vacuno.

**RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y
ACTORES SOCIALES**

Principios Fundamentales en la construcción de las Relaciones con la comunidad y los actores sociales

Electron Investment, S.A. toma como referencia importante en el desarrollo de sus diferentes etapas de desarrollo desde la construcción y operación de sus Centrales Hidroeléctricas de Pando y Monte Lirio, la construcción de relaciones participativas de forma continua y permanente, con las comunidades vecinas y diversos actores sociales vinculados de una u otra manera en las zonas de intervención directa e indirecta de nuestros proyectos.

Esta manera de relacionarnos con las comunidad y sus actores sociales interesados, es un proceso de alianza continua que se logra a través de la participación activa tanto de nuestra empresa como el de la comunidad, desarrollando diversas estrategias de planificación conjunta, el intercambio libre de ideas e información, actividades relacionadas durante el periodo de construcción y operación de las Centrales Hidroeléctricas de Pando y Monte Lirio.

Nuestra finalidad al establecer las relaciones con la comunidad, los actores sociales interesados en el desarrollo de nuestros proyectos en la región Chiricana en especial en los distritos de Bugaba y Renacimiento es establecer un Plan de Información y Relaciones con la comunidad que contengan los parámetros, metodologías y estrategias bases para entablar un diálogo abierto y culturalmente adecuado con los mismos lo que nos permita asegurar el suministro oportuno de información pertinente y transparente de forma comprensible, ofreciendo las oportunidades de retroalimentación por parte de los actores, tomando en cuenta sus requerimientos para dar respuestas oportunas a las mismas mediante diversos mecanismos.

Son nuestros principios fundamentales para establecer relaciones eficaces con la comunidad y sus actores sociales:

- Proporcionar información significativa en un formato y lenguaje de fácil comprensión y adaptados a las necesidades de un grupo o grupos específicos de actores sociales;
- Diseminar la información por medios y en lugares a los que los miembros comunitarios y actores sociales tengan fácil acceso;
- Respetar las tradiciones, idiomas, calendarios y procesos decisorios locales;
- Entablar un diálogo bidireccional que permita a ambas partes la posibilidad de intercambiar puntos de vista e información, escuchar, y plantear sus problemas para buscarles una solución;
- Aplicar el principio de la inclusión y equidad de género en la representación de los diferentes puntos de vista (mujeres, juventudes, grupos vulnerables y grupos minoritarios);
- Llevar a cabo los procesos sin intimidación ni coerción;
- Establecer mecanismos claros para dar respuesta a las inquietudes, sugerencias y reclamaciones de la gente;
- Integrar el intercambio de información en los programas de monitoreo y gestión socio ambientales, y elaborar informes de auditoría social y rendición de cuentas para los actores sociales.

Regulaciones y Exigencias

El Marco de la relación de la comunidad y los actores sociales, se enmarca en un proceso de participación activa de la sociedad civil organizada o no, así como los propios ciudadanos de la República de Panamá existen regulaciones y exigencias de carácter nacional con referencia a este tipo de proyectos.

Legislaciones y Exigencias para la Gestión Ambiental y Social Panameña

Ley No. 41 del 1 de julio de 1998 “Por la cual se dicta la Ley General del Ambiente y se Crea la Autoridad Nacional de Ambiente”. Publicada en la Gaceta Oficial N° 23, 578, el día 3 de julio de 1998. y Modificaciones Publicado en la Gaceta Oficial N° 24,014 de 21 de marzo de 2000.

Marco General por el cual se crea la rectoría de la Gestión Ambiental en Panamá.

Decreto Ejecutivo No. 209 del 5 de septiembre de 2006 “ Por el cual se reglamenta el Capítulo II, del Título IV de la Ley No.41 del 1 de julio de 1998, General de Ambiente República de Panamá y se deroga el Decreto No. 59 de 2000”, publicada en la Gaceta Oficial No. 25,625 del día 6 de septiembre de 2006. Este decreto ejecutivo, reglamenta las disposiciones del proceso de Evaluación de Impacto Ambiental mencionamos los artículos y capítulos relacionadas a la participación ciudadana, consultas y mecanismos de información.

- Capítulo IV De los promotores, consultores y de los derechos de la Sociedad civil. (Art. 12, 13)
- Título IV De la participación ciudadana en los estudios de impacto ambiental. (Art. 29 – 31)
- Capítulo V del Foro Público (Art. 38)

Participación Ciudadana y Transparencia de Información

Ley No.6 del 22 de enero de 2002 “Por el cual se dictan normas para la transparencia de la gestión pública, establece la acción de habeas data y dicta otras disposiciones”, publicada en la Gaceta Oficial No. 24,476 del día 23 de enero de 2002. Esta ley nos hace referencia a los procesos de libertad de información y de reclamación por parte de interesados en proyectos de gestión pública y empresas privadas en la prestación de servicios públicos.

Legislaciones y Exigencias para la Gestión Ambiental y Social Internacional

Normas de desempeño de la International Finance Corporation sobre sostenibilidad social y ambiental, Banco Interamericano de Desarrollo, Corporación Andina de Fomento.

Referente a los temas de Divulgación de información, Consultas, Consulta libre, Consultas previa e informada, Participación informada, Mecanismo de reclamación, negociaciones de buena fé, Preparación de informes externos, Sistema de gestión.

Normas de Desempeño IFC:

ND 1 – Sistema de Gestión y Evaluación Social y Ambiental

ND 2 – Trabajo y Condiciones Laborales

ND 3 – Prevención y Disminución de la Contaminación

ND 4 – Salud y Seguridad de la Comunidad

ND 5 – Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario

ND 6 – Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales

ND 7 - Pueblos Indígenas

ND 8 – Patrimonio Cultural

Otras Normas Internacionales voluntarias

AA1000 Norma sobre la relación con los actores sociales: manejada por AccountAbility, constituye un marco abierto para mejorar la calidad del diseño, la ejecución, la evaluación, la comunicación y los seguros relativos a la relación con los actores sociales, incluida la atención al cliente, la participación en temas específicos (por ejemplo, derechos humanos), la elaboración de informes y los seguros. www.accountability21.net

Índice Dow Jones de sostenibilidad: establece parámetros sobre gobierno de las empresas y relación con los actores sociales, tales como códigos de conducta empresarial y difusión pública de la información. www.sustainability-indexes.com

Serie de índices FTSE4Good: serie de índices de referencia y seguimiento para inversionistas socialmente responsables. Entre los criterios de inclusión para las empresas petroleras, mineras y de gas figuran el compromiso de cumplir las principales normas laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) — o haber suscripto el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la SA8000 o las Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) sobre las Empresas Transnacionales—, el respeto a los pueblos indígenas, las consultas con interesados locales independientes, la integración de las cuestiones relacionadas con los derechos humanos en la evaluación de riesgos y la difusión pública del desempeño en materia de derechos humanos.

http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp

Iniciativa mundial de presentación de informes (GRI, por su sigla en inglés): conjunto abarcador de indicadores sociales, económicos, ambientales y de gestión, entre los que se incluye un subconjunto sobre relaciones con los actores sociales. www.globalreporting.org

SA 1000: norma de certificación voluntaria a cargo de un tercero, elaborada por Social Accountability International (SAI), dirigida a las empresas que tienen interés en que se auditen y certifiquen las prácticas laborales de sus propias instalaciones y las de sus proveedores y contratistas. www.sa-intl.org

Pacto Mundial de las Naciones Unidas: compromete a las empresas signatarias a respaldar y respetar la protección de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y cerciorarse de no actuar como cómplices en violaciones a los derechos humanos. www.unglobalcompact.org

Relaciones Antecedentes con la Comunidad

1. Foro Público del 10 de Octubre del 2003 (Fast Ecological Services, S.A.):

El día 10 de octubre del 2003 se realizó un Foro Público en la comunidad de Volcán Chiriquí, específicamente en el Hotel Don Tavo con el objetivo de dar a conocer a la comunidad los aspectos más relevantes de los proyectos Pando y Monte Lirio, el mismo consistió en una charla explicativa, apoyada con material visual (Power Point y proyector multimedia) seguida de un periodo de preguntas y respuestas en donde los participantes tuvieron la oportunidad de aclarar sus dudas, exponer sus observaciones y comentarios al respecto, logrando al final poder exponer y debatir sobre los detalles de impacto ambiental de los Proyectos, así como sus medidas de mitigación y seguimiento.

Dentro de las informaciones más importantes tratadas en este foro podemos mencionar:

- Afectaciones hidrológicas
- Activación de procesos erosivos
- Implicaciones fluvio-geomorfológicas
- Cambios en la calidad del agua
- Alteración a las comunidades acuáticas
- Mantenimiento del caudal ecológico
- Obras hidráulicas y fluviales
- Reforestación
- Plan de manejo de cuenca
- Obras civiles
- Ampliación, prolongación y mantenimiento de vías
- Disposición de desechos entre otros.

2. Estudio Inicial de Usuarios de Agua 2003 (Fast Ecological Services S.A.):

Durante el 2003 se realizó un Estudio Inicial de Usuarios de agua desarrollado en el marco del Estudio de Impacto Ambiental Categoría III, con el objetivo de analizar el grado de afectación de forma directa e indirecta de los impactos identificados en los EIA's, dicho estudio estableció la existencia de un total de 31 productores agrícolas y ganaderos que colindan con el río Chiriquí Viejo; a saber son 13 colindantes en el área de Monte Lirio y 18 colindantes en el área de Plaza Caisán sobre ambas vertientes del Río Chiriquí Viejo, en el tramo comprendido entre las hidroeléctricas desde Pando a Monte Lirio, dentro de los límites de afectación concerniente a el desvío del caudal del río. Información registrada en el Estudio de Impacto Ambiental Categoría III sección de información complementaria 3.

Dicho estudio afirmó que de los 31 productores identificados en ese segmento al largo del Río Chiriquí Viejo, en los poblados de Caisán y Monte Lirio, solo 12 (39%) de los mismos aducen el uso directo del mismo a través de actividades de la ganadería, agricultura, u otro uso doméstico y/o recreacional, de manera "esporádica". Este estudio se efectuó con una visita de campo a las comunidades de impacto directo del Proyecto, Monte Lirio, Plaza Caisán y Volcán, visitas domiciliarias a las casas de moradores que colindan con el río, entrevistas a dirigentes de las comunidades, conversaciones personales con productores de la región entre otras personas.

3. Línea Base Ambiental, Agosto y Septiembre del 2009 (INGEMAR, S.A.):

La empresa Electron Investment, S.A., a través de la empresa consultora ambiental Ingemar Panamá, S.A., realizó el siguiente estudio ambiental que lograron los siguientes objetivos:

1. Validar la línea base con información existente del área, incluyendo ESIA realizados para otras hidroeléctricas sobre las misma cuenca y literatura existente, para explorar la viabilidad de contar con datos que permitan hacer un análisis estacional (temporadas seca y lluviosa).
2. Fortalecer la línea base mediante estudios de ecología acuática y terrestre, específicamente en los siguientes campos: calidad de aguas, caudales, biota acuática, flora terrestres, vertebrados terrestres.
3. Contar con un muestreo antes de iniciar las labores de construcción.
4. Elaborar un protocolo de monitoreo a ejecutarse durante la construcción y la operación de los campos listados en el objetivo 2.
5. Elaborar planes de mitigación más específicos y focalizados en la fauna y flora.

Durante este proceso se revisó la literatura existente sobre el área, la misma incluyó los EIA's de los proyectos Pando y Monte Lirio desarrollados en el año 2003 por la empresa Fast Ecological Services, S.A., y de las otras hidroeléctricas en la misma cuenca, que contenían datos ambientales similares a los existentes donde se construirán los proyectos Pando y Monte Lirio.

Se realizó una gira al área del proyecto para los días 31 de agosto y 1 de septiembre del 2009, para hacer un reconocimiento del área y familiarizar a los especialistas con la región de estudio, evaluar caminos de acceso, corroborar la

información del atlas y facilitar la selección de los sitios de muestreo, los trabajos de campo se realizaron del 9 al 16 de septiembre del 2009 y el contenido Final de la Línea Base se entregó el 15 de octubre del 2009.

4. Del 16 al 18 de septiembre del 2009 - Mapeo Preliminar de Stakeholders (Stratego Consultores, S.A.):

Se inició la gestión analizando la base de datos de la Contraloría General de la República de Panamá, Registros de Tributarios de los negocios, instituciones y otras entidades registradas en los Municipios de Bugaba y Renacimiento a través de este documento, se pudieron determinar los principales comercios y/o negocios que operan actualmente en estos distritos. De igual forma, se hizo contacto con las Alcaldías de ambos municipios para obtener la lista actualizada de agentes de comercio vigente, listados de las autoridades locales y provinciales con influencia y jurisdicción en Bugaba y Renacimiento.

En esta gestión inicial del *Mapeo Preliminar de Stakeholders* fue particularmente difícil identificar actores claves de la sociedad civil, ya que los mismos no están identificados ni registrados por las autoridades locales. Esto puede deberse a que están iniciando una nueva gestión administrativa de gobierno –incluyendo el local-, así como que la sociedad civil de la región no se encuentra muy organizada y no cuenta con grados visibles de formalidad.

5. Del 20 al 24 de septiembre del 2009 - Gira para aplicación de 82 encuestas de percepción comunitaria (Stratego Consultores, S.A.):

El equipo de Comunidad, se trasladó al Corregimiento de Volcán con el objetivo de encontrar en sitio algunos actores sociales de la sociedad civil que no pudieron ser identificados desde la Ciudad de Panamá.

El objetivo principal de esta gira fue aplicar la *Encuesta de Percepción Comunitaria* a diferentes sectores sociales representativos de las comunidades de Volcán (Municipio de Bugaba), Río Sereno, Monte Lirio y Plaza de Caisán (Municipio de Renacimiento). Esto con el propósito de conocer la opinión generalizada de la comunidad en torno a las Hidroeléctricas, así de conocer la impresión que tienen sobre los proyectos hidroeléctricos que ya están en ejecución, su anuencia a la construcción de nuevas hidroeléctricas y además medir de forma generalizada el nivel de inversión social que hayan o no hayan hechos otros promotores en la comunidad.

Durante esta gira a la región, se trasladaron 4 investigadores sociales. Se tuvo la oportunidad de recorrer las comunidades y acercarse a distintas personas con considerables grados de influencia en la comunidad.

Cabe destacar algunos resultados obtenidos en la encuestas de percepción comunitaria en la comunidad de Monte Lirio, se pudo palpar la gran necesidad de desarrollo que tiene el Corregimiento, en torno a la construcción de vías de acceso, mejoras al servicio de atención de salud, acueducto entre otras. Las mismas fueron aplicadas a pequeños negociantes, líderes comunitarios, representantes de las instituciones presentes en la comunidad.

En el Corregimiento de Río Sereno, cabecera del Municipio de Renacimiento, fueron entrevistadas personas claves de instituciones públicas como los Bomberos, IDAAN, MIDA, entidades bancarias como el Banco Nacional de Panamá, y la gran mayoría dueños de establecimientos comerciales, entre ellos restaurantes, pensiones almacenes, buhoneros, transportistas entre otros.

En el Corregimiento de Volcán fueron entrevistadas personas de relevante presencia comunitaria, como representantes del Gobierno Local, el Párroco local (Padre Juan) quien además es líder del movimiento en contra de las

hidroeléctricas, la Sra. Laura Pedreschi, empresaria local y líder opositora de las Hidroeléctricas, comerciantes, pastores de iglesias evangélicas, funcionarios públicos, indígenas etc.

En el Corregimiento de Plaza de Caizán, se entrevistó a comerciantes locales, representantes de la Iglesia Católica, de la Iglesia Evangélica, presidente del Club de Padres de Familia, del Comité de Salud, de la Junta Administrativa del Acueducto Rural, productores locales entre otros.

De esta forma podemos encontrar mayor información donde podemos encontrar los resultados y conclusiones finales que en el *Informe Final de la Encuesta de Percepción Comunitaria*.

Se logró el objetivo de identificar personas que forman parte de la sociedad civil, hacer contactos locales para el seguimiento de las actividades subsecuentes de la presente consultoría. Asimismo, se pudieron detectar ni situ las principales necesidades que afrontan los Corregimientos, así como entender la estructura social que componen a cada uno.

6. Primera visita de acercamiento y presentación de la empresa Electron Investment, S.A: 9-11 Sep/09

La Gerencia de Desarrollo Sostenible de Electron Investment, S.A., en compañía del Ingeniero Asistente de la Gerencia Técnica de EISA y de personal técnico de Ingemar Panamá, visitaron por primera vez al Municipio de Renacimiento, reuniéndose con el Sr. Alcalde del mismo (Sr. Onelio Miranda). Adicionalmente, se efectuaron reuniones-almuerzos de trabajo por separado, tanto con algunos de los Honorables Representantes (HR) de Corregimientos/Concejales del Municipio de Bugaba. Por otro lado, también se efectuó reunión-almuerzo de trabajo con Por parte de las organizaciones comunitarias, se realizaron distintas reuniones con

el Presidente de la Asociación de Cafetaleros de Tierras Altas, con el Presidente de la Asociación de Agroturismo, así como con la organización FUNDICEP Y AMISCONDE, que aglutina a 13 ONG's Ambientalistas de la región. De igual forma, se conversó con algunos actores y personas de influencia comunitaria pertenecientes a los sectores de la educación, comercio de bienes raíces, religiosos y otros como un primer acercamiento para el diálogo con la comunidad. En este sentido, la Gerencia de Desarrollo Sostenible de Electron Investment, solicitó a los Honorables Representantes/Concejales de los Municipios de Bugaba y Renacimiento, una cortesía de sala con el fin de presentar formalmente a la empresa en el Consejo Municipal de cada Distrito, así como la intención y avances de los proyectos Hidroeléctricos Pando y Monte Lirio a desarrollar en la región.

7. Cortesía de Sala en los Consejos Municipales de Renacimiento y Bugaba, Reuniones con Representantes de Corregimientos, organizaciones de la comunidad – 22-24 Sep/09

La Gerencia de Desarrollo Sostenible de Electron Investment, S.A., en compañía del Ingeniero Asistente de la Gerencia Técnica de EISA, de personal técnico de Ingemar Panamá y de Stratego Consultores, visitaron por segunda vez el campo, se hizo reunión con los Municipios de Bugaba y Renacimiento, reuniéndose con los Alcaldes de cada uno de los dos Distritos respectivamente (Dr. Joaquín Castillo y Sr. Onelio Miranda). Adicionalmente, se efectuaron reuniones-almuerzos de trabajo por separado, tanto con los Honorables Representantes (HR) de Corregimientos/Concejales del Municipio de Bugaba (Partido de Gobierno Panameñistas y del Partido Opositor PRD). Por otro lado, también se efectuó reunión-almuerzo de trabajo con HR de Corregimientos/Concejales del Municipio de Renacimiento. En este sentido, se solicitó cortesía de sala para la próxima visita con el fin de presentar formalmente a la empresa en el Consejo Municipal de cada Distrito. Por parte de las organizaciones comunitarias, se realizaron distintas reuniones con el Presidente de la Asociación de Cafetaleros de Tierras Altas, con

el Presidente de la Asociación de Agroturismo, así como con la organización FUNDICEP Y AMISCONDE, que aglutina a 13 ONG's Ambientalistas de la región. De igual forma, se conversó con algunos actores y personas de influencia comunitaria pertenecientes a los sectores de la educación, comercio de bienes raíces, religiosos y otros, lográndose realizar acercamientos de diálogo con la comunidad.

La cortesía de sala en el Municipio de Renacimiento se dio el miércoles 23 de septiembre del 2009, y en el Municipio de Bugaba fue el jueves 24 de septiembre del 2009, y se presentaron las generalidades de los proyectos antes los Honorables Representantes de Corregimiento, el Honorable Alcalde de Renacimiento, la Tesorera y el Ingeniero Municipal, miembros de la sociedad civil, entre ellos educadores y ambientalistas, dadas las circunstancias protocolares la exposición fue verbal y corta, pero concisa, lo que dio oportunidad a que los presentes conocieran de primera mano la intención de EISA de construir el proyecto, y de establecer los mecanismos adecuados antes las autoridades y ante la sociedad civil para avanzar con el establecimiento de los Proyectos Pando y Monte Lirio. El objetivo de la presentación de la empresa era informativo y dejar sentado el enfoque de EISA hacia la consecución de un esquema de comunicación y relación continua con la comunidad.

8. Visita de la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EISA con Especialistas de la IFC y BID para escuchar inquietudes y obtener retroalimentación de actores sociales (HR de Corregimientos, organizaciones productivas, ONG's ambientalistas) – 29-30 Sep/09

Reuniones de consultas de la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EISA en compañía de funcionarios del IFC y BID, Consultora Social IFC, Consultora Stratego Consultores, Alcalde y HR Concejales de Municipio de Renacimiento,

Presidente Asociación Cafetaleros, Presidente de Asociación de Turismo Ecológico y Rural y ONG's ambientalistas (FUNDICEP-AMISCONDE).

9. Del 7 al 10 de Octubre del 2009 Identificación específica y ampliación de la lista de actores claves de incidencia local en los corregimientos de Monte Lirio, Plaza de Caisán y Santa Clara, a recomendación de los especialistas de IFC y BID (Stratego Consultores S.A.).

Se realizó una nueva gira de campo, con la finalidad de ampliar la lista de Stakeholders locales por cada corregimiento impactado con el Proyecto Pando y Monte Lirio. En esta segunda gira, el equipo se reunió con los representantes de los Corregimientos de Monte Lirio y Plaza de Caizán, así como con el Asesor Legal del Municipio de Bugaba. Se hizo un acercamiento preciso a agrupaciones organizadas de productores de Renacimiento y de Acuicultores entre otros actores de la sociedad civil, coordinadoras de la Red de Oportunidades del MIDES, líderes religiosos entre otras.

Es importante destacar que durante esta segunda visita, el equipo se abocó a compartir más con las personas de los Corregimientos de Monte Lirio y Plaza Caisán ya que son los que reciben el impacto directo del Proyecto. En este sentido, se tuvo la oportunidad de compartir ampliamente en un desayuno con el Honorable Quintín Pitty, representante de Monte Lirio. El mismo facilitó una lista de líderes comunitarios que reposa en su oficina, ayudó al equipo a esclarecer las necesidades del Corregimiento, el orden de prioridad de las mismas, así como parte de la cultura local entre otros aspectos importantes y necesarios para la planificación de las reuniones comunitarias.

10.20-31 de Octubre de 2009 Ampliación y Verificación del Estudio de Usuarios de Agua y Tierra(Stratego Consultores, S.A.):

Se realizó una gira al área de Chiriquí, para precisar la ubicación de los usuarios señalados tanto en el Estudio Inicial del 2003 como en la lista de Adquisición de Tierras. Durante nuestra gestión pudimos constatar que los Municipios y las autoridades locales no cuentan con registros de propiedad, ni de derechos posesorios, por lo cual no hay forma de constatar en sitio por parte de las autoridades quienes son los dueños de las tierras colindantes al proyecto, esta información está disponible en la Ciudad de Panamá, en el Registro Público, y solo de aquellos que hayan hecho los trámites legales pertinentes para la titulación de su tierra, más no así los que todavía ostentan derecho posesorio, los cuales no están registrados.

Dadas las circunstancias contratamos guías de la comunidad con la ayuda de los representantes de corregimiento para recorrer el área aledaña al proyecto finca por finca, buscando los datos requeridos para el presente estudio; allí determinamos que muchas cosas han cambiado desde el 2003 cuando se realizó el primer estudio de usuarios de agua y tierra, algunas de las personas que figuran en el pasado estudio han fallecido y las tierras están en manos de sus herederos, otros han vendido, o han repartido la tierra en vida, lo cierto es que el escenario que nos encontramos seis (6) años después del primer estudio es totalmente diferente al anterior tanto en números como en circunstancias.

Fueron necesarios siete (7) días de trabajo intenso, dos (2) guías, y dos vehículos 4x4 para poder identificar, encontrar y entrevistar a la mayoría absoluta de los colindantes, fueron identificadas todas las fincas que colindan con el proyecto, fueron identificados los dueños de las mismas, sin embargo no fueron entrevistados todos. Parte de las complicaciones de verificación y actualización de este estudio se debió al hecho de que la visita de campo coincidió con la cosecha de café y siembra a de frijoles y porotos, lo que hizo aún más difícil nuestra búsqueda toda vez que los dueños se encontraban ocupados en las labores de

recolección y siembra dentro de las fincas las cuales estaban a su vez muy dispersas por caminos rudimentarios de difícil acceso.

- Visita de Campo y aplicación de encuestas: La difícil labor de identificar a los propietarios de tierras que colindan con el río Chiriquí Viejo, a la altura de los proyectos hidroeléctricos Pando y Monte Lirio, y a los propietarios de tierras que posiblemente serán utilizadas como servidumbre para el paso de las líneas de transmisión eléctrica se llevó a cabo en una gira de campo realizada del Domingo 25 de octubre al lunes 2 de noviembre del 2009. Esta labor investigativa tuvo que hacerse directamente en campo toda vez que no existen registros municipales, locales o provinciales que nos permitan identificar a dichos propietarios, por lo que por medio de un mapa y en base a la documentación existente contratamos a líderes comunitarios referidos por los representantes de corregimiento que nos llevaron directamente a las fincas ubicadas en la zona de impacto directo de los proyectos Pando y Monte Lirio. Esto nos permitió no solo identificar a los propietarios de las mismas, sino también conocer de manera directa el área a impactar, las circunstancias en la que se encuentran dichas comunidades, las principales actividades de la región, parte de su cultura y pensamiento con respecto al desarrollo de los proyectos hidroeléctricos que se desarrollan sobre el río Chiriquí Viejo.

ACTORES SOCIALES IDENTIFICADOS

Identificación de Actores Sociales (Mapeo de Stakeholders)

Los actores sociales y comunitarios para nuestro proyecto Hidroeléctricos de Pando y Monte Lirio son un elemento humano importante para el desarrollo exitoso de estos, ya que en su mayoría, sin la comunicación pertinente y la atención adecuada estos pueden verse afectados positiva o negativamente con las actividades que se desarrollen, logrando anteponer criterios de rechazo a nuestras labores.

Las regulaciones legales nacionales e internacionales para este tipo de proyectos hidroeléctricos, prevén un periodo de consulta e identificación de los posibles impactos socioeconómicos, ambientales y culturales que pueden experimentar estos actores, de tal forma que podamos tomar en cuenta planes de manejo, mitigación o compensación para los mismos, así como la identificación de mecanismos de gestión y monitoreo como otros elementos, que son de mucha importancia y que de forma contante deben ser contemplado en nuestro Plan de Información y Relación con la Comunidad y estos actores sociales.

En algunas de las definiciones encontradas en nuestra etapa de investigación, hacemos mención a la encontrada en el ***“Manual de Buenas Prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocio en mercados emergentes”***, el cual se refiere a que los actores sociales son las personas o grupos de personas directa o indirectamente afectadas por un proyecto, y las personas o grupos de personas que pueden tener intereses en un proyecto o la capacidad para influir en sus resultados de una manera positiva o negativa, o ambas cosas, los que comúnmente se denomina Stakeholders.

Mapeo de Actores Claves Sociales (Stakeholders)

Nuestro Mapeo de Stakeholders, está basado en la identificación de diversos actores sociales y representativos de las comunidades de intervención o influencia de nuestro proyecto, basados en los criterios de influencia que puede generar nuestras actividades durante la planificación, construcción y operación de las centrales hidroeléctricas de Pando y Monte Lirio.

Metodología utilizada en la identificación

Con la ayuda de información estadística y censal de la República de Panamá, para la Provincia de Chiriquí, los distritos de Bugaba y Renacimiento, así como cada uno de los corregimientos que forman parte de ambos distritos, análisis de documentación existente y generada dentro de la empresa, estudios previos y consultorías especializada para su identificación, entrevista a informadores claves de la comunidad, entre otros se realizó un mapeo preliminar de Actores Claves tales como: Instituciones Educativas de carácter público y privado en diversos niveles (primaria, secundaria y universitaria), Empresas Locales (Comercios, Industrias, operadores turísticos etc.), Gremios u asociaciones (agricultores, cafetaleros, cunicultores, industriales, etc.) instituciones financieras, Organizaciones de la Sociedad Civil (líderes comunitarios, ONG ambientalistas, cívicas, deportivas, culturales), Iglesias, Medios de comunicación, autoridades locales, autoridades nacionales y provinciales, así como instituciones de carácter público, instituciones de salud, los cuales se encuentran en una base de datos que contemplan información relevante de los mismos y que la misma deberá ser actualizada por lo menos cada 6 meses.

Identificación de actores comunitarios y sociales

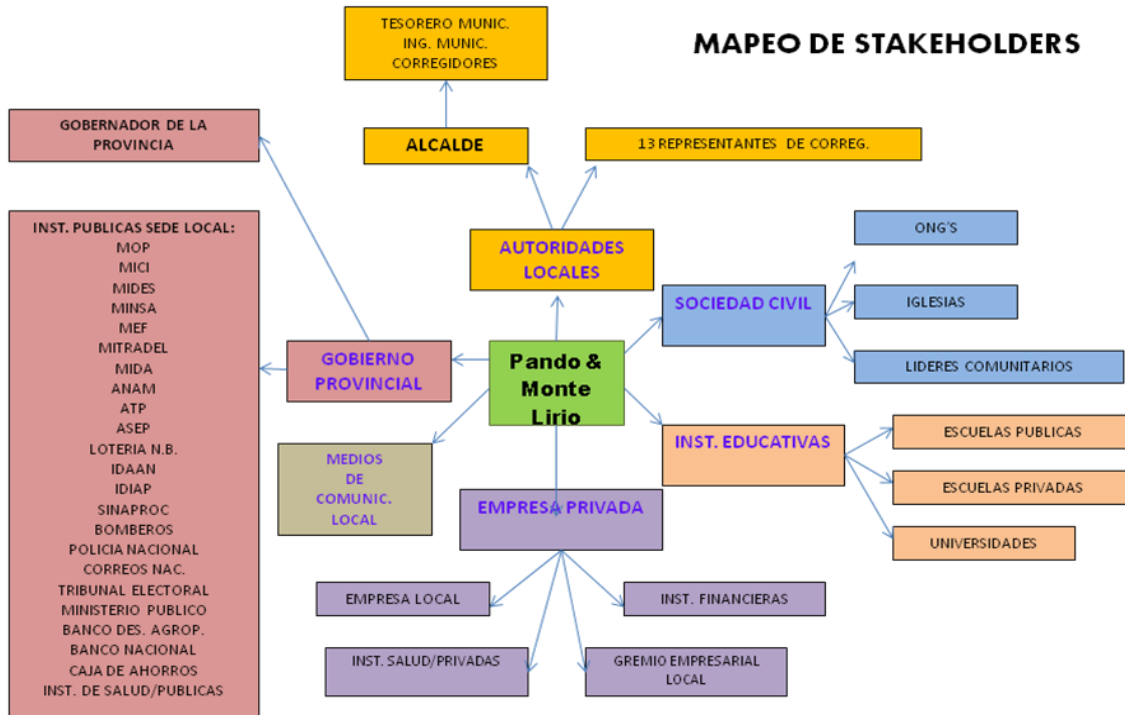


Figura No. 1 Identificación de Actores Claves y Sociales.

El Mapeo de los Actores Claves fue identificado tomando en cuenta con los siguientes parámetros:

1. Se realizó la identificación de los representantes de cada uno de los sectores que se muestran en la Figura No.1 y que se encuentran anexado en el las Hojas de Identificación de Stakeholders.
2. Aciertos grupos representativos de los mismos se le realizó una encuesta de percepción comunitaria con el propósito de conocer la opinión en cuanto al temas de los proyectos hidroeléctricos, los sistema de comunicación con los actuales proyectos hidroeléctrico en el Río Chiriquí Viejo, la inversión social, los impactos y beneficios que los mismos perciben de este tipo de proyectos, así como las recomendaciones para la inversión social o

compensación para las comunidades que se encuentran aledañas al proyecto. Los resultados los podemos encontrar en el Informe Final de Resultados de Encuesta de Percepción comunitaria EISA del 29 de septiembre de 2009, que se realizó en las comunidades de Monte Lirio, Caizán, Volcán y Rio Sereno.

3. Mediante las consultas realizadas y los resultados obtenidos en la encuesta de percepción comunitaria con estos actores sociales identificados, se ha realizado una superposición para validar el grado de afectación directa o indirecta de los mismos los cuales se encuentran en detalle en el Anexo 1. "Mapeo de Stakeholders" del 5 de noviembre de 2009.

Resultados del Mapeo de Stakeholders para los Proyectos Hidroeléctricos de Monte Lirio y Pando

Durante la etapa de identificación y clasificación de Actores Comunitarios y Sociales claves para el desarrollo del proyecto, se han sido identificados 590 actores representantes comunitarios y de las organizaciones o instituciones identificadas.

Cuadro No. 1 Cantidad de Actores Claves identificados por Tipo de Actor

TIPO DE ACTOR	Total general
AGRICULTOR	45
GANADERO	16
GOBIERNO - LOCAL	28
GOBIERNO - PROVINCIAL	17
GREMIO EMPRESARIAL - LOCAL	7
GRUPO COMUNITARIO	61
IGLESIAS	18
INST. PUBLICAS - SEDE LOCAL	34
INST. SALUD - PRIVADA	29
INST. SALUD - PUBLICA	9
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	68
INSTITUCIONES FINANCIERAS	11
LIDER COMUNITARIO	24
MEDIOS LOCAL	5
MICROEMPRESARIO LOCAL	132
ONG - AMBIENTALISTA	21
ONG - CIVICA	3
ONG COMUNITARIA	5
SERVIDUMBRE	43
TOUR OPERADOR	14
Total general	590

TIPO DE ACTOR	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Total general	
AGRICULTOR														36		9												45
GANADERO														11		5												16
GOBIERNO - LOCAL	1		1	1		1	1	4		1	1	1	1	2		1	4	1		1	1	1	1	1	1	1	28	
GOBIERNO - PROVINCIAL									17																		17	
GREMIO EMPRESARIAL - LOCAL								4						3													7	
GRUPO COMUNITARIO					4				1					37		5			8	3						3	61	
IGLESIAS														7		3			3	1						4	18	
INST. PUBLICAS - SEDE LOCAL							1	13	12					2			1					1				4	34	
INST. SALUD - PRIVADA								27																		2	29	
INST. SALUD - PUBLICA							1	3									1					2				2	9	
INSTITUCIONES EDUCATIVAS														11		9	17			6						25	68	
INSTITUCIONES FINANCIERAS																	3									8	11	
LIDER COMUNITARIO					3									14					5							2	24	
MEDIOS LOCAL								1							4												5	
MICROEMPRESARIO LOCAL														50		52				30							132	
ONG - AMBIENTALISTA									12						6	2										1	21	
ONG - CIVICA								2						1													3	
ONG COMUNITARIA														5													5	
SERVIDUMBRE																43											43	

POBLADOS	CODIFICACIÓN
ASERRIO DE GARICHE	A
BOQUETE	B
BRENON	C
BUGABA	D
CAMPO ALEGRE	E
CAÑAS GORDAS	F
CERRO PUNTA	G
CONCEPCION	H
DAVID	I
DOMINICAL	J
EL BONGO	K
GOMEZ	L
LA ESTRELLA	M
MONTE LIRIO	N
PANAMA	Ñ
PLAZA DE CAISÁN	O
RIO SERENO	P
SAN ANDRES	Q
SAN ANTONIO	R
SANTA CLARA	S
SANTA CRUZ	T
SANTA MARTA	U
SANTA ROSA	V
SANTO DOMINGO	W
SORTOVA	X
VOLCAN	Y

Cuadro No. 3 Claves de Poblados identificados por influencia del Proyecto Monte Lirio y Pando.

Análisis de Actores Claves

a. Actores afectados negativamente

Para la estimación del grado de afectación que tendrá cada uno de los actores tomamos en cuenta la Descripción de los impactos negativos más significativos contemplados en el Estudio de Impacto Ambiental Categoría III, en la información complementaria 7. Que toma como referencia actividades durante la construcción de las vías de acceso, uso de caminos existentes, mejoras e infraestructura vial, así como el de la construcción de la Línea de Transmisión de 230KV, la construcción de túneles y las tuberías de descarga, podrán de una u otra forma las afectaciones a ciertos de los actores comunitarios y sociales identificados.

- Impactos en el área de influencia de los Proyectos Viales, tales con la infraestructura existente, mejoras proyectadas a las estructuras existentes, y la construcción de nuevas vías de acceso que comuniquen a ambas Centrales Hidroeléctricas y algunos de los poblados.
- Impactos a las Aguas: en especial importancia a las aguas Superficiales, nivel freático, calidad del agua.
- Impacto a los suelos: uso de la tierra, degradación de los mismos, derrame de combustibles, cambio en la tenencia y uso de los mismos, otros.
- Impactos al Medio Biótico, biodiversidad y flora.
- Impactos Socioeconómicos: afectación directa de las propiedades, limitaciones en la producción en los predios, efecto barrera dentro de las propiedades vecinas a la construcción, ruido, polvo, aumento del tráfico de vehículos y personas ajenas a los poblados, de los cuales en su conjunto son mitigables.

Luego del análisis de los impactos directos que ocasionará la construcción y operación de la Hidroeléctrica de Pando y Monte Lirio, podemos concluir que serán afectados los siguientes actores:

- Los Agricultores, ganaderos y moradores de la comunidad identificados como usuarios del agua o colindantes directos del Río Chiriquí Viejo, en su conjunto un total de 58 en ambos lados de las vertientes del río, específicamente en los poblados de San Antonio Arriba, San Antonio, Vista Alegre, Monte Lirio, Caisán Primavera, Caisán Centro, Filo de Caizán, Barriles, Silla de Pando, Palo Santo.
- Propietarios y Colindantes de los terrenos por donde pasará la Línea de Transmisión Eléctrica de 230kV, túneles y tubería de descarga, casa de máquinas, zona de embalse de los lagos de Pando y Monte Lirio que suman un total de 44 propietarios identificados y que aparecen en lista los cuales fueron proporcionados por el personal Técnico de la empresa.
- Información referente a los afectados directamente lo podemos encontrar en el Informe Final del Estudio de Usuarios de Agua y Tierras de los Proyectos Hidroeléctricos Pando y Monte Lirio, noviembre 2009.

b. Actores vulnerables entre los afectados

En la zona del proyecto no existe población indígena permanente. No obstante, es importante tomar en cuenta la migración de esta población que existe en los meses de octubre – diciembre de todos los años de poblaciones indígenas procedentes de las etnias Ngobe – Bugle, en la búsqueda de empleos en las principales fincas de producción de café, plátanos y labores de jornaleros, acentuado en mayor proporción en el corregimiento de Monte Lirio y Santa Clara.

Aunque los impactos generados por el proyecto no se dan de forma directa en estas poblaciones por el nivel de migración.

Entre los más vulnerables, tenemos a los agricultores y ganaderos (usuarios de agua y tierras) que se encuentran en la zona de colindancia en el Río Chiriquí

Viejo específicamente con las zonas de presa y descarga de ambas centrales, así como la servidumbre por donde se construirá la Línea de Transmisión eléctrica y los sitios donde pasará los túneles y tuberías de desvío del cauce y otras actividades de construcción partes del proyecto, ya que los mismos (Usuarios de Aguas y Tierras) utilizan en la mayor parte del verano aguas del río para sus actividades de ganadería y agricultura en menores proporciones, siendo la agricultura (cultivos de café, plátano, maíz, tomate, frijoles, porotos entre otros), así como la ganadería (cría de ganado, producción de leche grado A, cría de ovejas y equinos pero en menor proporción). Es importante tener una constante comunicación con los mismos ya que durante la etapa de construcción se prevé la mayor afectación en sus actividades tanto de producción como de tenencia de la tierra. En el Anexo No. 2, Encontraremos Usuarios de Agua y Tierras Identificados para la zona de influencia del Proyecto Hidroeléctricos de Pando y Monte Lirio.

c. Actores de Interés o influencia para el proyecto

En los últimos años el movimiento ambientalista ha crecido y la articulación de los mismos es cada vez más fuerte, grupos ambientalistas de todas las partes del país, están movilizándose para solicitar al Gobierno la anulación de los permisos de construcción y las concesiones realizadas a Proyectos Hidroeléctricos y Mineras en Panamá. Esto se ha notado en las movilizaciones y manifestaciones de los últimos años y especialmente en estos meses por el tema de las Hidroeléctricas en la Provincia de Chiriquí. **Con respecto al Acuerdo Municipal en este sentido en el Municipio de Bugaba, la cual prohibía la emisión de mas permisos de construcción para proyectos hidroeléctricos, cabe señalar que esta ya ha sido derogada por el actual Consejo Municipal, pues este Acuerdo fue emitido por el anterior Consejo Municipal correspondiente al gobierno anterior.**

El involucramiento de la Iglesia Católica en especial en la acción de los grupos comunitarios como también el desacuerdo de otras denominaciones (Iglesias Evangélicas presentes en los poblados) pero con una moderada participación son actores de influencia directa del proyecto. No obstante, su reclamación es que se le provea información de los proyectos para poder emitir una opinión objetiva y mas exacta al respecto.

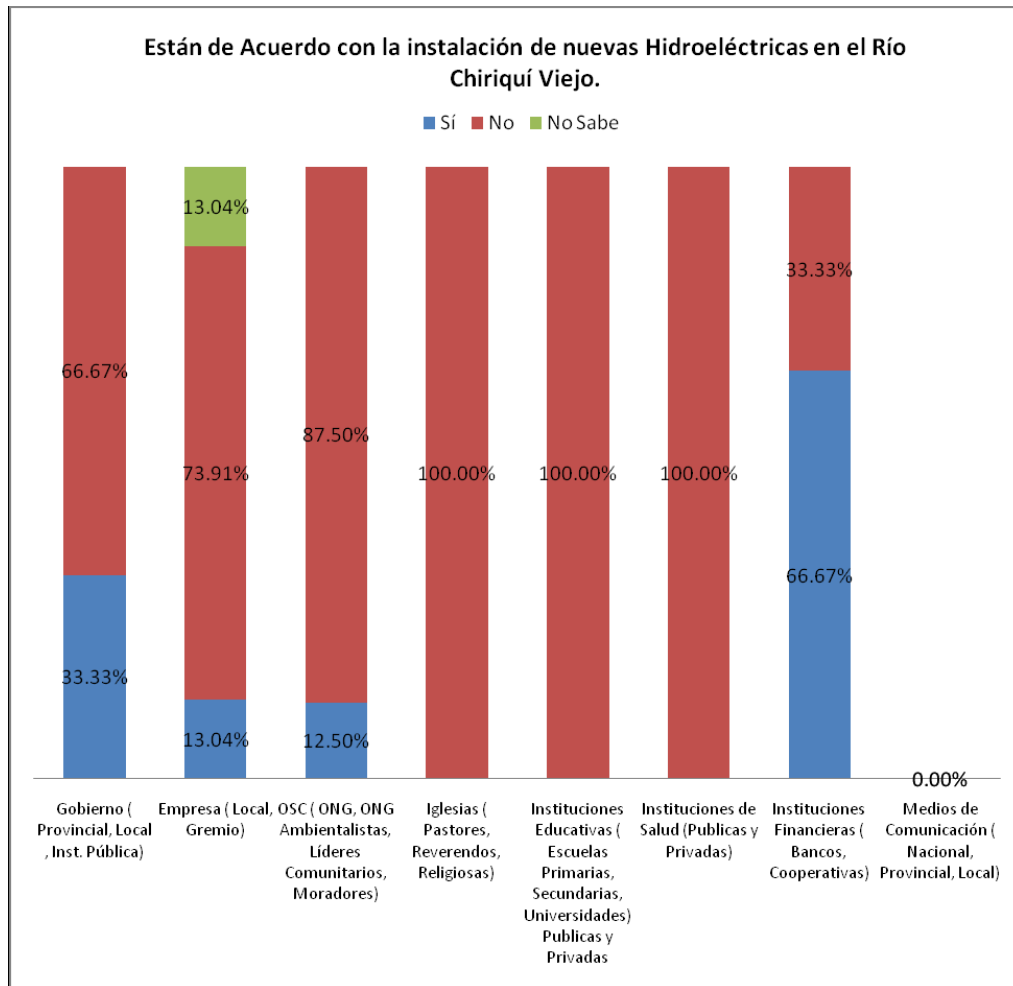
Dentro de los actores mapeados como parte de la Sociedad Civil o OSC organizados y no, son los Grupos Ambientalistas, en una forma más radical los actores de mayor poder de influencia ya que podemos notar una gran resistencia e influencia en los poblados donde se pretende desarrollar el proyecto, ya que han realizados jornadas de visita y hasta ya han colocados algunos letreros en contra de los futuros proyectos hidroeléctricos por construirse en el Río Chiriquí Viejo.

Por otro lado, las autoridades locales, en especial los Honorables Representantes de Corregimientos, son actores de carácter importante ya que en su mayoría en especial a los de Monte Lirio y Caisán tienen mayor grado de influencia en algunos actores organizados dentro de sus comunidades, lo que pueden de una u otra forma ayudar con las negociaciones y relaciones con el restos de los actores. En este sentido, hemos contado con su apoyo hasta el momento.

No prevemos influencia directa y en mayor magnitud de los actores de las instituciones Estado, las de salud pública y privada, empresa local y comercios del área ya que en su mayoría ven de forma favorable la construcción de estos proyectos, aunque no prefieren que se construyan más.

A continuación presentamos un cuadro basado en la encuesta de Percepción Comunitaria realizada en las comunidades de Río Sereno, Monte Lirio, Caisán y

Volcán donde podemos ver la opinión de los diferentes actores en cuanto a la instalación de nuevas hidroeléctricas en el Río Chiriquí Viejo.



**PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS PARA LA
INFORMACIÓN Y RELACIONES CON LA
COMUNIDAD Y LOS ACTORES SOCIALES**

Programa y Estrategias para la información y relación con la comunidad y los actores sociales

Electron Investment, S.A se ha propuesto realizar un proceso de relación e información con la comunidad y actores sociales interesados para los proyectos hidroeléctricos de Pando y Monte Lirio basado en la construcción participativa y transparente de una relación armónica y duradera, con el propósito de planificar y articular una serie de actividades y programas que garanticen el acceso a la información tales como la descripción general del proyecto, los posibles impactos positivos y negativos de las actividades a desarrollar, las medidas de mitigación propuesta en los Planes de Manejo Ambiental y Social, los sistemas de gestión y rendición de cuentas así como el mecanismo de reclamación que permitan un flujo de información en ambas direcciones con la ayuda de la oficina de relaciones con la comunidad lo cual estará coordinada por un personal idóneo con características especiales para desempeñarse como enlace comunitario.

Mecanismos para establecer relaciones

- Realizar reuniones y diálogos con la comunidad, específicamente en las comunidades de impacto directo (San Antonio, Monte Lirio, Caisán Primavera, Caisán Centro y Barriles) aprovechando la oportunidad de colaboración que se tiene por parte de las autoridades locales en actividades tales como: la realización de las convocatorias de estos actores identificados para las reuniones y jornadas de información con el objetivo de mantener un dialogo abierto entre la empresa y la comunidad en general para la presentación del proyecto, sus impactos, planes de mitigación de tal forma que los mismos conozcan a más detalle el proyecto, ya que los

mismos aducen en la encuesta que la falta de información así como la inexistencia de una relación entre comunidad-empresa con las otras empresas hidroeléctricas son unos de los principales razones por la cual se encuentran en desacuerdo con la instalación de otras empresas hidroeléctricas.

- Traducir la información a un lenguaje popular de tal forma que podamos asegurar el entendimiento de los efectos negativos y beneficios del actual proyecto.
- Contar con un enlace comunitario para que le de continuidad a esta labor de construcción de confianza con estos actores, que ya han tenido malas experiencias con los actuales proyectos hidroeléctricos en el área.

Orden para establecer las relaciones.

- Afectados Directamente (Usuarios de Agua y Tierras) en las zonas de influencia de construcción de las presas de Pando y Monte Lirio así como los propietarios de la Tierra donde pasará la Línea de Transmisión.
- Autoridades Locales (Representantes de Ambos Corregimientos) y representantes de las instituciones del Estado.
- Organizaciones de la Sociedad Civil (organizados y no organizados), Iglesia, ONG Ambientalista, Gremios, tour operadores, clubes deportivos, Juntas Locales de Agua y Comunales, medios escritos, otros, con un mecanismo de Comunicación eficiente y participativo.
- Identificando a actores a favor del proyecto, para crear un Comité de Apoyo al Proyecto (***Creación del Broad Community Support***), que permita reunirse por separado para ganar confianza y su colaboración para la divulgación y construcción de un dialogo con el resto de los actores.

Todos deben ser paralelos y por último una gran reunión para presentar el Plan Maestro del Proyecto con la información Técnica, Ambiental y Social.

Estrategias para la comunicación y relación con los actores sociales

Tipo de Actor	Tipo y formato de Información a proporcionar	Medio de Información	Metodología para la consulta	Observaciones Generales y Recomendaciones
Usuarios de Agua (Ganaderos, Agricultores) Usuarios de Tierra Colindantes (Agricultores y ganaderos), Servidumbre Línea de Transmisión Grupos Ambientalistas y Líderes opositores del proyecto. Gobierno Local y Autoridades	Descripción General de la Empresa y Generalidades del Proyecto, Principales Impactos Negativos y Positivos de afectación en los usuarios del agua, Principales medidas de mitigación, Planes de Monitoreo y Gestión Socio Ambiental, Mecanismos de reclamación, Programa de Inversión Social de la Empresa, Resultado de la Encuesta de Usos del Río Chiriquí Viejo (Usuarios del Agua), Mapa de Localización del Proyecto y zona de Influencia.	Folleto en versión popular General del Proyecto Copia de Documentos y Estudios resumidos de carácter no técnico a solicitud del interesado. Centro de Información y Enlace Comunitario Boletín Informativo de avance y monitoreo del proyecto	Encuesta de Percepción Comunitaria y de Actores Sociales Mapeo de Stakeholders Encuestas de Usuarios de Tierra y Agua Reuniones con Autoridades Locales (representantes de corregimiento, alcalde, cortesía de sala consejo municipal) Reunión con Usuarios de Tierra y Agua Reunión con Grupo Ambientalista y Opositores del Proyecto. Taller de Información con los actores sociales identificados y representantes de los	Realizar un acercamiento por actor validando el grado de afectación supuesto en el Mapeo de Stakeholders. Responder a las demandas de información de los Usuarios de Tierras para el proceso de adquisición de las mismas de manera personalizada y manteniendo una comunicación constante Realizar un informe de cada unas de las reuniones para tener un expediente de consulta de cada actor, con el fin de llevar un registro de

			<p>mismos.</p> <p>Reunión Pública (Abierta)</p> <p>Mecanismo de Reclamación y queja.</p>	<p>acuerdos y compromisos de ambas partes.</p>
<p>Instituciones Educativas, Salud, Grupos de la Sociedad Civil (Iglesias, ONG Comunitarias, Cívicas, Gremios, Deportivas), Microempresarios Locales</p>	<p>Descripción General del Proyecto e información resumida de los principales aspectos del mismo, beneficios para la comunidad, inversión social, etc.</p>	<p>Folleto en versión popular General del Proyecto</p> <p>Carteles preparados y ubicados en sitios estratégicos de la comunidad</p> <p>Centro de Información y enlace comunitario</p> <p>Boletín Informativo</p>	<p>Encuesta de Percepción Comunitaria y de Actores Sociales</p> <p>Mapeo de Stakeholders</p> <p>Reunión Pública (Abierta)</p> <p>Mecanismo de Reclamación y queja.</p>	<p>Realizar visitas a las instituciones presentes en la comunidad con el fin de ir conociendo las percepciones generadas en los actores.</p> <p>Tomar en cuenta dentro del programa de Inversión Social las solicitudes de ayuda de estos grupos organizados.</p>

Es importante tomar en cuenta y asegurar la participación de mujeres, jóvenes, ancianos, para la participación de las reuniones de tal forma que podamos tener sus opiniones ya sea en las reuniones de carácter público o se realicen esfuerzos para realizar mecanismos de participación efectiva de estos grupos minoritarios.

Talleres de Información y participación comunitaria, los mismos serán herramientas que permitirán conocer las percepciones de los actores sociales y su participación en la construcción del los programas de inversión social por parte de la empresa.

Líneas estratégicas para mantener las relaciones con los actores sociales y comunitarios

Líneas Estratégicas	Actividades
Establecer y Mantener las relaciones con los actores sociales Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización del Mapa de Stakeholders cada 6 meses o 1 año. - Realización de Talleres de Información Comunitaria en cada una de las comunidades afectadas - Contratación de personal capacitado para mantener las relaciones comunitarias (Enlace Comunitario) - Oficina de Relaciones con la Comunidad - Levantamiento de Línea Base de Diagnostico y Percepción de los Actores Sociales - Levantamiento y Actualización de Afectados Directamente (Usuarios de Agua y Tierras) - Boletín Informativo y Avisos comunitarios ubicados en sitios estratégicos y de fácil acceso para los actores sociales identificados con periodicidad permanente y a medida que se necesite divulgar información.

	<ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de Información Técnica Comunitarias por lo menos una en cada Corregimiento de Afectación (Monte Lirio y Caizán)
Seguimiento y Mecanismos de Monitoreo de los Actores Sociales identificados durante las fases de construcción y operación de las Centrales Hidroeléctricas Pando y Monte Lirio.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación del Comité de Monitoreo Participativo que incorpore a los actores interesados en su formación. - Reunión Anual de Evaluación y Monitoreo con los Actores Sociales interesados - Actualización de información que permita el seguimiento a través de las (Tecnologías de la información y comunicaciones TIC ´S) - Encuesta Anual de Seguimiento y Percepción de los Actores Sociales - Oficina de Relación e información Comunitaria. - Boletín Trimestral de la Empresa y su Programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Calendario de Actividades y Recursos Financieros

Fecha	Lugar	Actividad	Responsables	Observación/ Recursos
16/09/2009 al 10/10/2009	Distritos de Renacimiento y Bugaba	Mapeo de Actores Sociales Claves (Stakeholders) para los Proyectos hidroeléctricos Pando y Monte Lirio. Línea Base de Percepción Comunitaria “ Encuesta de Percepción Comunitaria para los actores identificados”	Equipo de Comunidad de Stratego Consultores S.A.	20,000.00
23/09/2009 Al 24/09/2009	Distritos de Renacimiento y Bugaba	Acercamiento y Cortesía de Sala en los Consejos Municipales de Renacimiento y Bugaba: “ primeros acercamientos y	Gerencia de DDSS, Asesores Ambientales (INGEMAR, S.A.), Asesores Sociales (STRETEGO	2,500.00

		establecimientos de relaciones”	CONSULTORES)	
20/10/2009 al 31/10/2009	Comunidades de influencia directa del Proyecto (Monte Lirio, San Antonio, Vista Alegre, Santa Clara, Cotito, Barriles, Fila de Caizán, Caisán Primavera, Caisán Centro, Plaza, Silla de Pando)	Mapeo, actualización e identificación de Usuarios de Agua y Tierra para los proyectos hidroeléctricos Pando y Monte Lirio Encuesta de Percepción de Usuarios de Agua y Tierras	Equipo de Comunidad de Stratego Consultores S.A.	25,000.00
16/ 11/ 2009	Oficina Stratego Consultores	Reunión de Coordinación y preparación Talleres de Información Comunitaria	Gerencia de DDSS y Gerencia Técnica de EISA / Equipo de Comunidad de Stratego Consultores S.A.	-----
24/11/2009	Monte Lirio	Taller de Información y participación comunitaria para los Corregimientos de Monte Lirio y Santa Clara Taller de Información y participación de Usuarios de Agua y Tierras identificados en los corregimientos de Monte Lirio y Santa Clara	Gerencia de DDSS y Gerencia Técnica de EISA / Equipo de Comunidad de Stratego Consultores S.A.	5,000.00
25/11/2009	Plaza Caisán	Taller de Información y participación comunitaria para los Corregimientos de Volcán y Plaza Caisán. Taller de Información y participación de Usuarios de Agua y Tierras identificados en los corregimientos de Monte Lirio y Santa Clara	Gerencia de DDSS y Gerencia Técnica de EISA / Equipo de Comunidad de Stratego Consultores S.A.	5,000.00
04/12/2009	Monte Lirio	II Taller de Información y participación Comunitaria para los corregimientos de	Gerencia de DDSS y Gerencia Técnica de EISA / Equipo de	5,000.00

		Monte Lirio y Santa Clara.	Comunidad de Stratego Consultores S.A.	
05/12/2009	Caizán	II Taller de Información y participación comunitaria en los Corregimientos de Volcán y Caisán.	Gerencia de DDSS y Gerencia Técnica de EISA / Equipo de Comunidad de Stratego Consultores S.A.	5,000.00
Por Definir	Consejo Municipal de Renacimiento, Río Sereno	Reunión Presentación del Proyecto en Consejo Municipal de Renacimiento	Equipo Técnico Ambiental (INGEMAR), Gerencia Técnica, Gerencia DDSS, Asesor Social, Personal de Enlace Comunitario	2,500.00
Por Definir	Consejo Municipal, La Concepción Bugaba	Reunión Presentación del Proyecto en Consejo Municipal de Bugaba	Equipo Técnico Ambiental (INGEMAR), Gerencia Técnica, Gerencia DDSS, Asesor Social, Personal de Enlace Comunitario	2,500.00
Diciembre 2009	Volcán	Jornada de Información con Grupos Ambientalistas y Opositores del Proyecto	Gerencia DSRRHH, Enlace Comunitario	1,500.00
Enero 2010	Caisán y Monte Lirio	Almuerzo con Microempresario Locales de los Corregimientos de Caisán y Monte Lirio	Gerencia DSRRHH, Enlace Comunitario	1,500.00
Por definir	Por confirmar	Taller de Establecimiento de Broad Community Support	Gerencia DSRRHH, Enlace Comunitario	2,500.00
Por Definir	Caisán	Jornada de Negociación y Adquisición de Tierras	Gerencia Técnica, Asesor Legal	-----
II Trimestre 2010	Corregimientos de Monte Lirio ,Caizán, Santa Clara y Volcán	Actualización de Línea Base y Percepción de Actores Claves del Proyecto ya identificados.	Enlace Comunitario	15,000.00
Diciembre 2009		Jornada de Capacitación e Inducción con Personal de la EISA, Contratistas en Plan de Información y Relaciones con la Comunidad y otros actores sociales	Gerencia DDSS, Enlace Comunitario	3,000.00
De forma		Seguimiento en Campo y Oficina de	Enlace Comunitario	64,000.00

permanente durante la fase de Construcción y Operación		Relaciones con la Comunidad		
--	--	-----------------------------	--	--

Recursos y Responsabilidades

Recursos Humanos

Las actividades de supervisión del Plan de Información y relación con la comunidad y actores sociales estará a cargo de la Gerencia de Desarrollo Sostenible, para la implementación del mismo se requerirá la contratación de personal que fungirá como enlace comunitario y que debe contar con las siguientes características

Enlace Comunitario

Será el encargado de forma directa de desarrollar y mantener buenas relaciones de trabajo con las comunidades locales, así como el de recibir las quejas de la comunidad y coordinar las respuestas.

Dado que su trabajo implicará escuchar y responder las inquietudes y sugerencias de la población local, será necesaria la evaluación de las siguientes características:

- ✓ Conciencia Social y Ambiental,
- ✓ Habilidad para comunicarse y relacionarse con la gente,
- ✓ Buen nivel de comprensión del lenguaje local y de la dinámica cultural y comunitaria,
- ✓ Receptividad y respeto por la opinión de los demás,
- ✓ Enfoque orientado a las soluciones,
- ✓ Alto grado de integridad, honestidad y fiabilidad,
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión,
- ✓ Disponible para trabajar fines de semana,
- ✓ Manejo de Paquetes de Microsoft Office
- ✓ Compromiso genuino con el puesto y sus objetivos.

MECANISMO DE RECLAMACIÓN

Mecanismo de Reclamación

Para Electron Investment, S.A., todas las opiniones cuentan. Es por eso que se pone a la disposición de la comunidad y los actores sociales el siguiente mecanismo para la gestión de reclamaciones con el fin de que sea conocido por todos los involucrados en el proyecto (comunidad – empresa), de tal forma que esto se convierta en un procedimiento sencillo, formal y eficaz para dar respuestas en el menor tiempo a los reclamantes.

Procedimiento

Información de la Reclamación

Todas las reclamaciones deberán ser realizadas por escrito por la persona interesada quien la denominaremos “El Reclamante”, en ocasiones especiales se permitirán de forma oral o verbal, y en este caso el responsable de la recepción de la reclamación deberá justificar la misma y llenar los registros necesarios para evidenciar por escrito la misma.

Para la recepción de una reclamación los interesados deberán proporcionar los siguientes datos personales para garantizar la respuesta eficiente a los mismos.

Nombre de la persona a contactar para respuesta

Número de Teléfono

Dirección

Asunto de Reclamación

Recepción de la Reclamación

- Entregar por escrito su reclamación
 - o Oficina de Relaciones con la Comunidad la cual estará ubicada en XXXXX, Calle XXXX
 - o Dirección Electronica: reclamaciones@electroninvestment.com
 - o Depositadas en Buzón de Sugerencias ubicadas en:
 - Garita de Seguridad de la entrada del Proyecto en construcción
 - Buzón de sugerencia de las Oficina de Relaciones con la Comunidad
 - Junta Comunal de los Corregimiento de Monte Lirio, Plaza de Caisán, Santa Clara y Volcán.

Responsable de recepción y coordinación del mecanismo de reclamación

El enlace comunitario será el responsable de la recepción de las reclamaciones, cuando sea necesario podrá apoyarse de algún referente comunitario para la recepción de las mismas además coordinará la respuestas, el mismos deberá remitirla a la Gerencia de Desarrollo Sostenible quién tomará la decisión de la respuesta de la misma en los tiempos establecidos.

Se realizará la coordinación con los enlaces directos entre la empresa EISA y Contratistas (EPC's) con el fin de resolver situaciones específicas y relacionadas a los mismos.

Plazo para responder y resolver reclamaciones

Una vez procesada la reclamación por el Enlace comunitario en las primeras 24 horas interpuesta la reclamación, se dispondrá de 15 días calendarios para la respuesta al reclamador, la misma deberá realizarse por escrito y entregada al remitente de la reclamación.

La reclamación podrá ser resuelta en un periodo no menor al máximo, dependiendo de la prioridad y la magnitud de la misma.

Se espera que para el periodo crítico de la construcción la demanda de reclamaciones aumente, por lo que la empresa deberá estar preparada y tomar las provisiones y recursos necesarios para la pronta resolución de las mismas, así con el establecimiento de canales de comunicación y coordinación dentro de los Comité de Desarrollo Sostenible y los enlaces responsables de las empresas contratistas.

El reclamante podrá utilizar los procesos prejudiciales y judiciales establecidos en la legislación panameña encargadas de las mismas en los casos en que no se pudiera negociar una respuesta satisfactoria a la reclamación.

Registro de Reclamaciones e Informes a la Gerencia

El Enlace Comunitario, llevará un registro de todas las reclamaciones en una base de dato que contemplará la siguiente información mínima

- Fecha de la Reclamación
- Nombre del Reclamante
- Dirección del Reclamante
- Descripción de la Reclamación
- Fecha de Respuesta de Reclamación
- Descripción de la Respuesta de Reclamación / Fecha de Notificación
- Cumplimiento de Compromisos / Satisfacción de respuesta

Se realizarán Informes semanales y mensuales en los que se detallarán la cantidad y el estado de las reclamaciones y las cuestiones pendientes remitidas a la Gerencia de Desarrollo Sostenible

Bibliografía Consultada

Corporación Financiera Internacional (IFC). *Relaciones con la comunidad y otros actores Sociales: “Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes”*. 2007

www.ifc.org/enviropublications

Corporación Financiera Internacional (IFC). *Nota sobre prácticas recomendadas: Las dimensiones sociales de los proyectos del sector privado*. 2002.

www.ifc.org/enviropublications

Corporación Financiera Internacional (IFC). *Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental*. 2006.

www.ifc.org/enviro