

## **Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)**

**Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura  
Pública de Panamá**

### **Plan de Participación de las Partes Interesadas – PPPI**

**Versión 1**

**Panamá, Panamá**

**Junio de 2021**

## TABLA DE CONTENIDO

Sección	Página
<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....1</b>
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y ARREGLOS DE IMPLEMENTACIÓN ..... 3
1.1.1	Descripción del Proyecto .....3
1.1.2	Arreglos de Implementación .....5
<b>2</b>	<b>RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS DURANTE LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO.....6</b>
2.1	ACTIVIDADES REALIZADAS ..... 8
2.2	MEDIDAS A TOMARSE EN LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO BAJO EL CONTEXTO DEL COVID-19 ..... 10
<b>3</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.....10</b>
3.1	PARTES INTERESADAS Y BENEFICIARIOS DIRECTOS ..... 11
3.2	OTRAS PARTES INTERESADAS ..... 13
3.3	INDIVIDUOS O GRUPOS MENOS FAVORECIDOS/VULNERABLES ..... 14
<b>4</b>	<b>PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....15</b>
4.1	OBJETIVOS DEL PROGRAMA ..... 15
4.1.1	Objetivo General ..... 16
4.1.2	Objetivos Específicos ..... 16
4.2	TEMAS DE INTERÉS DE LAS PARTES INTERESADAS ..... 16
4.3	ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN..... 17
4.4	ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO ..... 19
4.5	ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN LOS PUEBLOS INDÍGENAS EN EL PROYECTO . 21
4.6	ESTRATEGIA PROPUESTA PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES ..... 22
4.7	CRONOGRAMA ESTIMADO ..... 22
4.8	ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS ..... 25
4.9	ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO..... 25
<b>5</b>	<b>RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....26</b>
5.1	RECURSO HUMANO / CAPITAL HUMANO / EQUIPO REQUERIDO ..... 26
5.2	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN ..... 26
5.3	PRESUPUESTO ESTIMADO ..... 27
<b>6</b>	<b>MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS .....28</b>
6.1	VÍAS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS ..... 28

6.2	DEFINICIONES Y PLAZOS DE ATENCIÓN .....	29
6.3	LINEAMIENTOS A CONSIDERAR .....	30
6.4	PROCEDIMIENTO .....	30
6.5	FLUJOGRAMA DEL MECANISMO DE QUEJAS Y CONSULTAS .....	32
	PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL Y LAS EMPRESAS CONTRATADAS PARA EL PROYECTO .....	33
<b>7</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.....</b>	<b>33</b>
7.1	PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO .	33
7.2	PRESENTACIÓN DE INFORMES A LOS GRUPOS DE PARTES INTERESADAS.....	34

### Lista de tablas

TABLA 1	RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN DEL PROYECTO .....	1
TABLA 2	PARTES INTERESADAS CON SUS ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	5
TABLA 2.1	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN EN EL MARCO DE LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO CONTRATACIONES ABIERTAS Y TRANSPARENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA DE PANAMÁ, 2019-2021.....	8
TABLA 3.1	GRUPO DE PARTES INTERESADAS Y BENEFICIARIOS DIRECTOS .....	12
TABLA 3.2	OTRAS PARTES INTERESADAS .....	13
TABLA 3.3	GRUPOS MENOS FAVORECIDO O VULNERABLES.....	14
TABLA 4.2	TEMAS DE INTERÉS SEGÚN GRUPOS IDENTIFICADOS .....	16
TABLA 4.3	ESTRATEGIAS PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN .....	18
TABLA 4.4	ACTIVIDADES DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	20
TABLA 4.4	ETAPAS DEL PROYECTO.....	23
TABLA 4.5	CRONOGRAMA ESTIMADO PARA IMPLEMENTAR EL PPPI.....	24
TABLA 5.1	PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI.....	28
TABLA 7.1	MÉTODOS PROPUESTOS PARA PRESENTAR INFORMES .....	34

### Lista de gráficos

GRÁFICO 5.1	ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA EL EQUIPO.....	26
GRÁFICO 6.5	FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y CONSULTAS.....	33

### Lista de anexos

ANEXO 1 - DEFINICIONES .....	35
ANEXO 2 - NORMAS NACIONALES SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	37
ANEXO 3 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2019 .....	39
ANEXO 4 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2020 .....	46
ANEXO 5 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2021.....	58
ANEXO 6 - FORMATO DEL PLAN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO .....	63
ANEXO 7 - FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN .....	66
ANEXO 8 - FORMATO DE ENCUESTA .....	67
ANEXO 9 - FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O CONSULTAS .....	68

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS**

- AGA Alianza para el Gobierno Abierto
- AIG Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental
- ANTAI Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información
- BM Banco Mundial
- CNGAP Comisión Nacional de Gobierno Abierto Panamá
- CoST Iniciativa de Transparencia en Infraestructura
- CONDIPI Consejo Nacional para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas
- DGCP Dirección General de Contrataciones Públicas
- GMS Grupo Multisectorial de CoST Panamá
- IGA Instrumento de Gestión Ambiental
- EAS Estándar Ambiental y Social
- MAS Marco Ambiental y Social
- MEF Ministerio de Economía y Finanzas
- PPPI Plan de Participación de las Partes Interesadas

## **REFERENCIA A CONSULTAR**

- Estándares Ambientales y Sociales del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial
- Notas de orientación para los prestatarios - EAS 10: Participación de las partes interesadas y divulgación de la información

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento, Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá.

El costo total del Proyecto es de \$523,200.00 USD, de los cuales \$400,000.00 USD son financiados por el Banco Mundial (BM) mediante una Cooperación Técnica No Reembolsable y \$117,600.00 USD por el Estado panameño. De los fondos de la Cooperación Técnica No Reembolsable, \$280,000.00 USD serán ejecutados por la DGCP y \$120,000.00 USD será una asistencia técnica ejecutada directamente por el BM.

Este Proyecto está a cargo de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), y es una donación suscrita entre el Banco Mundial y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que será ejecutada por la DGCP.

El objetivo del Proyecto es avanzar una estrategia de contrataciones abiertas que refuerce el acceso y uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con énfasis en obras de infraestructura pública. Actualmente el Proyecto se encuentra en la etapa preparación.

Los principales beneficios son:

- Mayor acceso a datos de contratación e infraestructura pública, abiertos y estandarizados.
- Capacidades en los ciudadanos para el uso y reutilización de estos datos, para avanzar en sus casos de toma de decisiones, monitoreo y oportunidades comerciales y responsabilidad pública.

Los principales riesgos relacionados con el proyecto y las medidas para mitigarlos están descritos en la Evaluación Social del proyecto, la cual se encuentra publicada en la página Web de la DGCP. A continuación se presenta un breve resumen:

**Tabla 1 Riesgos y medidas de mitigación del Proyecto**

Riesgo	Medida de Mitigación
La falta de transparencia sobre los procesos de adquisición del Estado afecta la capacidad de las pequeñas y medianas empresas, y de las empresas con representantes indígenas, pues desconocen los requisitos, datos de valor que generan competitividad; y la falta de formación en uso de los datos de compras y contrataciones públicas para que adquieran	Se involucrará a las pequeñas y medianas empresas y empresas indígenas en la divulgación de los datos de los procesos de adquisición del Estado, en las ocho capacitaciones sobre su uso, y en los seis espacios de diálogo del Observatorio de Contrataciones Públicas, para discutir cómo fortalecer el sistema de compras y

<p>habilidades para desarrollar casos de uso a través de la reutilización y/o análisis de los datos.</p> <p>Para los pueblos indígenas, la principal barrera es la exclusión digital por la falta de Internet en sus territorios, lo que dificultaría el acceso a los datos de compras y contrataciones públicas que se encontrarán disponibles en el portal PanamaCompra en Cifras. Además, en población indígena y especialmente mujeres indígenas, hay más alta probabilidad de no saber leer y escribir.</p>	<p>contrataciones públicas, en base a los aprendizajes derivados del uso de los datos.</p>
<p>La falta de acceso a los datos de compras y contrataciones públicas que se encontrarán disponibles en el portal PanamaCompra en Cifras, por temas de accesibilidad, podrá afectar a las personas con discapacidad.</p>	<p>Para garantizar el acceso a los datos de los procesos de adquisición del Estado a las personas con discapacidad, se incorporarán las funcionalidades de accesibilidad en el portal PanamaCompra en Cifras.</p>
<p>Que los representantes de las comunidades afectadas no se vinculen a los eventos públicos de divulgación de los resultados de los estudios de aseguramiento.</p>	<p>Se invitarán a los tres eventos de lanzamiento de los estudios.</p>
<p>En las distintas comunidades del país y en los pueblos indígenas hay la falta de acceso a los datos de los proyectos de inversión pública, ya sea por la falta de Internet; y la falta de formación en los ciudadanos sobre el uso de estos datos, para que adquieran habilidades para desarrollar casos de uso a través de la reutilización y/o análisis.</p>	<p>Los datos de los proyectos de inversión pública que se desarrollen en los pueblos indígenas, además de encontrarse disponibles en el portal PanamaCompra en Cifras, serán divulgados a través de la radio comunitaria, para así garantizar el acceso a la información y su involucramiento en los procesos de auditoría social.</p> <p>Igualmente, se trabajará con el CONDIPI como socios clave para la difusión de información sobre el proyecto en las comunidades indígenas.</p>
<p>Que los líderes comunitarios de las comunidades vulnerables afectadas por una obra de infraestructura incluida en los estudios de aseguramiento no sean vinculados en el proceso de consulta, o no se obtenga su retroalimentación y visión.</p>	<p>Se involucrará y capacitará a líderes comunitarios de las distintas comunidades donde se desarrollen proyectos de inversión pública que se incluyan en los estudios de aseguramiento, para que lleven a cabo procesos de auditoría social sobre dichas obras.</p>

<p>La distancia y los accesos para llegar a las comunidades indígenas son inadecuados, así como la falta de Internet y energía eléctrica, lo que limita que se vinculen a los procesos de capacitación.</p> <p>La falta de Internet en los municipios de los pueblos indígenas que tienen la obligación de publicar en el portal PanamaenObras, lo que limita que se brinde asistencia técnica adecuada a los servidores públicos.</p>	<p>Se coordinará con otros gobiernos locales de la provincia y entidades del gobierno central, para el traslado del personal de los municipios de los pueblos indígenas a sedes de otros gobiernos locales para brindarles asistencia técnica para la publicación de la información correspondiente a los contratos de su entidad en PanamaenObras.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia

Ante este panorama, el Banco Mundial ha suscrito el otorgamiento de una cooperación técnica no reembolsable al Estado panameño para la implementación del Proyecto. Para ello, el Banco Mundial requiere que la implementación del Proyecto esté acorde a lo estipulado en sus Estándares Ambientales y Sociales (EAS). En tal sentido, la Dirección General de Contrataciones Públicas cumplirá las exigencias establecidas en el EAS 10 referido a la Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información, como elemento esencial de las buenas prácticas. Además, cumplirá con la normativa nacional en materia participación ciudadana aplicable al Proyecto y con lo establecido en torno a la transparencia y acceso a la información pública. En el

ANEXO 2 se encuentra el listado de normas panameñas sobre participación ciudadana que corresponde al Proyecto.

Este PPPI fue preparado por el Coordinador(a) del Proyecto de la Dirección General de Contrataciones Públicas. Este documento contiene las actividades de identificación, análisis y participación de las partes interesadas realizadas durante la preparación e implementación. A partir de lo cual, se propone el diseño para ejecutar las estrategias de divulgación y consulta a las partes afectadas; se definen los recursos y responsabilidades vinculadas a la implementación del PPPI; y se establece el procedimiento para la implementación del mecanismo de atención de quejas y consultas.

Finalmente, cabe señalar que el presente documento se encuentra en versión borrador, el cual será complementado con los resultados de futuras actividades de divulgación y consulta realizadas en el marco del Proyecto.

## 1.1 Descripción del Proyecto y Arreglos de Implementación

### 1.1.1 Descripción del Proyecto

El proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá tiene como objetivo apoyar la implementación de un enfoque de contratación abierta que fortalezca la disponibilidad y uso de datos sobre adquisiciones públicas, con énfasis en la infraestructura pública. Cuenta con 4 componentes que se detallan a continuación con sus respectivas actividades:

Componente 1: Fortalecimiento de la transparencia en la contratación pública. Este componente apoyará las siguientes actividades:

- i. Capacitación del personal de las entidades públicas responsables de la publicación de datos en PanamaenObras, para acelerar y estandarizar la carga de información de calidad a la plataforma.
- ii. Adopción de la OCDS y el Estándar de Contratación Abierta de Datos de Infraestructura (OC4IDS) para publicar datos abiertos de PanamaCompra, así como de PanamaenObras y los datos del Ministerio de Economía y Finanzas sobre registros presupuestarios y pagos de ISTMO.
- iii. Desarrollo y despliegue de una segunda versión del Observatorio de Contratación Pública "PanamaCompra en Cifras" para integrar los datos abiertos y estandarizados publicados por PanamaCompra, PanamaenObras e ISTMO, de tal forma que se pueda "seguir el dinero" en la contratación pública desde la planificación hasta la implementación.

Componente 2: Creación de capacidades para el uso de datos. Este componente apoyará las siguientes actividades:

- i. Establecimiento de alianzas con universidades e instituciones de capacitación para desarrollar contenidos que permitan la introducción de currículos de datos abiertos, contratación abierta y uso de datos en sus programas académicos, y con entidades



- públicas que puedan fortalecer estos esfuerzos, como AIG con sus plataformas de capacitación en línea.
- ii. Talleres y otros eventos de capacitación sobre el uso de datos, donde diferentes partes interesadas adquieren habilidades para reutilizar y analizar los datos publicados para sus propios casos de uso, tales como: (i) el gobierno para mejorar la toma de decisiones; (ii) el sector privado para identificar oportunidades de negocios, especialmente PyMEs; (iii) sociedad civil para monitorear el gasto público y la provisión de servicios - por ejemplo, a través de auditorías sociales - se prestará especial atención a la inclusión de grupos de poblaciones vulnerables tradicionalmente excluidas; (iv) instituciones de rendición de cuentas para extraer los datos y ser más eficaces en la focalización del riesgo en sus procesos de auditoría; (v) los medios de comunicación para reportes y periodismo de investigación; (vi) universidades para la investigación académica; y (vii) la comunidad de desarrolladores para crear aplicaciones y servicios basados en datos abiertos, entre otros.
  - iii. Organización de mesas redondas y foros, con el fin de articular una red de actores gubernamentales y no estatales para discutir cómo fortalecer el sistema de compras públicas con base en el uso de los datos, como parte del Observatorio de Contratación Pública, además de establecer un espacio para el seguimiento ciudadano de las adquisiciones realizadas por las entidades contratantes.

Componente 3: Rendición de cuentas por proyectos de infraestructura pública. Este componente apoyará las siguientes actividades:

- i. Elaboración de informes anuales de aseguramiento por especialistas idóneos e independientes, que analizan los datos divulgados y la información disponible en PanamaenObras de un conjunto de proyectos de infraestructura seleccionados por el Grupo Multisectorial de CoST Panamá.
- ii. Eventos de lanzamiento para difundir los resultados de los informes anuales de aseguramiento, que promoverán un mayor conocimiento sobre la gestión de la infraestructura pública, así como sobre la Iniciativa de Transparencia en Infraestructura (CoST Panamá) y su avance en el país.
- iii. Mesas redondas sobre políticas y acciones necesarias para mejorar la priorización y desempeño de proyectos de infraestructura pública.
- iv. Asistencia técnica al Grupo Multisectorial de CoST Panamá, para identificar y desarrollar los instrumentos clave para la sostenibilidad de la iniciativa, tales como estatutos, reglamentos, código de ética, plan estratégico y estrategia de captación de fondos, entre otros.

Componente 4: Comunicaciones y gestión de proyecto.

Gestión eficaz del proyecto (incluidas las responsabilidades fiduciarias), así como el seguimiento y la evaluación de las actividades del proyecto. También se apoyarán las actividades de comunicación asociadas al proyecto, para difundir sus objetivos y generar confianza y compromiso entre la ciudadanía y las partes interesadas en torno a las actividades y productos del proyecto.

### 1.1.2 Arreglos de Implementación

Con respecto a las responsabilidades de la participación de partes, a continuación se describen los detalles relevantes de los arreglos de implementación:

Tabla 2 Partes interesadas con sus roles y responsabilidades

Partes interesadas	Rol y responsabilidades
Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	Entidad ejecutora de los fondos del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar todos los procesos administrativos, de adquisiciones, financieros y de reporte del proyecto.</li> <li>• Coordinar con la ANTAI, otras entidades gubernamentales y partes interesadas la ejecución de las actividades del proyecto.</li> <li>• Consultar con los representantes de grupos vulnerables beneficiarios del proyecto los detalles.</li> </ul>
Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA)	Entidad beneficiaria del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la planificación y ejecución de las actividades 2.1 y 2.2 del Componente 2 Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con el apoyo administrativo de la DGCP.</li> <li>• Coordinar con organizaciones de sociedad civil y representantes de grupos vulnerables beneficiarios del proyecto su participación en las actividades.</li> <li>• Canal para informar las actividades y avances del proyecto a los beneficiarios.</li> </ul>
Comisión Nacional de Gobierno Abierto Panamá (CNGAP)	Parte interesada que colaborará en la ejecución del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la ejecución de las actividades del proyecto.</li> <li>• Canal para informar las actividades y avances del proyecto a los beneficiarios.</li> </ul>
Grupo Multisectorial (GMS) de CoST Panamá	Parte interesada que colaborará en la ejecución del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la ejecución de las actividades del Componente 3 Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública.</li> <li>• Canal para informar las actividades y avances del proyecto a los beneficiarios.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## 2 RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS REALIZADAS DURANTE LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO

Las actividades realizadas anteriormente buscaron promover la participación de los grupos de interés y la población en general interesada o afectada del Proyecto. En ese sentido, en esta sección se presentan las actividades realizadas en preparación para el Proyecto.

- Taller presencial con los foros multisectoriales de AGA y CoST: Comisión Nacional de Gobierno Abierto Panamá (CNGAP) y Grupo Multisectorial (GMS) de CoST Panamá, diciembre 2019.

Se celebró un taller presencial con el objetivo de promover la participación de los foros multisectoriales de AGA y CoST, como grupos de interés en el Proyecto, en el cual ofrecieran retroalimentación sobre el diseño preliminar del proyecto, componentes y actividades del proyecto, tiempo de implementación, quienes serían los beneficiarios, como refinar los indicadores que miden el logro de los objetivos del proyecto, y como hacer operativo el rol de los foros multisectoriales en la implementación del proyecto.

Durante este taller se realizó una presentación sobre los objetivos del Fondo Fiduciario de AGA y otros detalles, los principales roles y responsabilidades de los actores en la preparación e implementación del proyecto, el objetivo del proyecto (preliminar), ideas iniciales para los componentes del proyecto y sus actividades, posibles indicadores a nivel del objetivo del proyecto e indicadores intermedios.

Para mayor detalle ver el Anexo 3 del presente documento.

- Reunión virtual con los Pueblos Indígenas del país, diciembre 2020.

El Viceministerio de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno brindó a la Dirección General de Contrataciones Públicas un espacio durante la Reunión Ordinaria del Consejo Nacional para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI) el 11 de diciembre de 2020, para presentar el proyecto y promover la participación de los Pueblos Indígenas en la implementación del proyecto.

Se presentó el contexto y objetivo del proyecto, las instituciones responsables, el monto del proyecto y el periodo de implementación, los componentes del proyecto y sus actividades, las posibles actividades del proyecto para que participen los Pueblos Indígenas, los posibles medios de divulgación de información del proyecto, y el medio de comunicación de información del proyecto.

Para mayor detalle ver el Anexo 4 del presente documento.

- Taller público virtual con los foros multisectoriales de AGA y CoST, instituciones públicas, organizaciones de sociedad civil, sector privado, academia y grupos vulnerables, diciembre 2020.

Se celebró este taller público virtual con el objetivo de promover la participación de grupos de interés y población en general interesada en el Proyecto, en el cual ofrecieran retroalimentación sobre las actividades del proyecto y cómo potenciarlo, definir su participación en la preparación e implementación; y cómo incluir acciones de respuesta abierta y recuperación abierta a la pandemia en las distintas actividades del proyecto.

Durante este taller se realizó una presentación sobre el diseño del proyecto y la plantilla del compromiso proactivo que abarcará el proyecto en el 4to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Panamá, que incluyó los antecedentes y cómo nace el proyecto, el contexto y su objetivo, los actores responsables, su presupuesto y el periodo de implementación, su vinculación con el Plan Estratégico de Gobierno 2019-2024 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los componentes del proyecto y sus actividades, el cronograma de implementación, los medios de divulgación de información y el mecanismo de atención de quejas y consultas.

Para mayor detalle ver el Anexo 4 del presente documento.

- Reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas, febrero 2021.

Se celebró reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas para discutir el proyecto y definir los próximos pasos para establecer los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas y recibir ideas o sugerencias del CONDIPI sobre los mejores o más usados medios de comunicación en sus comunidades, y sobre las otras actividades del proyecto. Durante esta reunión, se decidió realizar una reunión con las 12 autoridades de los pueblos indígenas en seguimiento a la presentación del proyecto realizada en el CONDIPI.

Para mayor detalle ver el Anexo 5 del presente documento.

- Reunión virtual con las Autoridades del CONDIPI, marzo 2021.

Se celebró reunión con el Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno, las Autoridades del Consejo Nacional para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI) y la Dirección General de Contrataciones Públicas el 17 de marzo de 2021, para obtener retroalimentación sobre el proyecto, establecer los mecanismos de participación de los pueblos indígenas en el proyecto, y recibir ideas o sugerencias sobre los mejores o más usados medios de comunicación en sus comunidades, y sobre las otras actividades del proyecto.

La retroalimentación obtenida sobre el proyecto en dicha reunión y los acuerdos sobre los siguientes pasos sobre la participación de las autoridades indígenas en el proyecto han sido incorporados en la ES y el presente Plan. La retroalimentación obtenida incluye temas

relacionados con la coordinación con las autoridades para la divulgación de información sobre procesos de contrataciones e inversiones públicas, la promoción de la contratación de personal y empresas indígenas en procesos de inversión pública, la vinculación de las autoridades y comunidades en estudios de aseguramiento sobre proyectos realizados en sus comunidades, y el involucramiento en mesas de diálogo sobre el uso de datos para la mejora de las inversiones públicas.

Durante la reunión se acordó que cada una de las estructuras tradicionales revisará la descripción del proyecto y las acciones sugeridas y hará recomendaciones al respecto, las cuales serán validadas y acordadas en una reunión de seguimiento (ver sección 4).

Para mayor detalle sobre la reunión ver el Anexo 5 del presente documento.

A continuación, presentamos el detalle de las actividades mencionadas:

## 2.1 Actividades realizadas

Las actividades de participación realizadas durante diciembre de 2019 a febrero de 2021 fueron las siguientes:

**Tabla 2.1 Actividades de participación en el marco de la preparación del proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá, 2019-2021**

Actividad	Objetivo de la actividad	Grupo de interés convocado	Temas abordados	Lugar	Fecha	Nº de asistentes
Taller presencial	Presentar el proyecto y recibir retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CNGAP</li> <li>• GMS de CoST Panamá</li> </ul>	Diseño del proyecto, mecanismos de colaboración durante la implementación, y ajustes necesarios al compromiso del plan de acción de AGA que cubrirá el proyecto.	Dirección General de Contrataciones Públicas	11 de diciembre de 2019	10
Reunión virtual	Presentar el proyecto y recibir retroalimentación para definir la participación de los Pueblos Indígenas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades de los Pueblos Indígenas del país (CONDIPI)</li> </ul>	Diseño del proyecto, posibles actividades para participar, medios de divulgación y de comunicación de información.	Plataforma virtual Teams	11 de diciembre 2020	30
Taller virtual	Recibir retroalimentación de cómo potenciar las actividades, definir la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones públicas</li> <li>• CNGAP</li> <li>• GMS de CoST Panamá</li> </ul>	Diseño del proyecto, participación en las actividades y medios de divulgación de información.	Plataforma virtual Zoom	16 de diciembre de 2020	60

	participación durante la preparación e implementación, cómo incluir acciones de respuesta abierta y recuperación abierta a la pandemia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedad civil</li> <li>• Sector privado</li> <li>• Academia</li> </ul>				
Publicación de información en página Web	Publicitar información general del proyecto para retroalimentación de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Público en general</li> <li>• Participantes de talleres y reuniones</li> </ul>	Diseño del proyecto, medios de divulgación y de comunicación de información.	Página Web: <a href="https://consultasdigitales.democraciaenred.org/revisiuncuartoplan">https://consultasdigitales.democraciaenred.org/revisiuncuartoplan</a>	A partir del 16 de diciembre de 2020	N/A
Reunión virtual	Definir los próximos pasos para establecer los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas, y recibir sugerencias sobre las actividades del proyecto y mecanismos de divulgación de información.	Viceministro de Asuntos Indígenas	Diseño del proyecto, posibles beneficios del proyecto, y próximos pasos para organizar un espacio de diálogo con los Pueblos Territorios Indígenas.	Plataforma virtual Teams	2 de febrero de 2021	7
Reunión virtual	Presentar posibles actividades para la participación de los pueblos indígenas, y recibir retroalimentación.	Autoridades tradicionales del CONDIPI	Diseño del proyecto, posibles actividades para participar, medios de divulgación y de comunicación de información.	Plataforma virtual Teams	17 de marzo de 2021	19

Fuente: Elaboración propia

En los ANEXO 3, 4 y 5 se encuentran la relación de los asistentes, las fotografías correspondientes y los materiales entregados en dichas actividades, y el resumen de la retroalimentación obtenida.

## 2.2 Medidas a tomarse en las actividades del proyecto bajo el contexto del COVID-19

La DGCP adoptará las medidas necesarias durante cada una de las etapas del proyecto, para garantizar la participación de los grupos de interés y población en general en el proyecto, en las distintas actividades a celebrar bajo el contexto del COVID-19. Estas medidas están basadas en la nota técnica del Banco Mundial “Consultas Públicas y Participación de las Partes Interesadas cuando existen limitaciones a las reuniones públicas, Marzo 20, 2020” Las principales medidas serán:

1. Posponer consultas no esenciales y evitar, en la medida de lo posible, reuniones presenciales. Todas las actividades de consulta y monitoreo que requieran interacción con las partes interesadas se tratarán de suplantar con métodos apropiados y accesibles que no impliquen contacto directo (por ejemplo, métodos de comunicación virtual, llamadas telefónicas, cuestionarios escritos, etc.) y que sean efectivamente comunicados a las partes interesadas (por ejemplo, a través del periódico, redes sociales, WhatsApp, radio, etc.) de manera tal que las personas que no se sientan cómodas participando en persona, puedan hacerlo por otros medios.
2. Las consultas presenciales, socialización de instrumentos y monitoreo se realizarán bajo las siguientes condiciones:
  - ✓ El Coordinador(a) del Proyecto de la DGCP consultará con las autoridades locales sobre la situación del COVID-19 en el municipio, así como con líderes indígenas y afrodescendientes (cuando aplique) y recibirá su autorización escrita para realizar consultas en el sitio, socializar o realizar visitas de seguimiento.
  - ✓ En lugar de reuniones con muchos participantes, se preferirán mayor cantidad de reuniones, pero con menos participantes y, se alentará a las partes interesadas a que se distribuyan en diferentes ventanas de tiempo.
  - ✓ Las reuniones tendrán lugar en sitios bien ventilados que permitan mantener la distancia social (espacio de 1.5 metros entre participantes) y donde se apliquen las medidas preventivas (lavado de manos, uso de mascarillas y alcohol en gel). Si los miembros de la comunidad no tienen acceso a estas medidas, la UMP las proveerá.
  - ✓ Se dará inicio a las reuniones con una descripción de las medidas preventivas que se aplicarán durante la ejecución de la actividad.

### 3 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Dirección General de Contrataciones Públicas al igual que el Banco Mundial reconoce la importancia de una interacción abierta y transparente con las partes interesadas del Proyecto. En ese sentido, la participación de las partes interesadas será un proceso inclusivo y constante, durante todas las etapas del Proyecto.

En el marco del Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá, se identificaron las siguientes partes interesadas:

#### 3.1 Partes interesadas y beneficiarios directos

Son las partes interesadas que probablemente se verán beneficiadas por el Proyecto.

Se identificó como partes interesadas y beneficiarios directos del Proyecto a los siguientes grupos:

1. Entidades públicas responsables de la ejecución del Proyecto: Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI).
2. Entidades públicas involucradas en el Proyecto: Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) y Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
3. Foros multisectoriales de AGA y CoST, que apoyarán en la ejecución del Proyecto y fungirán como canal para informar las actividades y avances del Proyecto a los beneficiarios.
  - a. Comisión Nacional de Gobierno Abierto Panamá, conformada por 9 miembros del gobierno y sociedad civil.
    - i. Gobierno: ANTAI, AIG, Ministerio de la Presidencia.
    - ii. Sociedad civil:
      - Centro de Incidencia Ambiental (CIAM): organización de derecho ambiental, que trabaja con abogados y científicos para defender el derecho a un medio ambiente saludable.
      - Fundación Generación sin Límite: organización que trabaja con jóvenes en temas de liderazgo social, participación ciudadana, transparencia y datos abiertos, desarrollo sostenible, y tecnología para la innovación social.
      - Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana - Capítulo Panameño de Transparencia Internacional: organización que trabaja en formación y participación ciudadana, transparencia y anticorrupción, fortalecimiento de la democracia, defensa y difusión de las libertades fundamentales, y trabajo editorial.
      - Juntos Decidimos: movimiento ciudadano independiente, que trabaja con jóvenes en la promoción de la participación ciudadana, la incidencia juvenil, aportes de cambios positivos a través de la generación de espacios, desarrollo de herramientas, y ejecución de campañas y actividades.
      - Kernel Community Think Tank: organización que trabaja en temas de innovación abierta y social, gobierno abierto, cultura, y generación y aplicación de conocimientos a partir de los procesos de tecnología.
      - Movimiento Independiente por Panamá (MOVIN): organización que trabaja en temas de institucionalidad, transparencia y participación ciudadana.
  - b. Grupo Multisectorial de CoST Panamá, conformado por 11 miembros del sector público, privado y sociedad civil.
    - i. Gobierno: ANTAI, DGCP, Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Municipio de Panamá (MUPA).



- ii. Sector privado: Cámara de Comercio Británica, Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC), Sociedad Panameña de Ingenieros y Arquitectos (SPIA).
- 4. Sociedad civil: Fundación Generación sin Límite, Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana - Capítulo Panameño de Transparencia Internacional, MOVIN.
- 5. Miembros y líderes comunitarios de comunidades en las zonas de influencia de obras de infraestructura incluidas en los estudios de aseguramiento promovidos por el proyecto que brindarán retroalimentación sobre las obras.
- 6. Entidades licitantes de obras de infraestructura, incluyendo Municipios: servidores públicos de las entidades licitantes y Municipios que desarrollen obras de infraestructura, y deban publicar sus datos en el portal gubernamental PanamaenObras.
- 7. Organizaciones de la sociedad civil que trabajen en temas de transparencia, rendición de cuentas, datos abiertos y participación ciudadana.
- 8. Representantes del sector privado y gremios interesados en las obras de infraestructura.
- 9. Academia interesados en las contrataciones públicas, obras de infraestructura y datos abiertos.
- 10. Representantes de los medios de comunicación que realicen periodismo investigativo sobre contrataciones públicas.

En la siguiente tabla se presentan a las partes interesadas y beneficiarios directos identificados según localidad y grupo de interés al que pertenece:

**Tabla 3.1 Grupo de partes interesadas y beneficiarios directos**

N°	Grupos de partes interesadas y beneficiarios directos	Nombre de las partes interesadas
1	Entidades públicas responsables de la ejecución del Proyecto	DGCP
		ANTAI
2	Entidades públicas involucradas en el Proyecto	AIG
		MEF
3	Foros multisectoriales de AGA y CoST que apoyarán en la ejecución del Proyecto	Comisión Nacional de Gobierno Abierto Panamá
		Grupo Multisectorial de CoST Panamá
4	Entidades licitantes de obras de infraestructura, incluyendo Municipios	Instituciones públicas que desarrollen obras de infraestructura
		Municipios que desarrollen obras de infraestructura
5	Miembros y líderes comunitarios en zonas de influencia de obras de infraestructura incluidas en estudios de aseguramiento.	Líderes y miembros de las comunidades
6	Organizaciones de la sociedad civil	ONGs de transparencia, rendición de cuentas, datos abiertos y participación ciudadana.
7		Cámara de Comercio Británica

	Representantes del sector privado y gremios interesados en las obras de infraestructura	CAPAC SPIA
8	Academia	Representantes interesados en contrataciones abiertas, obras de infraestructura y datos abiertos
9	Medios de comunicación	Representantes de los medios de comunicación que realicen periodismo investigativo sobre contrataciones públicas

Fuente: Elaboración propia

### 3.2 Otras partes interesadas

Se refiere a cualquier individuo, grupo, comunidades locales y/u organización que tenga interés en el Proyecto. Este interés puede obedecer a las características del Proyecto, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público. Este grupo fue seleccionado por la capacidad que tienen de influir en las acciones de las partes afectadas del Proyecto. Una buena relación con ellos podría facilitar la ejecución del Proyecto.

Se identificó como otras partes interesadas a los siguientes grupos:

1. Entidades que guarden relación con los gobiernos locales: Secretaría Nacional de Descentralización (SND) y la Asociación de Municipios de Panamá (AMUPA). Estas entidades podrían estar interesadas en participar en las actividades de capacitación para los municipios del país.

En la siguiente tabla se presentan a las otras partes interesadas del Proyecto:

**Tabla 3.2 Otras partes interesadas**

N°	Grupos de otras partes interesadas	Nombre de las partes interesadas
1	Entidades que guarden relación con los gobiernos locales	SND AMUPA

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Este grupo hace referencia a las personas que tienen más probabilidad de verse afectadas por los impactos del Proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar sus beneficios. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo. Por ello, la Dirección General de Contrataciones Públicas prestará especial énfasis en identificarlos, hacer accesible su participación y vincularlos con el Proyecto.

Para fines del Proyecto se han considerado como menos favorecidos o vulnerables a los siguientes grupos:

1. Mujeres indígenas y Pueblos Indígenas de Panamá: Comarcas Emberá Wounaan, Ngabe Buglé, Kuna Madugandpi, Kuna Wargandi, Guna Yala, Naso y Pueblo Bribri. Estos pueblos están representados por 12 Autoridades que componen el Consejo Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas.
2. Organizaciones afrodescendientes
3. MIPYMES
4. Personas con discapacidad
5. Organizaciones y empresarias mujeres.

Para la participación de los Pueblos Indígenas según la normativa nacional y requisitos del EAS7 de Banco Mundial, la Dirección General de Contrataciones Públicas se compromete a que las actividades de divulgación y consulta se realizarán mediante las Autoridades del Consejo Nacional para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI), a través de los mecanismos que éstos determinen.

En la siguiente tabla se presenta a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados en el Proyecto:

**Tabla 3.3 Grupos menos favorecido o vulnerables**

N°	Grupos menos favorecidos o vulnerables	Representantes de los grupos	Limitación	Medidas para garantizar la participación
1	Pueblos indígenas de Panamá	Representantes de los 7 pueblos indígenas de Panamá, que conforman el CONDIPI, a través de 12 Autoridades.	Falta de acceso a Internet y otros servicios, analfabetismo. Distancia y difícil acceso a las comunidades.	Estrategia diferenciada para los pueblos Indígenas. Trabajo conjunto con CONDIPI.
2	Organizaciones Afrodescendientes	Empresarios y organizaciones afrodescendientes.	Discriminación.	Involucramiento proactivo por parte del proyecto a organizaciones de trabajo con afrodescendientes.
3	MIPYMES	Empresarios de las micro, pequeñas y medianas empresas.	Menos formalidad, recursos y experiencia para presentar una	Involucramiento proactivo en capacitaciones de uso de datos para oportunidades de

			propuesta para una adquisición.	negocio y otras actividades relevantes del proyecto.
4	Personas con discapacidad	Representantes de las organizaciones de personas con discapacidad.	Dificultad para acceder a información, dificultad para movilizarse.	Adaptación de páginas web, medidas de accesibilidad en reuniones.
5	Mujeres	Empresarias y organizaciones de mujeres.	Discriminación.	Involucramiento proactivo por parte del proyecto a empresas lideradas por mujeres y organizaciones de trabajo con mujeres.

Fuente: Elaboración propia

## 4 PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

### 4.1 Objetivos del programa

El Programa de Participación de Partes Interesadas del Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá tiene los siguientes objetivos:

#### 4.1.1 Objetivo General

Garantizar la participación eficaz de las partes interesadas del Proyecto, brindando información oportuna y propiciando espacios adecuados de divulgación y consulta, durante la preparación e implementación del mismo.

#### 4.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayude a mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas del Proyecto.
- Identificar los temas de interés de las partes interesadas y permitir que sus opiniones se tengan en cuenta en el diseño y la implementación del Proyecto.
- Coordinar con las partes interesadas los planes para la consulta y participación durante la implementación del Proyecto.

## 4.2 Temas de interés de las partes interesadas

Los temas de interés<sup>1</sup> identificados serán comunicados según el grupo al que corresponda y de acuerdo a las etapas del Proyecto:

**Tabla 4.2 Temas de interés según grupos identificados**

Etapa del Proyecto	Grupos identificados	Temas de interés
Etapa de Preparación	Entidades públicas responsables de la ejecución del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo del Proyecto.</li> <li>• Componentes y actividades del Proyecto.</li> <li>• Cronograma de las actividades.</li> <li>• Medios de divulgación de información del Proyecto.</li> <li>• Mecanismo de atención de quejas y consultas.</li> </ul>
	Entidades públicas involucradas en el Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo.</li> <li>• Componentes y actividades del Proyecto.</li> </ul>
	Entidades que guarden relación con los gobiernos locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de las actividades.</li> </ul>
	Foros multisectoriales de AGA y CoST.	
	Sociedad civil en general: ONGs, sector privado, academia, medios de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes y actividades del Proyecto.</li> <li>• Medios de divulgación de la información.</li> </ul>
	Grupos vulnerables: Organizaciones afrodescendientes, MIPYMES, personas con discapacidad, organizaciones y empresarias mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios para consultar información del Proyecto.</li> </ul>
	Pueblos Indígenas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de participación de los pueblos.</li> <li>• Medios de divulgación de información del Proyecto.</li> </ul>
Etapa de Implementación	Entidades licitantes de obras de infraestructura, incluyendo Municipios.	Datos y portales de compras y contratación pública.
	Foros multisectoriales de AGA y CoST.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos y portales de compras y contratación pública.</li> </ul>
	Sociedad civil en general: ONGs, sector privado, academia, medios de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionalidades de accesibilidad en portal PanamaCompra en Cifras.</li> <li>• Capacitaciones sobre uso de los datos.</li> </ul>
	Grupos vulnerables: Organizaciones afrodescendientes, MIPYMES, personas con	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de aseguramiento de las obras de infraestructura.</li> </ul>

<sup>1</sup> Estos temas serán actualizados periódicamente, de acuerdo a las necesidades de información que se evidencien en las partes interesadas a lo largo de la vida del Proyecto.

	discapacidad, organizaciones y empresarias mujeres.	
	Pueblos indígenas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes y actividades del proyecto.</li> <li>• Oportunidades de vinculación de las autoridades, comunidades y empresas indígenas.</li> <li>• Divulgación de información en las comunidades sobre inversiones y contrataciones públicas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS DISEÑARÁ DURANTE EL PLAN DE COMUNICACIONES PARA EL PROYECTO CONTRATACIONES ABIERTAS Y INFRAESTRUCTURA PÚBLICA DE PANAMÁ. ESTE CONTENDRÁ ACCIONES DE INTERÉS IDENTIFICADO, ASÍ COMO MENSAJES ESPECÍFICOS SEGÚN LOS TEMAS DE LLEVARÁ EL PLAN DE COMUNICACIONES SE ENCUENTRA EN EL ANEXO 5 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2021**

A. Relación de los asistentes a las actividades realizadas en la plataforma virtual Teams, en el año 2021.

**1. Reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas, 2 de febrero de 2021**

El 2 de febrero de 2021 se celebró reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno, como representante de los Pueblos Indígenas del país.

**2. Reunión virtual con las Autoridades del CONDIPI, 17 de marzo de 2021**

El 17 de marzo de 2021 se celebró reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno, las Autoridades del Consejo Nacional para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI) y la Dirección General de Contrataciones Públicas. Información presentada y/o entregada en las actividades realizadas el 16 de diciembre de 2020.

1. Durante reunión virtual se presentó el objetivo del proyecto, las instituciones responsables, el periodo de implementación, los componentes del proyecto y su objetivo, los siguientes pasos con el CONDIPI, las actividades para que participen los pueblos, los posibles medios de divulgación de información del proyecto y los medios para consultar información del proyecto.

Como siguiente paso, se solicitó al Viceministro la organización de un nuevo espacio de diálogo con los Pueblos y Territorios Indígenas.

Como resultados, el Viceministro convocará una reunión con las 12 Autoridades del CONDIPI para que se les presente el proyecto y se les solicite la designación de enlaces técnicos, que recomendarán los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas y las actividades en que participarán. Posteriormente, se les presentará estas recomendaciones al Consejo para su aprobación.

2. En la reunión virtual se presentaron los componentes y actividades del proyecto, posibles medios de divulgación de información del proyecto, medios para consultar información sobre este y siguientes pasos.

Las Autoridades del CONDIPI brindaron diversas recomendaciones sobre el acceso a la información de las obras que se construyen en sus territorios, y del seguimiento de estos proyectos.

La retroalimentación obtenida incluyó temas relacionados con la coordinación con las Autoridades para la divulgación de información sobre procesos de contrataciones e inversiones públicas, la promoción de la contratación de personal y empresas indígenas en procesos de inversión pública, la vinculación de las Autoridades y comunidades en estudios de aseguramiento sobre proyectos realizados en sus comunidades, y el involucramiento en mesas de diálogo sobre el uso de datos para la mejora de las inversiones públicas. Todas las medidas mencionadas aquí han sido incluidas en la Evaluación Social y el presente PPPI.

Como siguientes pasos, se acordó que cada Congreso con su respectivo equipo de trabajo revisará la documentación del proyecto y realizarían recomendaciones para la participación de los pueblos indígenas en el proyecto, las cuales se discutirán y validarán en una jornada de trabajo entre las Autoridades del CONDIPI y la DGCP.

- B. Presentación, invitación y lista de participantes de las actividades realizadas en el año 2021.

Presentación realizada



## Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá

**Objetivo:** Avanzar una estrategia de contrataciones abiertas que refuerce el acceso y uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con énfasis en obras de infraestructura pública.

**Instituciones responsables:** Dirección General de Contrataciones Públicas y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

**Periodo de implementación:** junio 2021 a diciembre 2023.



## Componentes del proyecto

### 1. Fortalecimiento de la transparencia en las compras y contrataciones públicas, incluyendo infraestructura.

- Publicar todas las compras que realicen las entidades públicas y gobiernos locales.
  - ✓ Dar a conocer que es lo que más compra/necesita el Estado.
  - ✓ Brindar información útil para las empresas indígenas.

### 2. Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas.

- Capacitar a los ciudadanos para que usen la información de las compras públicas, y organizar mesas de diálogo para recomendar al gobierno como mejorar el sistema de compras.
  - ✓ Los pueblos indígenas podrán monitorear las obras que realice el Estado, a través de Comités de Auditoría Social.





## Componentes del proyecto

### 3. Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública.

- Realizar informes con las comunidades para dar a conocer que sucede en cada etapa de la entrega de las obras de infraestructura, y organizar mesas de diálogo para recomendar al gobierno acciones para mejorar las obras.
  - ✓ Monitoreo ciudadano sobre las obras que realicen en los territorios indígenas.
  - ✓ Mejorar la entrega de las obras de infraestructura.

### 4. Apoyo Administrativo y comunicaciones

- Promover el proyecto y sumar actores para que participen de las actividades.



## Actividades

- Participar en los Comités de Auditoría Social para monitorear los proyectos de infraestructura desarrollados en sus territorios.
- Participar de mesas de diálogo para brindar retroalimentación de cómo mejorar el acceso a la información sobre las contrataciones públicas.
- Participar en los estudios de aseguramiento brindando retroalimentación sobre los proyectos de infraestructura pública desarrollados en sus territorios, incluidos en los estudios.



## Posibles medios de divulgación de información del proyecto

- Medios de comunicación convencionales: la radio comunitaria y televisión para emitir avisos importantes e información relacionada al proyecto.
- Infomediarios: se comunicará a organizaciones representativas que a su vez comunicarán a las comunidades indígenas.
- Página Web de la DGCP: contará con información del proyecto, actividades, convocatorias, eventos.



## Medios para consultar información del proyecto

Mesa de Ayuda de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP):

- Vía telefónica.
- De manera presencial en oficina central o regionales.
- Vía correo electrónico.
- Por medio escrito (nota).

Esta información estará disponible en el sitio Web: [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa)



## Siguientes pasos

1. Establecer los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas en el proyecto.
  2. Recibir ideas o sugerencias del CONDIPI sobre los mejores o más usados medios de comunicación en sus comunidades, y sobre las otras actividades del proyecto.
- Solicitar la designación de técnicos para trabajar en las recomendaciones que serán presentadas y aprobadas posteriormente en Reunión Ordinaria del Consejo.



### Lista de participantes

1. Reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas.
  - Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno.
  - Dirección General de Contrataciones Públicas.
  - Banco Mundial.
2. Reunión virtual con las Autoridades del CONDIPI.
  - Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno.
  - Autoridades del CONDIPI.
  - Dirección General de Contrataciones Públicas.
  - Banco Mundial.

6 del presente documento.

### 4.3 Estrategia propuesta para la divulgación de información

La divulgación de información permitirá a las partes interesadas conocer los beneficios, riesgos e impactos del Proyecto. Se pondrá especial atención en informar a los grupos menos favorecidos o vulnerables identificados.

Para la divulgación de información se utilizarán diversas estrategias en cada una de las etapas del Proyecto, estas estrategias serán accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas. Los principales medios de divulgación serán:

- **Página Web:** la Dirección General de Contrataciones Públicas a través de su página Web [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa) tendrá un link directo a obtener información específica sobre el Proyecto, la misma que estará disponible durante todo el ciclo del Proyecto. De igual manera la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, en su sitio Web [www.antai.gob.pa](http://www.antai.gob.pa) . Asimismo, los ciudadanos podrán conocer el proyecto y enviar comentarios a través de la página Web del 4to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto: <https://consultasdigitales.democraciaenred.org/revisioncuartoplan>
- **Material impreso:** se producirá material informativo escrito como folletos, que contendrán información sobre las actividades del Proyecto.
- **Mesa de Ayuda:** la Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con una Mesa de Ayuda que servirá como centro de atención para quienes requieran información o manifestar alguna inquietud sobre el Proyecto, de manera presencial (Oficinas de la DGCP, Avenida Samuel Lewis y calle Ortega, PH Edificio Central, piso 1 (sede principal) o sedes regionales), por teléfono al 515-1550 o correo electrónico [info@dgcp.gob.pa](mailto:info@dgcp.gob.pa)
- **Medios de comunicación convencionales:** la radio y televisión servirán para emitir avisos importantes e información relacionada al Proyecto.
- **Redes sociales:** se brindará información relacionada al Proyecto a través de las cuentas de la Dirección General de Contrataciones Públicas y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

A continuación, se muestran los temas de interés y el método propuesto para la divulgación de información en las diferentes etapas del Proyecto:

Tabla 4.3 Estrategias para la divulgación de información

Información que se divulgará	Métodos propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias	Responsable
Información general sobre el Proyecto	Página Web, material impreso, Mesa de Ayuda, medios de comunicación, redes sociales, Autoridades indígenas y líderes comunitarios.	Durante toda la etapa del Proyecto.	Entidades públicas, sociedad civil en general, grupos vulnerables, pueblos indígenas.	DGCP, ANTAI
Mecanismo de atención de quejas y consultas	Página Web, medios de comunicación, redes sociales. Autoridades indígenas y líderes comunitarios.		Entidades públicas, sociedad civil en general, grupos vulnerables, pueblos indígenas.	DGCP
Avances y logros del Proyecto	Página Web, medios de comunicación y redes sociales. Autoridades indígenas y líderes comunitarios.	Durante toda la etapa del Proyecto.	Entidades públicas, sociedad civil en general, grupos vulnerables, pueblos indígenas.	DGCP, ANTAI
Información de actividades a realizar, productos y eventos del Proyecto	Página Web, medios de comunicación y redes sociales. Autoridades indígenas y líderes comunitarios.	Durante toda la etapa del Proyecto.	Entidades públicas, sociedad civil en general, grupos vulnerables, pueblos indígenas.	DGCP, ANTAI, GMS de CoST Panamá

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4 Estrategia propuesta para la participación de partes interesadas durante la implementación del proyecto

El proceso de participación busca que los actores involucrados tengan la oportunidad de formular inquietudes sobre el diseño, implementación, impactos, y beneficios del Proyecto.

En ese sentido, la Dirección General de Contrataciones Públicas está comprometida en generar un diálogo significativo con las partes interesadas del Proyecto utilizando diferentes mecanismos y espacios de consulta y participación. Con ello, se buscará incluir los comentarios y sugerencias, pertinentes y viables, que permitan una mejor implementación del Proyecto en general y de los mecanismos de divulgación y consulta del PPPI.

Como parte del proceso de consulta se realizarán las siguientes actividades:

- **Talleres de consulta:** se llevarán a cabo talleres de consulta con los grupos de partes interesadas para abordar temas de interés sobre el Proyecto. Tras realizarse los talleres de consulta se suscribirá un acta de reunión donde se dejará constancia de los participantes y de los temas tratados.

- **Página Web:** La Dirección General de Contrataciones Públicas a través de su página Web [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa) tendrá un link directo a obtener información específica y enviar comentarios sobre el Proyecto, la misma que estará disponible durante todo el ciclo del Proyecto, a partir de la aprobación del proyecto De igual manera la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, en su sitio Web [www.antai.gob.pa](http://www.antai.gob.pa). Se informará sobre estos enlaces a través de las redes sociales, reuniones de consulta y presentación del proyecto. Los ciudadanos además podrán conocer el Proyecto y enviar comentarios a través de la página Web del 4to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto: <https://consultasdigitales.democraciaenred.org/revisioncuartoplan>.
- **Encuestas:** se realizarán encuestas de satisfacción sobre las actividades de participación ciudadana durante la implementación del Proyecto.
- **Talleres de capacitación:** se llevarán a cabo talleres de capacitación virtual y presencial con los grupos de partes interesadas, para que adquieran habilidades. Esto se dará en la etapa de implementación. Tras realizarse los talleres se suscribirá un acta de reunión donde se dejará constancia de los participantes y de los temas tratados.
- **Mesas de diálogo:** se llevarán a cabo mesas de diálogo virtual y presencial con los grupos de partes interesadas para discutir ciertos temas y brindar recomendaciones. Esto se dará en la etapa de implementación. Tras realizarse los talleres se suscribirá un acta de reunión donde se dejará constancia de los participantes y de los temas tratados.
- **Eventos públicos:** se celebrarán eventos públicos presenciales con los grupos de partes interesadas para dar a conocer los resultados de algunas actividades del proyecto. Esto se dará en la etapa de implementación. Tras realizarse los talleres se suscribirá un acta de reunión donde se dejará constancia de los participantes y de los temas tratados.

A continuación, se muestran los temas de interés y el método propuesto para el proceso de consulta en las diferentes etapas del Proyecto:

**Tabla 4.4 Actividades de consulta y participación de partes interesadas**

Tema de consulta	Métodos propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias	Responsable
Etapa de Preparación				
Información general del Proyecto (nivel de alcance, beneficios y medidas de gestión) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del proyecto</li> </ul>	Talleres de consulta	Dos veces durante la etapa del Proyecto	CNGAP, GMS de CoST Panamá	DGCP

Tema de consulta	Métodos propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en la implementación</li> <li>Mecanismos de divulgación de información</li> <li>Mecanismo de atención de quejas y consultas.</li> </ul>	Talleres de consulta y Página Web	Una vez durante la etapa del Proyecto	ONGs, sector privado, Academia, medios de comunicación y grupos vulnerables)	DGCP, ANTAI
	Talleres de consulta	Una vez durante la etapa del Proyecto	Pueblos indígenas (CONDIPI)	DGCP
Etapa de Implementación				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción sobre las actividades de participación ciudadana</li> </ul>	Encuestas	Anualmente durante toda la etapa del Proyecto	Todas las partes interesadas del Proyecto	DGCP, ANTAI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones sobre uso de los datos de contrataciones públicas</li> </ul>	Talleres de capacitación	Cada 2-3 meses (oct 2022-oct 2023)	Todas las partes interesadas del Proyecto	ANTAI, DGCP
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios de diálogo del Observatorio de Contrataciones Públicas</li> </ul>	Mesas de diálogo	Cada 1.5 meses en 2023	Todas las partes interesadas del Proyecto	DGCP
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de auditoría social con las comunidades sobre proyectos a ser incluidos en los estudios de aseguramiento</li> </ul>	Talleres	Anuales	Comunidades locales	GMS de CoST Panamá
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos públicos de divulgación de resultados de estudios de aseguramiento</li> </ul>	Eventos públicos	Anuales	Todas las partes interesadas del Proyecto	GMS de CoST Panamá
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesas de diálogo sobre medidas de política y acciones necesarias para mejorar la priorización y el desempeño de los proyectos de infraestructura pública</li> </ul>	Mesas de diálogo	3 por año	Todas las partes interesadas del Proyecto	GMS de CoST Panamá

Fuente: Elaboración propia

#### 4.5 Estrategia para la participación los Pueblos Indígenas en el proyecto

El proyecto está llevando a cabo un proceso de consulta y participación de los Pueblos Indígenas de Panamá por medio del CONDIPI, en coordinación con el Vice-Ministerio de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno. Conforme a los requisitos del EAS7 el propósito de este proceso es reconocer los espacios tradicionales de toma de decisión de los Pueblos Indígenas y mantener una relación continua con ellos para promover los beneficios y oportunidades de manera tal que sean accesibles, culturalmente adecuados e inclusivos.

En este contexto, la sección 2.1 resume las actividades de participación realizadas con los pueblos indígenas durante la preparación del proyecto, y conforme a la retroalimentación recibida, esta sección resume las propuestas del proyecto para su vinculación durante la implementación. Estas propuestas están siendo revisadas y validadas por los Congresos y Consejos representados en el CONDIPI y constarán en una versión actualizada de este documento, a ser publicada a más tardar 30 días después de la efectividad de la donación.

Se proponen para la implementación del proyecto las siguientes actividades de participación de los Pueblos Indígenas, en las cuales se tendrá en cuenta la equidad de género.

- Participación en los Comités de Auditorías Social para dar seguimiento a las obras de infraestructura que se desarrollan en sus comunidades.
- Participación de las mesas de diálogo para priorizar la infraestructura, en las que brindarán sugerencias.
- Participar de las mesas de diálogo para mejorar el sistema de compras públicas, en las que brindarán sugerencias.
- Brindar información sobre las licitaciones que se desarrollan en sus comunidades.

#### 4.6 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

La Dirección General de Contrataciones Públicas promoverá la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes afectadas. Especialmente prestará atención a la identificación de los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables. La opinión de estos grupos será incorporada a través de distintos mecanismos de participación que se llevarán a cabo en cada etapa del Proyecto. Además, se tendrán en cuenta las dificultades que puedan presentarse para la comunicación y el acceso físico a las actividades que se convoquen.

Los mecanismos de divulgación y consulta propuestos para los grupos vulnerables son:

- **Talleres de consulta y consultas individuales.** Se realizarán consultas sobre las actividades que desean participar, los mecanismos de divulgación de información y el mecanismo de atención de quejas y consultas a los individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables. También se realizarán diálogos individuales con organizaciones que trabajan con grupos vulnerables.
- **Infomediarios.** Se coordinará con las Autoridades indígenas para que le brinden información respectiva del Proyecto a las comunidades indígenas y transmitan retroalimentación, actuando como infomediarios. (ver sección 4.5)

Los resultados de las consultas serán incorporados en el diseño del Proyecto y se comunicarán a los grupos mediante correo electrónico, página Web de la DGCP y reuniones virtuales.



#### 4.7 Cronograma estimado

El Proyecto consta de dos etapas y se estima que tenga una duración total de 4 años. Actualmente, se encuentra en la etapa de preparación.

Es importante mencionar que las actividades de divulgación y consulta pueden variar de acuerdo al desarrollo operativo del Proyecto y/o a las demandas e iniciativas de las partes interesadas.

En la siguiente tabla se detallan las etapas del Proyecto, el tiempo estimado y las características principales de cada etapa.

**Tabla 4.1 Etapas del Proyecto**

Etapas	Duración (meses)	Fecha de inicio estimada	Fecha de fin estimada	Característica Principal
Preparación	16	Diciembre 2019	Junio 2021	En esta etapa se realizaron consultas sobre información general del Proyecto a los grupos de partes interesadas, para incorporar sus comentarios y sugerencias en el diseño. Ver sección 2 y anexos para más información.
Implementación	31	Agosto 2021	Diciembre 2023	En esta etapa se realizará una reunión técnica con las autoridades indígenas para validar el esquema para su participación, encuestas anuales a individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables; 8 capacitaciones sobre el uso de datos de contratación pública; 6 espacios de diálogo del Observatorio de Contrataciones Públicas; 3 talleres de auditoría social sobre proyecto de infraestructura; 3 eventos de lanzamiento de los resultados de estudios de aseguramiento; 3 mesas de diálogo anuales sobre infraestructura pública para los grupos de partes interesadas.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el cronograma estimado para la implementación de las actividades del PPPI. Esta programación es referencial y podría sufrir modificaciones.

Tabla 4.2 Cronograma estimado para implementar el PPPI

Actividad por Etapa	2020	2021				2022			2023		
	Dic	En-Mar	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic	En-Abr	May-Ag	Sept-Dic	En-Abr	May-Ag	Sept-Dic
<b>Etapa de Preparación</b>											
<b>1. Planificación y Coordinación</b>											
1.1 Reuniones de coordinación y alineamiento de las entidades involucradas.	X	X	X								
1.2 Diseño de herramientas comunicacionales y elaboración de mensajes clave.				X							
<b>2. Actividades de divulgación de información</b>											
2.1 Elaboración de material informativo para páginas Web y redes sociales				X							
2.2 Publicación de material informativo en páginas Web y redes sociales.				X							
<b>3. Actividades de Consulta</b>											
3.1 Consultas públicas con los grupos de partes interesadas.	X	X	X								
<b>4. Elaboración de Reportes e Informes</b>											
4.1 Reporte de actividades de divulgación y consulta realizadas.	X	X	X								
<b>Etapa de Implementación</b>											
<b>1. Planificación y Coordinación</b>											
1.1 Reuniones de coordinación y alineamiento de las entidades involucradas.			X	X		X			X		
1.2 Reunión técnica de validación de propuestas con autoridades del CONDIPI.			X								
1.3 Divulgación del PPPI y ES actualizados.				X							
<b>2. Actividades de divulgación de información</b>											
2.1 Elaboración de material informativo impreso, para páginas Web y redes sociales.				X							
2.2 Reuniones de coordinación con la Mesa de Ayuda.			X	X							
2.3 Publicación de material informativo en páginas Web y redes sociales.				X							
2.4 Entrega de material informativo impreso (folletos).						X					
2.5 Diseño del plan de comunicaciones.						X					
<b>3. Actividades de Consulta</b>											
3.1 Consultas públicas con los individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables.					X			X			X
<b>4. Elaboración de Reportes e Informes</b>											
4.1 Primer reporte de actividades de divulgación y consulta realizadas.						X					
4.2 Segundo reporte de actividades de divulgación y consulta realizadas.									X		
4.3 Tercer reporte de actividades de divulgación y consulta realizadas.											X

Fuente: Elaboración propia

## 4.8 Análisis de los comentarios

El proceso de participación de las partes interesadas se llevará a cabo durante todo el ciclo del proyecto, lo cual permitirá recoger comentarios, opiniones, quejas y/o reclamos sobre los temas de interés vinculado al Proyecto.

La Dirección General de Contrataciones Públicas se compromete a documentar todas las actividades del PPPI a través de actas de reunión, reporte fotográfico, encuestas u otros materiales que se obtengan como resultado de los talleres. El Coordinador(a) del Proyecto llevará un registro detallado del proceso de divulgación y elaborará reportes de los resultados de las actividades realizadas. Asimismo, se recopilarán (de manera oral y escrita) y examinarán las consultas realizadas por las partes interesadas. De esta manera se tendrá un registro completo de los temas de interés o preocupación de las partes interesadas.

Con base en esta información se preparará un resumen sobre las acciones realizadas para atender las principales preocupaciones de las partes interesadas y los resultados obtenidos serán comunicados a través de la página Web de la DGCP, medios de comunicación convencionales, y en las actividades de consulta siguientes. Los datos personales de los individuos participantes no se divulgarán y/o compartirán, y no se incluirán en los reportes generados.

En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente documento, se encuentra el formato de encuesta que permitirá conocer la idoneidad de los mecanismos propuestos para el proceso de divulgación y consulta del Proyecto.

## 4.9 Etapas futuras del Proyecto

El responsable de realizar el seguimiento de las actividades de divulgación y consulta será el Coordinador(a) del Proyecto de la DGCP. Este seguimiento permitirá reconocer las estrategias exitosas y reforzarlas, o hacer los ajustes necesarios para cumplir las metas y los compromisos asumidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas, a fin de asegurar la mejora continua de la Gestión Socio Ambiental del Proyecto, y, sobre todo, del proceso de participación de las partes interesadas. Asimismo, permitirá evaluar y controlar los posibles riesgos sociales que se presenten durante la implementación del mismo.

Cabe señalar que, toda información de carácter social y ambiental será oportunamente comunicada. Esto se realizará a través de las plataformas de la Dirección General de Contrataciones Públicas, las mismas que podrán encontrarse en el siguiente enlace: [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa)

El Coordinador(a) del Proyecto contará con un registro de soporte (convocatorias, listas de asistencia, material de difusión, actas de reunión, entre otros), de las actividades y medidas realizadas en torno al proceso de divulgación y consulta, con énfasis en señalar las actividades realizadas con los grupos vulnerables o menos favorecidos del Proyecto. A partir de ello, se elaborarán reportes anuales dirigidos a las partes interesadas sobre el desempeño ambiental y social, los avances de la implementación del PPPI y el mecanismo de atención de quejas y consultas. Estos reportes contendrán lo siguiente:

- Un resumen de las actividades de divulgación y consulta realizadas.

- Relación de respuestas dadas a las inquietudes de las partes afectadas y otras partes interesadas, describiendo la manera en que fueron tenidas en cuenta o indicando las razones por las que no fueron consideradas.

## 5 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

En esta sección se presenta el recurso humano propuesto, los responsables de implementar el PPPI y el presupuesto estimado para realizar las actividades propuestas.

### 5.1 Recurso humano / capital humano / equipo requerido

La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene la capacidad de desarrollar una adecuada gestión social conforme al tamaño y alcance del Proyecto; así como, llevar adelante un adecuado proceso de divulgación y consulta. Por lo que el Coordinador(a) del Proyecto será el responsable de implementar las actividades del PPPI.

A continuación, se presenta el organigrama propuesto que incluye el equipo base para implementar las actividades señaladas en el PPPI.

**Gráfico 5.1 Organigrama propuesto para el equipo**



Fuente: Elaboración propia

### 5.2 Funciones y responsabilidades de gestión

La ejecución del Proyecto involucra, en sus diferentes etapas, a dos entidades del gobierno (DGCP y la ANTAI). No obstante, la responsabilidad recae principalmente en la Dirección General de Contrataciones Públicas.

En consecuencia, la coordinación entre el equipo del Proyecto permitirá alinear acciones a nivel operativo y administrativo con las distintas entidades que intervienen en la gestión del Proyecto. En ese sentido, la coordinación del Proyecto estará a cargo del Coordinador(a) del Proyecto, en tanto que la DGCP será la encargada de liderar y gestionar la implementación del PPPI.

- ✓ Las funciones y responsabilidades de gestión para la implementación del PPPI son las siguientes:

El equipo del Proyecto tiene la función de implementar los planes, programas y todas las medidas necesarias para mitigar y/o minimizar los impactos sociales y ambientales que genere el Proyecto. A continuación, se indican las responsabilidades del equipo.

- Implementar y velar por el cumplimiento de las actividades de divulgación y consulta del presente Plan durante todas las etapas del Proyecto.
- Anticipar y alertar sobre posibles riesgos sociales o ambientales que surjan durante la etapa de ejecución del Proyecto, y elaborar Planes de Acción Inmediato.
- Mantener una relación directa con cada uno de los grupos de interés en el área de influencia del Proyecto.

La comunicación fluida y oportuna entre el Coordinador(a) del Proyecto y el Especialista de Monitoreo y Evaluación permitirá evitar o prevenir riesgos sociales y contar con información técnica válida para difundir a las partes interesadas.

En caso que la DGCP asuma compromisos sociales con las partes interesadas, el responsable de monitorear el cumplimiento de dichos compromisos será el Especialista de Monitoreo y Evaluación a fin de mantener relaciones de respeto y confianza con las partes interesadas del Proyecto.

En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se encuentra la matriz de compromisos sociales que se utilizará como herramienta de seguimiento para el monitoreo mensual de las actividades de Gestión Socio Ambiental.

- ✓ Con respecto a la documentación y gestión del proceso de implementación del PPPI

Todas las actividades de divulgación y consulta serán documentadas, lo cual servirá como base para elaborar los reportes de monitoreo semestrales que permitirán realizar un seguimiento de los temas de interés y gestionar las respuestas oportunamente. La responsable de documentar las actividades del PPPI y de elaborar los reportes de avance será la Especialista de Monitoreo y Evaluación.

El Coordinador(a) del Proyecto será la responsable de remitir los reportes de monitoreo al Banco Mundial vinculados a la implementación y manejo de los riesgos identificados en el Proyecto. Asimismo, reportará las actividades realizadas en el marco de implementación del PPPI. En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se encuentran los puntos a considerar en los reportes de monitoreo.

### 5.3 Presupuesto Estimado

El presupuesto total estimado para la implementación del PPPI asciende a \$66,000.00. Este monto contempla un especialista de monitoreo y evaluación, costos logísticos del trabajo de campo para consultas, material impreso para difundir, entre otros. En tal sentido, tomando en

cuenta todas las actividades propuestas y los recursos asociados, a continuación, se presenta el presupuesto estimado para cada etapa del Proyecto:

**Tabla 5.1 Presupuesto estimado para la implementación del PPPI**

Etapas	Presupuesto estimado
<b>Ejecución</b>	
• Especialista de Monitoreo y Evaluación	\$24,000.00
• 5 capacitaciones sobre el uso de los datos de contratación pública	\$13,000.00
• 5 espacios de diálogo del Observatorio de Contrataciones Públicas	\$9,500.00
• 2 eventos de lanzamiento de los estudios de aseguramiento	\$8,500.00
• 6 mesas de diálogo sobre priorización de proyectos de infraestructura	\$6,500.00
<b>Total</b>	<b>\$61,500.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## 6 MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS <sup>2</sup>

La Dirección General de Contrataciones Públicas se compromete a que la gestión de las quejas y consultas se llevará a cabo de forma culturalmente adecuada y será accesible para todas las partes interesadas del Proyecto. En ese sentido, el mecanismo dará respuesta de manera adecuada y oportuna a las quejas o consultas presentadas. Cabe señalar, también, que el Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá admitirá que se realicen quejas anónimas.

Este mecanismo funcionará desde la Mesa de Ayuda de la DGCP, la cual está en funcionamiento, para propósitos del proyecto el mecanismo se activará a partir de la aprobación del Proyecto y permanecerá durante todo el ciclo del Proyecto. Con ello se busca garantizar la participación de todas las partes interesadas y la identificación temprana de posibles riesgos para el Proyecto.

Las quejas y consultas que surjan a razón del Proyecto serán atendidas por la Mesa de Ayuda de la DGCP, quien se encargará de recibir, registrar y atender las quejas y consultas del Proyecto. La mesa de ayuda cuenta con un presupuesto de funcionamiento que es parte del presupuesto de la institución y no requiere de recursos específicos por parte del proyecto. Este mecanismo se divulgará a través de la página Web y redes sociales de la DGCP y la ANTAI, y se comunicará en las actividades de consulta del Proyecto.

### 6.1 Vías para la recepción de quejas y consultas

Desde la primera etapa el Coordinador(a) del Proyecto de la DGCP desarrollará una relación directa con todos los afectados y otras partes interesadas del Proyecto. Además, con el fin de

<sup>2</sup> Las quejas que se reciban a través del mecanismo solo serán relacionadas al Proyecto y no sobre las adquisiciones que realicen las instituciones públicas.

contar con un mecanismo accesible e inclusivo, se implementarán diversas vías para que se puedan presentar quejas y consultas, las cuales se presentan a continuación:

- **Vía telefónica:**

- ✓ Línea fija: (507) 515-1550

- Su horario de atención es de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- **Vía correo electrónico:**

- ✓ [info@dgcp.gob.pa](mailto:info@dgcp.gob.pa)

- **De manera personal:**

- ✓ Mesa de Ayuda de la DGCP: quien llenará el formato de recepción de quejas que corresponda.

- Oficinas de la DGCP, Avenida Samuel Lewis y calle Ortega, PH Edificio Central, piso 1 (sede principal) o sedes regionales.

- Su horario de atención es de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- **Por medio escrito:**

- ✓ Enviar nota a la DGCP, Avenida Samuel Lewis y calle Gerardo Ortega, PH Edificio Central, piso 1.

Dirigir a Mesa de Ayuda, en atención al Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá.

Su horario de atención es de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

En caso de ser necesario para las actividades realizadas con los Pueblos Indígenas, las quejas y consultas podrán ser dirigidas y gestionadas por medio de las Autoridades Indígenas.

## 6.2 Definiciones y plazos de atención

A continuación, se presentan las definiciones y consideraciones de tiempo para dar atención a las quejas y consultas que se presenten.

- **Consulta:** expresión oral o escrita por parte de las personas, que tengan dudas y/o requieran información sobre un tema específico relacionado con las actividades del Proyecto.
- **Queja:** mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un bien o servicio en el marco del Proyecto. Para fines del presente Proyecto, serán considerados indistintamente los términos de queja y reclamo.

Término de respuesta para las consultas y quejas: siete (7) días hábiles.

- **Titular de la queja o consulta:** es una persona natural o jurídica que utiliza alguna de las vías antes descritas para presentar su queja o consulta.

Durante el proceso de resolución de la queja o consulta, se asignará una nomenclatura correspondiente al estado de la queja o reclamo que permitirá realizar el monitoreo del caso. Los estados de gestión serán:

- Aceptado
- En proceso
- Cerrado

- **Mesa de Ayuda:** la DGCP cuenta con un sistema virtual que registra todas las quejas y consultas recibidas.

### 6.3 Lineamientos a considerar

Para la implementación del mecanismo de quejas y consultas, la Mesa de Ayuda de la DGCP tomará en consideración los siguientes lineamientos:

- ✓ Es de interés del Proyecto que se gestione la solución oportuna y apropiada a todas las quejas presentadas, ya que la correcta implementación permitirá fortalecer los vínculos de confianza, prevenir los posibles conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por problemas sociales.
- ✓ Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a no ser discriminada, ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.
- ✓ El Coordinador(a) del Proyecto deberá asegurar la difusión del mecanismo de atención de quejas y consultas y propiciar su accesibilidad a los grupos de interés, con especial énfasis en los grupos vulnerables.
- ✓ El Coordinador(a) del Proyecto deberá asegurar que cada queja y consulta, en las distintas etapas, se documenten y se realice el seguimiento.

### 6.4 Procedimiento

El procedimiento para gestionar una queja o consulta será difundido a nivel interno y externo. A nivel interno, se dará a conocer este procedimiento a todas las áreas de la DGCP y personal involucrado en el Proyecto, de manera que se difunda la importancia de este mecanismo para una adecuada gestión social. A nivel externo, se difundirá las vías existentes para formular una queja o consulta, mediante las páginas Web y redes sociales de la DGCP y la ANTAI, al igual que en las actividades de consulta del Proyecto, a fin de que las partes interesadas tomen conocimiento de cómo proceder en caso que quieran presentar una queja o consulta.

Para efectos prácticos en adelante llamaremos caso a toda queja o consulta.

#### a) Recepción y registro del caso

El procedimiento se inicia con la recepción del caso. El Formato de Recepción de Quejas y Consultas se encuentra en el ANEXO 9 del presente documento.



Posteriormente, las quejas y consultas recibidas serán identificadas con un número de registro. Además, se tomará nota de la fecha y hora de recepción del documento. Inmediatamente, se acusará de recibo las quejas y consultas recibidas por correo electrónico.

En cuanto a documentos presentados por el titular, estos deberán contener el nombre del titular y algún número de teléfono, o correo electrónico de contacto, así como la explicación motivada de su queja.

En cuanto a las quejas anónimas, de ser posible, se tomará nota de un correo electrónico o número telefónico de contacto, en el que se pueda brindar información posterior sobre el estado y forma de resolución que se dio al caso. Los datos proporcionados serán tratados con confidencialidad.

Cabe resaltar que la queja o consulta podrán ser presentadas en forma verbal o escrita utilizando cualquiera de las vías antes señaladas en el apartado 6.1 del presente documento.

En cuanto a las quejas relacionadas con acoso, abuso o explotación sexual en el Proyecto, serán manejadas de manera confidencial y se referirá al titular de la queja a los proveedores de servicios especializados.

#### **b) Admisión, gestión, monitoreo y resolución del caso**

La Mesa de Ayuda de la DGCP registrará, acusará de recibido y determinará si el caso guarda relación con el Proyecto. En caso de no guardar relación con el Proyecto, se le indicará al titular del caso a qué entidad debe referirse.

Posteriormente, será derivado al área correspondiente para su resolución, dentro de los plazos establecidos.

Tras el análisis realizado por la Mesa de Ayuda de la DGCP, los resultados de esta serán comunicados con el Coordinador(a) del Proyecto, quienes conjuntamente establecerán las medidas a implementar y los plazos para dar atención al caso presentado.

Esto será inmediatamente comunicado al titular del caso, vía telefónica o por correo electrónico.

- Si el titular del caso acepta la decisión tomada, se pasará a implementar las medidas y se dará por cerrado el caso.
- Si la persona que hizo la queja se niega a recibir la respuesta o no es posible contactarlo, luego de plazo razonable, la Mesa de Ayuda registrará las acciones tomadas en relación a la queja y se dará por "Cerrado" el caso.
- En el caso de las quejas anónimas, se procederá a atender el caso y tras implementar las medidas y documentarlas se dará por cerrado el caso.

Cabe indicar que el Mecanismo de Quejas y Consultas del Proyecto admite apelaciones y si la persona que desea apelar lo requiere, podrá solicitar una reunión con la Dirección de Jurídico de la DGCP.

Cuando se hayan implementado las medidas o se encuentren en proceso de implementación, se pasará a comunicar formalmente al titular del caso vía telefónica o correo electrónico.

Respecto al monitoreo, este se realizará a través del Informe de Quejas y Consultas recibidas, que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Fecha de ingreso del caso
- Datos generales del titular (nombre, teléfono, correo electrónico).
- Breve descripción del caso.
- Tipo de caso: se deberá categorizar de acuerdo al tema que corresponda.
- Resumen del proceso de gestión y medidas tomadas.
- Fecha de cierre: se consignará la fecha en que se firma el acta respectiva.

Realizar el seguimiento del caso permitirá asegurar la atención oportuna. Asimismo, será un mecanismo que ayudará a la DGCP a verificar la gestión general del Proyecto.

### **c) Archivo y documentación**

Una vez finalizada la resolución de la queja o consulta, y habiendo notificado al titular del caso, se pasará a archivar el caso de manera virtual. La DGCP será responsable del archivo virtual de los casos recibidos.

Cabe indicar que, con el objetivo de contar con una adecuada Gestión del Proyecto y brindar una adecuada atención a las partes interesadas, la DGCP mantendrá el registro de las quejas y consultas durante todo el ciclo de vida del Proyecto.

La Mesa de Ayuda de la DGCP elaborará un reporte mensual dirigido al Coordinador(a) del Proyecto. Este reporte, además, contendrá un resumen de las principales preocupaciones manifestadas, las medidas implementadas; así como, el tiempo de atención.

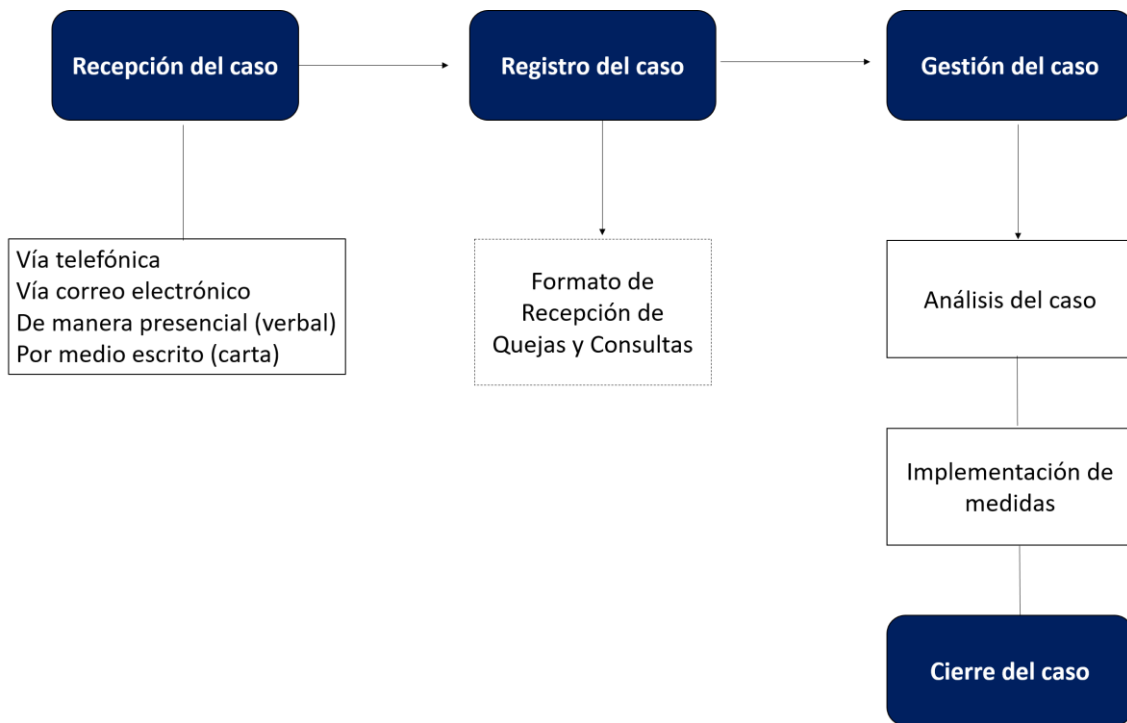
Si bien, este procedimiento pone énfasis en las quejas y reclamos, la Mesa de Ayuda de la DGCP atenderá con la misma importancia las consultas y sugerencias recibidas, las cuales también serán registradas en el Informe de Quejas y Consultas recibidas. Esto, a fin de llevar un orden y control sobre las preocupaciones e interés que manifiesten las partes interesadas del Proyecto.

De requerirse la intervención de instituciones externas a la DGCP, pero vinculadas al Proyecto, se derivará el caso a la entidad correspondiente y se realizará el monitoreo.

## **6.5 Flujograma del Mecanismo de quejas y consultas**

A continuación, se presenta un Flujograma de atención de quejas y reclamos del Proyecto.

Gráfico 6.5 Flujograma de atención de las quejas y consultas



Fuente: Elaboración propia

## Participación del Personal y las Empresas Contratadas para el Proyecto

La responsabilidad del cumplimiento del mecanismo de quejas y consultas del Proyecto, respecto a los plazos y vías para la recepción de las mismas no solo recaerá en la DGCP, sino también en el personal contratado para el Proyecto, obligación que será establecida en sus respectivos contratos.

En el caso que las quejas o reclamos sean recibidas por el personal contratado para el Proyecto, estos informarán los medios y mecanismos de participación con los que cuenta el Proyecto y en un plazo no mayor a dos días hábiles lo comunicará a la Mesa de Ayuda de la DGCP.

Es importante indicar que durante la ejecución del Proyecto los casos registrados serán atendidos, cuando corresponda, por el personal contratado para el Proyecto. En ese sentido, los procedimientos indicados en el presente del PPPI no solo son de cumplimiento exclusivo de la DGCP, sino que también son extensivos al personal contratado para el Proyecto; y, por tanto, su uso y conocimiento es obligatorio.

## 7 SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

### 7.1 Participación de las partes interesadas en actividades de seguimiento

La participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades se dará a través de:

- o La participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades se dará a través de la Mesa de Trabajo en las que participará el Coordinador(a) del Proyecto y el equipo técnico del Proyecto; así como, las partes afectadas y las instituciones involucradas. Este espacio

permitirá realizar, coordinar e implementar medidas de acción oportunas. Estas reuniones serán itinerantes y se sostendrán anualmente, esto con el fin de mantener constantemente informada a la población sobre las actividades que se vayan desarrollando. Al cierre de cada reunión se firmará un acta que recogerá las próximas acciones y acuerdos establecidos entre los participantes”.

## 7.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

Los resultados de las actividades de difusión y consulta se presentarán tanto a las partes afectadas como a grupos más amplios de las partes interesadas, empleando los siguientes métodos:

**Tabla 7.1 Métodos propuestos para presentar informes**

Métodos propuestos	Fecha de presentación	Lugar de presentación	Partes interesadas destinatarias
Reunión de presentación de resultados con las partes afectadas.	Último cuatrimestre de cada año.	Talleres virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades públicas</li> <li>• Sociedad civil en general</li> <li>• Grupos vulnerables</li> <li>• Pueblos Indígenas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

El responsable de elaborar y presentar dichos reportes será el Especialista de Monitoreo y Evaluación. Cabe señalar que los Instrumentos de Gestión Ambiental y Social del Proyecto serán publicados primero como borrador, y luego de las consultas de los mismos, la versión revisada será publicada nuevamente. Además, en cada una de las actividades se recordará que tienen a su disposición el mecanismo de quejas y consultas, y se proporcionará los datos de contacto. Todo ello, como parte del cumplimiento de las políticas de transparencia por parte del Banco Mundial y de la DGCP.

**LOS REPORTE NO INCLUIRÁN LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS INDIVIDUOS PARTICIPANTES.**

## ANEXO 1 - DEFINICIONES

**Acceso universal:** acceso libre para las personas de todas las edades y capacidades en diferentes situaciones y en distintas circunstancias.

**Acoso sexual:** hostigamiento con motivaciones o contenidos sexuales, en forma física, verbal, gestual o por escrito, de un funcionario a otro, del mismo u otro sexo que ni expresa ni tácitamente lo hayan solicitado y que afecta el ambiente laboral.<sup>3</sup>

**Contratista:** Persona natural o jurídica o consorcio o asociación accidental, nacional o extranjero, domiciliado dentro o fuera del territorio de la República de Panamá, que goce de plena capacidad jurídica, vinculado por un contrato con el Estado, producto de ser adjudicatario de un procedimiento de selección de contratista o beneficiario de un procedimiento excepcional o de un procedimiento especial de contratación.<sup>4</sup>

**Discriminación:** cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales aplicables a los Estados Partes.<sup>5</sup>

**Funciones centrales de un Proyecto:** constituyen los procesos de producción o servicios esenciales para una actividad específica sin la cual el Proyecto no puede continuar.

**Género:** se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas<sup>6</sup>.

**Identidad de Género:** es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales<sup>7</sup>.

**Menos favorecidos o vulnerables:** hace referencia a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del Proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del Proyecto. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo. Aquí se tendrán en cuenta consideraciones respecto de la edad, lo que incluye a los

---

<sup>3</sup> Ley 9 de 20 de junio de 1994 “Por la cual se establece y regula la Carrera Administrativa”, artículo 2.

<sup>4</sup> Texto Único de la Ley 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública, ordenado por la Ley 153 de 2020”, artículo 2.

<sup>5</sup> Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia.

<sup>6</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017, la cual es vinculante para el estado peruano.

<sup>7</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017.

menores y a los adultos mayores incluso en circunstancias en las que podrían estar separados de su familia, de la comunidad o de otros individuos de quienes dependen.

**Prestatario:** es el receptor de financiamiento y quien asume los compromisos de cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial para un Proyecto de inversión.

**Sexo:** se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017.

## ANEXO 2 - NORMAS NACIONALES SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

N°	Norma	Título referencial	Información relevante
1	Constitución Política de la República de Panamá		ARTICULO 43. Toda persona tiene derecho a solicitar información de acceso público o de interés colectivo que repose en bases de datos o registros a cargo de servidores públicos o de personas privadas que presten servicios públicos, siempre que ese acceso no haya sido limitado por disposición escrita y por mandato de la Ley, así como para exigir su tratamiento leal y rectificación.
2	Ley 6 de 22 de enero de 2002	Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones	<p>Desarrolla el derecho constitucional de solicitar información de acceso público o de interés colectivo que repose en bases de datos o registros a cargo de servidores públicos o de personas privadas que presten servicios públicos. Para su aplicación, establece dos principios: principio de acceso a público y principio de publicidad.</p> <p>Regula la participación ciudadana en las decisiones administrativas y sus modalidades: consulta pública, audiencia pública, foros o talleres y participación directa en instancias institucionales.</p>
3	Ley 66 de 29 de octubre de 2015	Que reforma la Ley 37 de 2009 que descentraliza la Administración Pública, y dicta otras disposiciones	<p>Establece que la participación ciudadana y la rendición de cuentas son mecanismos de transparencia en el manejo de los fondos públicos, y requisito indispensable en el proceso de programación, planificación, ejecución y desarrollo integral de los proyectos sectoriales que se ejecuten en los municipios.</p> <p>Para ello, los municipios tendrán una oficina de participación ciudadana para la recepción, divulgación y enlace para que los ciudadanos presenten sus iniciativas de proyectos y obras comunitarias, así como para recibir y presentar información de la gestión pública local.</p> <p>Además, establece la Junta de Desarrollo Local, espacio de relación y encuentro ciudadano, que permite a todos los habitantes del corregimiento y del distrito su participación activa en la toma de decisión para la organización, coordinación, planificación y ejecución de desarrollo integral de sus comunidades, corregimientos y distritos.</p>
4	Decreto Ejecutivo No. 10 de 6 de enero de 2017	Que reglamenta la Ley 37 de 29 de junio de 2009 que Descentraliza la Administración Pública y dicta otras disposiciones, modificada por la Ley 66 de 29 de octubre de 2015	Establece que la celebración de la convocatoria pública para el Proceso de Presupuesto Participativo se realizará a través de los medios de comunicación, se identificarán los participantes, quienes se inscribirán y tendrán ciertas responsabilidades que cumplir.
5	Ley 37 de 2 de agosto de 2016	Que establece la consulta y consentimiento previo, libre e informado a los pueblos indígenas	<p>Se establece el ejercicio del derecho a la consulta y consentimiento previo, libre e informado a los pueblos indígenas, cada vez que se prevean medidas legislativas y administrativas que afecten sus derechos colectivos, entendiendo como estos sus tierras, territorios, recursos, modos de vida y cultura.</p> <p>Se incluyen también los planes, programas y proyectos de desarrollo nacional, comarcal y regional que afecten directamente estos derechos.</p> <p>La consulta se realizará directamente por entidades estatales antes de la adopción y aplicación de medidas</p>

			legislativas y administrativas, a través de un diálogo intercultural en lengua materna y español, bajo los métodos y procedimientos culturalmente adecuados tomando en cuenta la geografía y el ambiente donde habitan.
5	Decreto Ejecutivo 511 de 24 de noviembre de 2017	Que adopta la Política Pública de Transparencia de Datos Abiertos de Gobierno	Busca facilitar el acceso a la información de carácter público que genera el Estado, fomentar su uso y reutilización en pro de la transparencia, la interoperabilidad del gobierno, el mejoramiento e innovación de los servicios públicos y la rendición de cuentas; que deberá implementarse en todas las instituciones del Estado.
6	Resolución No. DS-3513-2018 de 17 de enero de 2018	Por la cual se desarrolla la Política Pública de Transparencia de Datos Abiertos de Gobierno, adoptada mediante Decreto Ejecutivo 511 de 24 de noviembre de 2017	Reconocer a los Datos Abiertos como una de las políticas de transparencia en todas las instituciones públicas, con el propósito de facilitar el acceso a la información de carácter público que genera el Estado, fomentar uso y reutilización en pro de la transparencia la interoperabilidad del gobierno, el mejoramiento e innovación de los servicios públicos y la rendición de cuentas.

Fuente: Elaboración propia



### ANEXO 3 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2019

A. Relación de los asistentes a las actividades realizadas en la Dirección General de Contrataciones Públicas en diciembre de 2019.

El 11 de diciembre de 2019 se realizó un taller presencial con los foros multisectoriales de AGA y CoST, la Comisión Nacional de Gobierno Abierto Panamá y el Grupo Multisectorial de CoST Panamá, como grupos de interés en el proyecto, que participarán en su implementación.

B. Información presentada y/o entregada en las actividades realizadas el 11 de diciembre de 2019.

Durante este taller, el Banco Mundial y la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) realizaron una presentación a los participantes, que incluyó los objetivos del Fondo Fiduciario de AGA y otros detalles, los principales roles y responsabilidades de los actores en la preparación e implementación del proyecto, el objetivo del proyecto (preliminar), ideas iniciales para los componentes del proyecto y sus actividades, posibles indicadores a nivel del objetivo del proyecto e indicadores intermedios.

Su objetivo fue promover la participación de los foros multisectoriales como grupos de interés en el proyecto, ofreciendo un espacio de discusión con los participantes para que brindaran retroalimentación sobre el diseño preliminar del proyecto, componentes y actividades del proyecto, tiempo de implementación, quienes serían los beneficiarios, como refinar los indicadores que miden el logro de los objetivos del proyecto, y como hacer operativo el rol de los foros multisectoriales en la implementación del proyecto.

Como resultados, los participantes estuvieron de acuerdo con el diseño del proyecto y se discutieron los mecanismos de colaboración durante la implementación y los ajustes necesarios al compromiso del 4to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Panamá que cubrirá el proyecto.

Se definió su participación en la implementación de las actividades de los componentes 2 y 3, y sugirieron involucrar a nuevas organizaciones de la sociedad civil, representantes del sector privado y gremios, la Academia, y medios de comunicación para que participen en la implementación del proyecto.

C. Fotografías de las actividades realizadas en la Dirección General de Contrataciones Públicas, el 11 de diciembre de 2019.

## Panamá: Fortalecimiento de las Contrataciones Abiertas y la Transparencia en la Infraestructura

Preparación del proyecto de donación financiado por el Fondo Fiduciario de la Alianza de Gobierno Abierto

Diciembre 2019

### El Fondo Fiduciario AGA busca apoyar el logro de compromisos de impacto



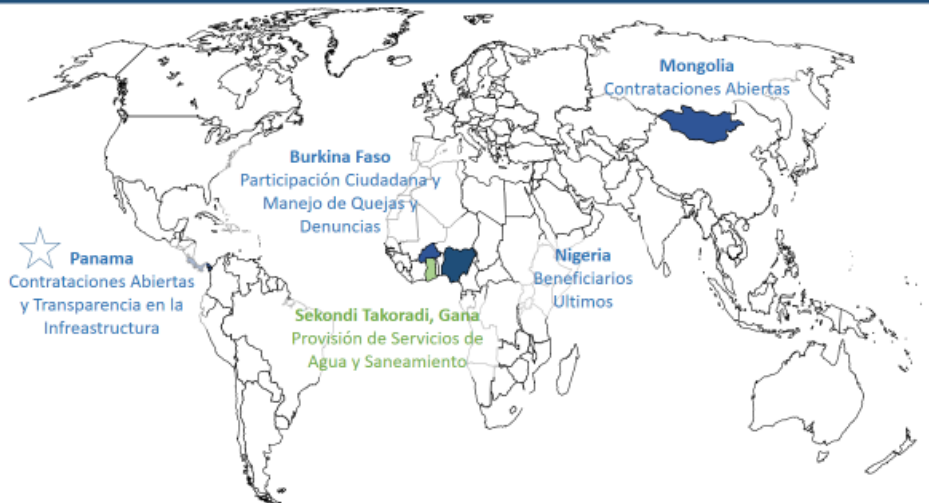
Los objetivos del Fondo Fiduciario de la Alianza de Gobierno Abierto son:

- Mejorar la capacidad de los países para formular e implementar compromisos de gobierno abierto
- Aumentar la generación y divulgación de conocimientos sobre la efectividad y el impacto de las reformas de gobierno abierto.
- Proveer apoyo programático a la Unidad de Apoyo de AGA.

El proceso de preparación de los proyectos objeto de donación reflejan el espíritu y los valores de AGA

- Los actores nacionales de AGA toman el liderazgo en la implementación de las actividades a ser financiadas por el Fondo Fiduciario AGA.
- Se realizan consultas periódicas para recoger insumos, compartir avances y monitorear progreso.
- Los beneficiarios pueden aprovechar los conocimientos técnicos y la experiencia internacional del Banco Mundial en la identificación de las mejores soluciones.

Cuatro países y un gobierno subnacional han sido seleccionados por el Consejo del Fondo Fiduciario AGA



El paquete de donación puede ser implementado a través de dos mecanismos complementarios de financiación

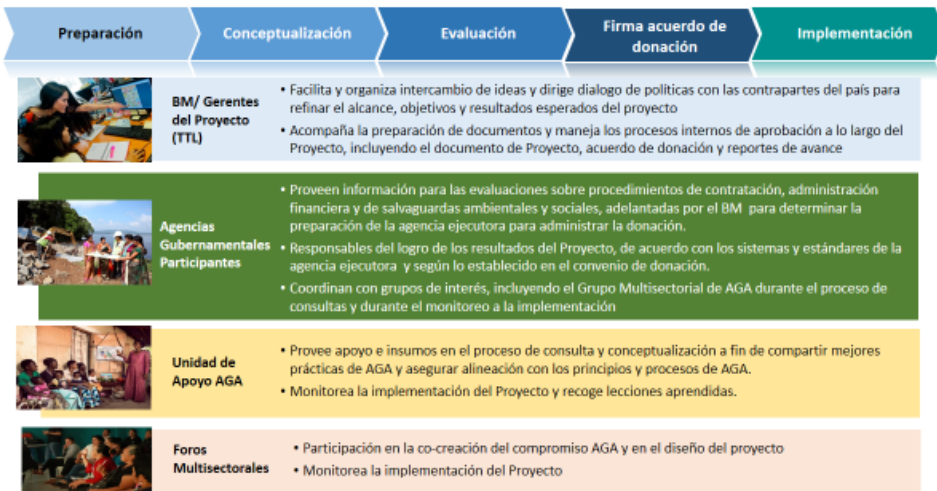
Cada donación será de hasta USD 400,000 para un periodo de dos a tres años



Ambos mecanismos ofrecen flexibilidad para adoptar un paquete de actividades que apoyen el éxito en la implementación de los objetivos del compromiso AGA



## Principales roles y responsabilidades de actores clave en la preparación e implementación del proyecto



6

## Objetivo del Proyecto (preliminar)

**Objetivo: Avanzar una estrategia de contrataciones abiertas que refuerce el acceso y uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con énfasis en obras de infraestructura pública**

- Alcanzable en 2-3 años?
- Quienes serían los beneficiarios?
- Como medimos el objetivo?

7

## Ideas Iniciales sobre el Diseño del Proyecto

<b>Componente 1</b>	<b>Fortalecimiento de la transparencia en las compras y contrataciones publicas</b>
<b>Componente 2</b>	<b>Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura publica</b>
<b>Componente 3</b>	<b>Generación de capacidades para el uso de datos</b>
<b>Componente 4</b>	<b>Apoyo Administrativo</b>

- Falta algo?
- Costos por componente?

8

## Componente 1: Fortalecimiento de la Transparencia en las Compras y Contrataciones Públicas

**1.1.** Asistencia técnica a las entidades responsables de publicar información en Panamaenobras para acelerar y regularizar la alimentación de información de calidad en la plataforma.

**1.2.** Adopción del OCDS y del Estándar de Transparencia en la Infraestructura (OC4IDS) para publicar datos abiertos provenientes de PanamaCompra, de Panamaenobra y de ISTMO, y así facilitar acceso y reutilización

**1.3.** Desarrollo (o adaptación) de un portal de contrataciones abiertas que integre los datos abiertos y estandarizados y permita “seguir el dinero” en las contrataciones públicas desde la planeación a la ejecución, incluyendo las obras de infraestructura

9

## Componente 2: Rendición de Cuentas sobre Proyectos de Infraestructura Pública

**2.1.** Desarrollo de un estudio de aseguramiento anual con la finalidad de validar información publicada y fiscalizar in situ el desarrollo de las obras para verificar elementos de calidad y cumplimiento.

**2.2.** Realización de eventos públicos de divulgación de resultados de los estudios anuales que promuevan un mayor conocimiento sobre la gestión de la infraestructura pública y sobre la gestión de CoST Panamá

**2.3.** Puesta en marcha de mesas de diálogo sobre medidas de política necesarias para mejorar desempeño de la infraestructura pública

10

## Componente 3: Generación de capacidades para el uso de datos

**3.1.** Formación en uso de datos, donde los distintos grupos de interés adquieran habilidades para desarrollar casos de uso a través de la reutilización y/o análisis de los datos publicados, tales como

- el gobierno para mejorar la toma de decisiones;
- el sector privado para identificar oportunidades de negocio;
- la sociedad civil para el monitoreo de la gestión gubernamental y la prestación de servicios – por ejemplo, a través de auditorías sociales;
- los medios de comunicación para ejercicios de reportería y de periodismo investigativo;
- las universidades para la investigación académica, y
- la comunidad de desarrolladores de tecnología para desarrollar aplicaciones y servicios basados en los datos abiertos

**3.2.** Generación de alianzas con instituciones de formación de funcionarios públicos y con universidades para promover la introducción de currículos sobre datos abiertos y uso de datos.

11

4.1. Garantizar la apropiada gestión del proyecto, incluyendo los procesos de contratación, administración financiera, seguimiento y monitoreo a las actividades, a través del fortalecimiento de recurso humano y administrativo de la entidad ejecutora

12

## Posibles indicadores

### Indicadores al nivel del objetivo del Proyecto:

- Porcentaje anual de procedimientos de contratación con datos abiertos publicados de acuerdo con el estándar OCDS - PanamaCompra 3
- Porcentaje anual proyectos de infraestructura con datos abiertos publicados de acuerdo con el estándar OC4IDS – Panamaenobras
- Incremento en las visitas únicas a los portales públicos de datos abiertos sobre compras y contrataciones públicas

### Indicadores intermedios:

- Adopción de un compromiso relacionado con el Proyecto en los próximos dos planes de acción de AGA (sí/no)
- Desarrollo/adaptación de contrataciones abiertas.
- Numero de estudios de aseguramiento de infraestructura publica producidos y divulgados
- % de entidades obligadas publicando proyectos en Panamaenobras
- Numero de personas capacitadas en uso de datos de los distintos grupos de interés.

13

## Guía de discusión

1. El objetivo es apropiado para apoyar los esfuerzos de Gobierno Abierto planteados en el proceso de diseño del nuevo Plan de Acción de AGA?
2. Quiénes serían los beneficiarios del proyecto?
3. Como podemos refinar los indicadores que miden el logro de los objetivos del proyecto?
4. Están bien definidos los componentes y actividades planteados?
  - Falta algún tema por priorizar?
  - Hay alguno no suficientemente relevante o que necesite ajustarse?
5. Cómo operacionalizar el rol de los foros multisectoriales en la implementación del proyecto?

14

## Listado de participantes

- Comisión Nacional de Gobierno Abierto de Panamá: Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, Centro de Incidencia Ambiental (CIAM), Fundación Generación sin Límite, Juntos Decidimos, Kernel Community Think Tank, Movimiento Independiente por Panamá (MOVIN), Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).
- Grupo Multisectorial de CoST Panamá: Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Municipio de Panamá, Cámara de Comercio Británica de Panamá, Embajada Británica de Panamá.

## ANEXO 4 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2020

A. Relación de los asistentes a las actividades realizadas en plataformas virtuales, en diciembre de 2020.

### 1. Reunión virtual informativa con las Autoridades de los Pueblos Indígenas del país, 11 de diciembre de 2020

El 11 de diciembre de 2020 se realizó una presentación del proyecto al Consejo Nacional para la Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI), como grupo de interés.

Esta fue una reunión informativa a partir de la cual se inició el proceso de consulta con los pueblos indígenas descrito en este documento. Como resultado de esta presentación se decidió tener una reunión técnica de trabajo con las Autoridades de las 12 estructuras tradicionales y el Viceministerio de Asuntos Indígenas, la cual se llevó a cabo el 17 de marzo de 2021, los detalles de la cual están descritos más abajo.

### 2. Taller público virtual con los foros multisectoriales de AGA y CoST, instituciones públicas, organizaciones de sociedad civil, sector privado, academia y grupos vulnerables, 16 de diciembre de 2020

El 16 de diciembre de 2020 se realizó un taller público virtual dirigido a distintos grupos de interés en el proyecto, entre ellos los foros multisectoriales de AGA y CoST, instituciones públicas, organizaciones de sociedad civil, sector privado, academia y grupos vulnerables, y población en general interesada.

B. Información presentada y/o entregada en las actividades realizadas en diciembre de 2020.

1. Durante esta reunión se presentó el contexto y objetivo del proyecto, las instituciones responsables, el monto del proyecto y el periodo de implementación, los componentes del proyecto y sus actividades, las posibles actividades del proyecto para que participen los Pueblos Indígenas, los posibles medios de divulgación de información del proyecto, y el medio de comunicación de información del proyecto.
2. Durante este taller se presentó el diseño del proyecto y la plantilla del compromiso proactivo que abarcará el proyecto en el 4to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Panamá, que incluyó el antecedes y cómo nace el proyecto, el contexto su objetivo , los actores responsables, su presupuesto y el periodo de implementación, su vinculación con el Plan Estratégico de Gobierno 2019-2024 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los componentes del proyecto y sus actividades, el cronograma de implementación, los medios de divulgación de información y el mecanismo de atención de quejas y consultas.

Su objetivo fue recibir retroalimentación de los participantes sobre como potenciar el proyecto, definir su participación en la preparación e implementación; y cómo incluir



acciones de respuesta abierta y recuperación abierta a la pandemia en las distintas actividades del proyecto.

Como resultados, los participantes brindaron sugerencias para la implementación de las actividades del proyecto y cómo potenciarlas: la formación de los ciudadanos para que realicen un seguimiento directo a las compras públicas, especialmente las directas; la necesidad de un Observatorio de Compras Públicas para brindar un espacio a los ciudadanos para analizar el sistema de compras y sugerir acciones y políticas públicas para su fortalecimiento; incluir las mega obras que realizan las entidades y las obras de los Corregimientos en la divulgación de los datos de compras públicas; seguimiento al presupuesto de las obras (Presupuesto Abierto); celebración de talleres en las escuelas para incluir a los estudiantes en el proyecto; tomar en cuenta las barreras de entrada o acceso que existen para algunas asociaciones o empresas que desean contratar con el Estado.

Entre las recomendaciones para garantizar la participación de la población en general, solicitaron que se tomara en cuenta a representantes de las comunidades y a la población de las demás provincias del país, mediante los gobiernos locales. Sugirieron crear un formulario para que los interesados en participar se inscriban, y que la información del proyecto sea enviada de manera previa para analizarla y brindar mayores aportes.

Sobre la divulgación de información del proyecto, recomiendan que sea en un lenguaje sencillo, básico y comunitario, y que se utilicen las redes sociales.

El proyecto acogió estas recomendaciones, las cuales han sido incorporadas a este documento.

C. Presentación, invitación y lista de participantes de las actividades realizadas en diciembre de 2020.

**1. Reunión virtual informativa con las Autoridades de los Pueblos Indígenas del país, 11 de diciembre de 2020**

## Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá

Contexto: El acceso a la información sobre las compras públicas está limitado para su descarga con fines analíticos, que pueden ser reutilizados por las instituciones públicas en la toma de decisiones, y por los ciudadanos para monitoreo y oportunidades comerciales.

Objetivo: Avanzar una estrategia de contrataciones abiertas que refuerce el acceso y uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con énfasis en obras de infraestructura pública, que abarca:

- Fortalecimiento de la transparencia en las compras y contrataciones públicas, incluyendo infraestructura.
- Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas.
- Mejorar la rendición de cuentas en los proyectos de infraestructura.

## Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá

Instituciones responsables

- Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA).

Monto del proyecto

- \$400,000.00 USD.

Periodo

- 3 años: marzo de 2021 a febrero de 2024.

## Componente 1: Fortalecimiento de la Transparencia en las Compras y Contrataciones Públicas, incluyendo infraestructura

- Asistencia técnica a las entidades licitantes de obras de infraestructura, para publicar información en PanamaenObras para acelerar y regularizar la alimentación de información de calidad en la plataforma.
- Adopción del Estándar de Datos de Contrataciones Abiertas (OCDS) y del Estándar de Datos de Contrataciones Abiertas para Infraestructura (OC4IDS), con el fin de publicar datos abiertos provenientes de PanamaCompra, PanamaenObras e ISTMO, y así facilitar su acceso y reutilización.
- Desarrollo (o adaptación) de una nueva versión del portal PanamaCompraenCifras, que integre los datos abiertos y estandarizados, y que permita "seguir el dinero" en las contrataciones públicas desde la planeación a la ejecución, incluyendo las obras de infraestructura.

## Componente 2: Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas

- Formación en uso de datos, donde los distintos grupos de interés adquieran habilidades para desarrollar casos de uso a través de la reutilización y/o análisis de los datos publicados en PanamaenObras, PanamaCompraenCifras y PanamaCompra.
- Generación de alianzas con instituciones de formación de servidores públicos y con universidades para promover la introducción de currículos sobre datos abiertos y uso de datos.
- Organización de espacios de diálogo para que los distintos actores del gobierno y los sectores no gubernamentales discutan como fortalecer el sistema de compras y contrataciones públicas, en base a los aprendizajes derivados del uso de los datos.

## Componente 3: Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública

- Desarrollo de estudios de aseguramiento anuales sobre la información divulgada en la plataforma PanamaenObras, con la finalidad de validar la información publicada y fiscalizar en sitio el desarrollo de las obras para verificar elementos de calidad y cumplimiento.
- Realización de eventos públicos para divulgar los resultados de los estudios de aseguramiento anuales, que promuevan un mayor conocimiento sobre la gestión de la infraestructura pública y de CoST Panamá - Iniciativa de Transparencia en Infraestructura.
- Puesta en marcha de mesas de diálogo sobre medidas de política y acciones necesarias para mejorar la priorización y el desempeño de los proyectos de infraestructura pública.

## Componente 4: Apoyo Administrativo y comunicaciones

- Fortalecer el equipo humano responsable del proyecto, contratando un gerente o coordinador con dedicación de medio tiempo, exclusiva al proyecto.
- Actividades de comunicaciones asociadas al proyecto, para su promoción y generación de confianza y compromiso de los distintos actores con las actividades. A la vez, para estimular el interés de la ciudadanía y los grupos de interés en los productos e iniciativas desarrollados.

## Posibles actividades del proyecto con los Pueblos Indígenas

- Solicitar retroalimentación de cómo mejorar el acceso a la información sobre las contrataciones públicas.
- Solicitar retroalimentación sobre el acceso a la información de los proyectos de infraestructura pública desarrollados en los territorios, que se incluyan en los estudios de aseguramiento.
- Brindar los resultados de los estudios de aseguramiento sobre proyectos de infraestructura pública desarrollados en los territorios (contarán con hallazgos en las obras y recomendaciones al gobierno).
- Participar de las actividades de formación en uso de datos, donde los distintos grupos de interés adquieran habilidades para desarrollar casos de uso a través de la reutilización y/o análisis de los datos publicados en PanamaenObras, PanamaCompraenCifras y PanamaCompra.

## Posibles medios de divulgación de información del proyecto

- Medios de comunicación convencionales: la radio comunitaria y televisión para emitir avisos importantes e información relacionada al proyecto.
- Infomediarios: se comunicará a organizaciones representativas que a su vez comunicarán a las comunidades indígenas.
- Página Web de la DGCP: contará con información del proyecto, actividades, convocatorias, eventos.

## Medio de comunicación de información del proyecto

Mesa de Ayuda de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)

- Vía telefónica: 515-1550
  - De manera presencial
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.*
- Vía correo electrónico: [info@dgcp.gob.pa](mailto:info@dgcp.gob.pa)
  - Por medio escrito: enviar nota a la DGCP, Avenida Samuel Lewis y calle Gerardo Ortega, PH Edificio Central, piso 1 (sede principal) o sedes regionales.
- Dirigir a Mesa de Ayuda, en atención al Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá.*

Esta información estará disponible en el sitio Web: [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa)

## Próximos pasos

- Definir los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas en el proyecto.
- Recibir retroalimentación del CONDIPI sobre las actividades del proyecto.

2. Taller público virtual con los foros multisectoriales de AGA y CoST, instituciones públicas, organizaciones de sociedad civil, sector privado, academia y grupos vulnerables, 16 de diciembre de 2020

Invitación al taller

Mesa temática

# Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá

4º PLAN DE ACCIÓN NACIONAL DE GOBIERNO ABIERTO

16 diciembre de 2020

09:00 a.m. a 11:00 a.m.

Vía zoom

REPÚBLICA DE PANAMÁ GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

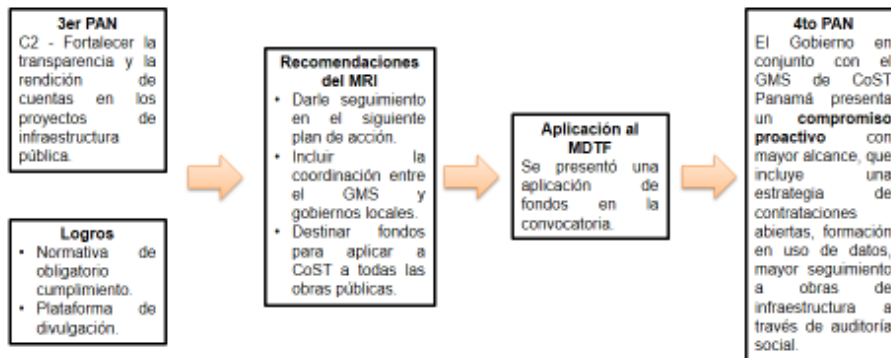
GOBIERNO ABIERTO

[www.gobiernoabierto.gob.pa](http://www.gobiernoabierto.gob.pa)

Presentación realizada

# Compromiso: Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá

Aída Martínez  
Consultora del proyecto



## Contexto

El acceso a la información sobre las compras públicas está limitado para su descarga con fines analíticos, que pueden ser reutilizados por las instituciones públicas en la toma de decisiones, y por los ciudadanos para monitoreo y oportunidades comerciales.

## Objetivo

Avanzar una estrategia de contrataciones abiertas que refuerce el acceso y uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con énfasis en obras de infraestructura pública.

#### Actores responsables

- Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA)
- Grupo Multisectorial de CoST Panamá – La Iniciativa de Transparencia en Infraestructura.

#### Presupuesto del compromiso

- \$400,000.00 USD.

#### Periodo de implementación

- 3 años: marzo de 2021 a febrero de 2024.

#### Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo, programas sectoriales

- Plan Estratégico de Gobierno 2019-2024

Pilar estratégico No.1 El Buen Gobierno, tema de Contrataciones Públicas. Acciones prioritarias:

- Transparencia y rendición de cuentas a fin de que la ciudadanía pueda seguir todas las etapas de los procesos de contratación pública, incluyendo la ejecución y entrega.
- Cumplir con el Reto Transparencia 2019 Panamá, que establece la implementación de CoST - La Iniciativa de Transparencia en Infraestructura.

- Reformas a la Ley de Contrataciones Públicas

Artículo "Datos Abiertos en compras públicas":

- Establece la obligación institucional de divulgar los procedimientos de contratación en todas sus etapas, en formatos de contrataciones abiertas y datos abiertos (Artículo 176 del Texto Único de la Ley 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública, ordenado por la Ley 153 de 2020).
- Establece la divulgación en PanamaCompra, PanamaCompraenCifras y PanamaenObras (Artículo 262 del DE No. 439 de 10 de septiembre de 2020)

#### Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas.

## Componentes del compromiso

1. Fortalecimiento de la Transparencia en las Compras y Contrataciones Públicas, incluyendo infraestructura.
2. Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas.
3. Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública.
4. Apoyo Administrativo y comunicaciones.

### Componente 1: Fortalecimiento de la Transparencia en las Compras y Contrataciones Públicas, incluyendo infraestructura

- Asistencia técnica a las entidades licitantes de obras de infraestructura, para publicar información en PanamaenObras para acelerar y regularizar la alimentación de información de calidad en la plataforma.
- Adopción del Estándar de Datos de Contrataciones Abiertas (OCDS) y del Estándar de Datos de Contrataciones Abiertas para Infraestructura (OC4IDS), con el fin de publicar datos abiertos provenientes de PanamaCompra, PanamaenObras e ISTMO, y así facilitar su acceso y reutilización.
- Desarrollo (o adaptación) de una nueva versión del portal PanamaCompraenCifras, que integre los datos abiertos y estandarizados, y que permita "seguir el dinero" en las contrataciones públicas desde la planeación a la ejecución, incluyendo las obras de infraestructura.

### Componente 2: Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas

- Formación en uso de datos, donde los distintos grupos de interés adquieran habilidades para desarrollar casos de uso a través de la reutilización y/o análisis de los datos publicados en PanamaenObras, PanamaCompraenCifras y PanamaCompra.
- Generación de alianzas con instituciones de formación de servidores públicos y con universidades para promover la introducción de currículos sobre datos abiertos y uso de datos.
- Organización de espacios de diálogo para que los distintos actores del gobierno y los sectores no gubernamentales discutan como fortalecer el sistema de compras y contrataciones públicas, en base a los aprendizajes derivados del uso de los datos.



### Componente 3: Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública

- Desarrollo de estudios de aseguramiento anuales sobre la información divulgada en la plataforma PanamaenObras, con la finalidad de validar la información publicada y fiscalizar in situ el desarrollo de las obras para verificar elementos de calidad y cumplimiento.
- Realización de eventos públicos para divulgar los resultados de los estudios de aseguramiento anuales, que promuevan un mayor conocimiento sobre la gestión de la infraestructura pública y de CoST Panamá - Iniciativa de Transparencia en Infraestructura.
- Puesta en marcha de mesas de diálogo sobre medidas de política y acciones necesarias para mejorar la priorización y el desempeño de los proyectos de infraestructura pública.

### Componente 4: Apoyo Administrativo y comunicaciones

- Fortalecer el equipo humano responsable del proyecto, contratando un gerente o coordinador con dedicación de medio tiempo, exclusiva al proyecto.
- Actividades de comunicaciones asociadas al proyecto, para su promoción y generación de confianza y compromiso de los distintos actores con las actividades. A la vez, para estimular el interés de la ciudadanía y los grupos de interés en los productos e iniciativas desarrollados.

Actividades	Presupuesto	2021				2022				2023				2024
		Mar.	Abr.-Jun.	Jul.-Sept.	Oct.-Dic.	En.-Mar.	Abr.-Jun.	Jul.-Sept.	Oct.-Dic.	En.-Mar.	Abr.-Jun.	Jul.-Sept.	Oct.-Dic.	En.-Feb.
<b>Componente 1: Fortalecimiento de la transparencia en las compras y contrataciones públicas, incluyendo infraestructura</b>	\$98,000.00													
1.1 Asistencia técnica a las entidades licitantes de obras de infraestructura, para publicar información en PanamaenObras para acelerar y regular la alimentación de información de calidad en la plataforma.														
1.2 Adopción del Estándar de Datos de Contrataciones Abiertas (OCDS) y del Estándar de Datos de Contrataciones Abiertas para Infraestructura (OC4ED), con el fin de publicar datos abiertos provenientes de PanamaCompra, PanamaenObras e ITMO, y así facilitar su acceso y reutilización.														
1.3 Desarrollo (o adaptación) de una nueva versión del portal PanamaCompraenObras, que integre los datos abiertos y estandarizados, y que permita "seguir el dinero" en las contrataciones públicas desde la planeación a la ejecución, incluyendo las obras de infraestructura.														
<b>Componente 2: Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas</b>	\$45,000.00													
2.1 Formación en uso de datos, donde los distintos grupos de interés adquieren habilidades para desarrollar casos de uso a través de la realización y/o análisis de los datos publicados en PanamaenObras, PanamaCompraenObras y PanamaCompra.														
2.2 Generación de alianzas con instituciones de formación de servidores públicos y con universidades para promover la introducción de cursos sobre datos abiertos y uso de datos.														
2.3 Organización de espacios de diálogo para que los distintos actores del gobierno y los sectores no gubernamentales discutan como fortalecer el sistema de compras y contrataciones públicas, en base a los aprendizajes derivados del uso de los datos.														

Componente 3: Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública	\$95,000.00																		
3.1 Desarrollo de estudios de aseguramiento analítico sobre la información divulgada en la plataforma Panam@Ciudad, con la finalidad de validar la información publicada y focalizar en sitio el desarrollo de las obras para verificar elementos de calidad y cumplimiento.																			
3.2 Realización de eventos públicos para divulgar los resultados de los estudios de aseguramiento analítico, que promuevan un mayor conocimiento sobre la gestión de la infraestructura pública y de CoST Panamá - Iniciativa de Transparencia en Infraestructura.																			
3.3 Puesta en marcha de mesas de diálogo sobre medidas de política y acciones necesarias para mejorar la priorización y el desempeño de los proyectos de infraestructura pública.																			
<b>Componente 4: Apoyo administrativo y comunicaciones</b>	<b>\$42,000.00</b>																		
4.1 Fortalecer el equipo humano responsable del proyecto, contratando un gerente o coordinador con dedicación de medio tiempo, exclusiva al proyecto, entendiendo además los gastos administrativos asociados a su gestión.																			
4.2 Actividades de comunicaciones asociadas al proyecto, para su promoción y generación de confianza y compromiso de los distintos actores con las actividades. A la vez, para estimular el interés de la ciudadanía y los grupos de interés en los productos e iniciativas desarrollados.																			
<b>Total de fondos ejecutados por la DGCP</b>	<b>\$293,000.00</b>																		
Asistencia técnica y supervisión del proyecto ejecutada por el Banco Mundial	\$120,000.00																		
<b>Total de fondos del proyecto</b>	<b>\$413,000.00</b>																		



### Medios de divulgación de información del compromiso

- Páginas Web de la DGCP y la ANTAI: contará con información del proyecto, actividades, convocatorias, eventos.
- Material impreso.
- Medios de comunicación convencionales: la radio y televisión para emitir avisos importantes e información relacionada al compromiso.
- Redes sociales: cuentas de la DGCP y la ANTAI.



### Mecanismo de atención de consultas, quejas y reclamos

Mesa de Ayuda de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)

- Via telefónica: 515-1550
  - De manera presencial
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.*
- Via correo electrónico: [info@dgcp.gob.pa](mailto:info@dgcp.gob.pa)
  - Por medio escrito: enviar nota a la DGCP, Avenida Samuel Lewis y calle Gerardo Ortega, PH Edificio Central, piso 1 (sede principal) o sedes regionales.
- Dirigir a Mesa de Ayuda, en atención al Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá.*

Esta información estará disponible en el sitio Web: [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa)

## Listado de participantes

Se contó con la participación de 60 personas, siendo de organizaciones de la sociedad civil, sector privado, Academia e instituciones públicas.

### Empresa privada:

- Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC)
- Cámara de Comercio Británica de Panamá

### Gremios:

- Colegio Nacional de Abogados
- Sociedad Panameña de Ingenieros y Arquitectos (SPIA)

### Organizaciones de sociedad civil:

- Centro de Incidencia Ambiental (CIAM)
- Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana
- Grupo de Trabajo de Datos Abiertos
- Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías (IPANDETEC)
- Instituto Republicano Internacional (IRI)
- ISOC Panamá Juntos Decidimos
- Jóvenes Unidos por la Educación
- Kernel Community Think Tank
- Movimiento Independiente por Panamá
- Observatorio de Gobierno Abierto
- Red de Mujeres Líderesas Afrodescendientes
- Red Nacional Jóvenes por la Transparencia.

## ANEXO 5 - ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, AÑO 2021

- C. Relación de los asistentes a las actividades realizadas en la plataforma virtual Teams, en el año 2021.

### 3. Reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas, 2 de febrero de 2021

El 2 de febrero de 2021 se celebró reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno, como representante de los Pueblos Indígenas del país.

### 4. Reunión virtual con las Autoridades del CONDIPI, 17 de marzo de 2021

El 17 de marzo de 2021 se celebró reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno, las Autoridades del Consejo Nacional para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI) y la Dirección General de Contrataciones Públicas. Información presentada y/o entregada en las actividades realizadas el 16 de diciembre de 2020.

3. Durante reunión virtual se presentó el objetivo del proyecto, las instituciones responsables, el periodo de implementación, los componentes del proyecto y su objetivo, los siguientes pasos con el CONDIPI, las actividades para que participen los pueblos, los posibles medios de divulgación de información del proyecto y los medios para consultar información del proyecto.

Como siguiente paso, se solicitó al Viceministro la organización de un nuevo espacio de diálogo con los Pueblos y Territorios Indígenas.

Como resultados, el Viceministro convocará una reunión con las 12 Autoridades del CONDIPI para que se les presente el proyecto y se les solicite la designación de enlaces técnicos, que recomendarán los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas y las actividades en que participarán. Posteriormente, se les presentará estas recomendaciones al Consejo para su aprobación.

4. En la reunión virtual se presentaron los componentes y actividades del proyecto, posibles medios de divulgación de información del proyecto, medios para consultar información sobre este y siguientes pasos.

Las Autoridades del CONDIPI brindaron diversas recomendaciones sobre el acceso a la información de las obras que se construyen en sus territorios, y del seguimiento de estos proyectos.

La retroalimentación obtenida incluyó temas relacionados con la coordinación con las Autoridades para la divulgación de información sobre procesos de contrataciones e inversiones públicas, la promoción de la contratación de personal y empresas indígenas en procesos de inversión pública, la vinculación de las Autoridades y comunidades en estudios de aseguramiento sobre proyectos realizados en sus comunidades, y el

involucramiento en mesas de diálogo sobre el uso de datos para la mejora de las inversiones públicas. Todas las medidas mencionadas aquí han sido incluidas en la Evaluación Social y el presente PPPI.

Como siguientes pasos, se acordó que cada Congreso con su respectivo equipo de trabajo revisará la documentación del proyecto y realizarían recomendaciones para la participación de los pueblos indígenas en el proyecto, las cuales se discutirán y validarán en una jornada de trabajo entre las Autoridades del CONDIPI y la DGCP.

D. Presentación, invitación y lista de participantes de las actividades realizadas en el año 2021.

Presentación realizada

## Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá

**Objetivo:** Avanzar una estrategia de contrataciones abiertas que refuerce el acceso y uso de datos sobre compras y contrataciones públicas, con énfasis en obras de infraestructura pública.

**Instituciones responsables:** Dirección General de Contrataciones Públicas y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

**Periodo de implementación:** junio 2021 a diciembre 2023.

### Componentes del proyecto

#### 1. Fortalecimiento de la transparencia en las compras y contrataciones públicas, incluyendo infraestructura.

- Publicar todas las compras que realicen las entidades públicas y gobiernos locales.
  - ✓ Dar a conocer que es lo que más compra/necesita el Estado.
  - ✓ Brindar información útil para las empresas indígenas.

#### 2. Generación de capacidades para el uso de datos sobre compras y contrataciones públicas.

- Capacitar a los ciudadanos para que usen la información de las compras públicas, y organizar mesas de diálogo para recomendar al gobierno como mejorar el sistema de compras.
  - ✓ Los pueblos indígenas podrán monitorear las obras que realice el Estado, a través de Comités de Auditoría Social.

### Componentes del proyecto

#### 3. Rendición de cuentas sobre proyectos de infraestructura pública.

- Realizar informes con las comunidades para dar a conocer que sucede en cada etapa de la entrega de las obras de infraestructura, y organizar mesas de diálogo para recomendar al gobierno acciones para mejorar las obras.
  - ✓ Monitoreo ciudadano sobre las obras que realicen en los territorios indígenas.
  - ✓ Mejorar la entrega de las obras de infraestructura.

#### 4. Apoyo Administrativo y comunicaciones

- Promover el proyecto y sumar actores para que participen de las actividades.

## Actividades

- Participar en los Comités de Auditoría Social para monitorear los proyectos de infraestructura desarrollados en sus territorios.
- Participar de mesas de diálogo para brindar retroalimentación de cómo mejorar el acceso a la información sobre las contrataciones públicas.
- Participar en los estudios de aseguramiento brindando retroalimentación sobre los proyectos de infraestructura pública desarrollados en sus territorios, incluidos en los estudios.

## Posibles medios de divulgación de información del proyecto

- Medios de comunicación convencionales: la radio comunitaria y televisión para emitir avisos importantes e información relacionada al proyecto.
- Infomediarios: se comunicará a organizaciones representativas que a su vez comunicarán a las comunidades indígenas.
- Página Web de la DGCP: contará con información del proyecto, actividades, convocatorias, eventos.

## Medios para consultar información del proyecto

Mesa de Ayuda de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP):

- Vía telefónica.
- De manera presencial en oficina central o regionales.
- Vía correo electrónico.
- Por medio escrito (nota).

Esta información estará disponible en el sitio Web: [www.dgcp.gob.pa](http://www.dgcp.gob.pa)

## Siguientes pasos

1. Establecer los mecanismos de participación de los Pueblos Indígenas en el proyecto.
  2. Recibir ideas o sugerencias del CONDIPI sobre los mejores o más usados medios de comunicación en sus comunidades, y sobre las otras actividades del proyecto.
- Solicitar la designación de técnicos para trabajar en las recomendaciones que serán presentadas y aprobadas posteriormente en Reunión Ordinaria del Consejo.



### Lista de participantes

#### 3. Reunión virtual con el Viceministro de Asuntos Indígenas.

- Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno.
- Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Banco Mundial.

#### 4. Reunión virtual con las Autoridades del CONDIPI.

- Viceministro de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno.
- Autoridades del CONDIPI.
- Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Banco Mundial.



## ANEXO 6 - FORMATO DEL PLAN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO

*El plan de comunicaciones se encontrará en un documento aparte y su contenido incluirá los siguientes elementos:*

### CARATULA

- [Logo institucional]
- [Indicar nombre del documento: "Plan de Comunicaciones"]
- [Indicar nombre del Proyecto]
- [Indicar nombre de la oficina/institución que preparó el Plan de Comunicaciones]
- [indicar fecha]

### I. PRESENTACIÓN

En el marco del [indicar nombre del Proyecto], [indicar nombre de la Oficina que elaboró el Plan de Comunicaciones] tiene la tarea [indicar la función de la oficina], por lo que ha elaborado el Plan de Comunicaciones del Proyecto. A fin de que este Plan permita garantizar la difusión de información oportuna, transparente y eficaz con los diferentes grupos de interés en las distintas etapas del Proyecto.

### II. OBJETIVOS

Objetivo general: [Indicar objetivo general. Por ejemplo: "Propiciar una comunicación estrecha y permanente con los grupos de interés a fin de generar armonía, respeto mutuo e involucramiento durante todo el proceso de implementación del Proyecto"]

Objetivos específicos:

- [Indicar objetivos específicos. Por ejemplo: "Difundir información accesible, pertinente y oportuna a los grupos vulnerables identificados en el Proyecto"]
- [Indicar otros objetivos específicos].

### III. PÚBLICO OBJETIVO

Identificar y caracterizar a los grupos a los cuales irá dirigido el Plan de Comunicaciones.

### IV. PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción involucra la construcción de acciones y mensajes para cada uno de los grupos identificados. Es importante acotar que el presente Plan de comunicaciones se irá adaptando al avance del Proyecto y a la que vayamos recogiendo durante el trabajo de campo del [indicar área encargada].

A continuación, se presentan las acciones diseñadas para cada grupo de las partes afectadas:

*Contenido de referencia*

<b>ACCIONES PARA LAS PARTES AFECTADAS</b>
[Indicar parte afectada. Por ejemplo: “Residentes de las propiedades ubicadas en el área de influencia directa del Proyecto (Propietarios, inquilinos, o poseedores)”]
<b>Objetivos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Indicar los objetivos con este grupo. Por ejemplo: “Generar un ambiente favorable para la realización del censo de viviendas afectadas a fin de contar con la participación activa de propietarios y/o familias”]</li> <li>- [Indicar los objetivos con este grupo]</li> </ul>
<b>Principales preocupaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [Indicar las principales preocupaciones de este grupo. Por ejemplo: “Pérdida total del inmueble y con ello la perdida de los vínculos familiares e incremento de sus costos en el nivel de vida”]</li> <li>2. [Indicar las principales preocupaciones]</li> </ol>
<b>Respuestas a sus principales preocupaciones</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [Indicar preguntas frecuentes de este grupo. Por ejemplo: “¿Cuántas viviendas serás impactadas directamente por el Proyecto”] [Indicar respuesta. Por ejemplo: “Son 16 los predios los que serán afectados por el Proyecto. Los cuales se ubican en las primeras cuadras de la Av. Metropolitana, en la Urbanización Santa Ligia, distrito de Comas. El equipo de especialistas sociales y prediales ha diseñado un Plan de Compensación y reasentamiento involuntario-PACRI para el Proyecto.”]</li> <li>2. [Indicar preguntas frecuentes de este grupo] [Indicar respuesta]</li> </ol>
<b>Información a divulgar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Indicar información a divulgar específicamente para este grupo. Por ejemplo: “Plan de Compensación y reasentamiento involuntario-PACRI”]</li> <li>- [Indicar información a divulgar específicamente para este grupo]</li> </ul>
<b>Acciones de comunicación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Indicar acciones de comunicación específicas para este grupo. Por ejemplo: “Se sostendrán al menos dos reuniones con propietarios y/o familias afectadas”]</li> <li>- [Indicar acciones de comunicación específicas para este grupo]</li> </ul>
<b>Fechas probables</b> Las fechas probables para la socialización de la información son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Indicar fecha]</li> </ul>
<b>Dato de contacto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Indicar nombre del área responsable de atender este tema]</li> <li>- [Indicar cargo de la persona responsable de atender este tema]</li> <li>- [Indicar número de teléfono] (colocar números de línea gratuita, en caso lo hubiere)</li> <li>- [Indicar lugar(es) de atención]</li> <li>- [Indicar horario de atención]</li> <li>- [Indicar e-mail de contacto]</li> <li>- [Indicar Web donde se podrá encontrar información sobre el tema]</li> </ul>

## V. Materiales de Comunicación Desarrollados

[Colocar los materiales que su utilizarán para la divulgación de la información. Por ejemplo: “Dípticos informativos sobre el Proyecto”]

[Insertar imágenes de los materiales de comunicación desarrollados]

## VI. PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES SOBRE EL PROYECTO

- [Indicar tema. Por ejemplo: "Sobre la ejecución del Proyecto"]
- [Indicar la pregunta frecuente identificada. Por ejemplo: "Cuánto durará el Proyecto"]
- [Indicar respuesta. Por ejemplo: "Se tiene proyectado que el Proyecto durará 18 meses, que equivale a año y medio"]
- [Indicar la fuente de información. Por ejemplo: "Información obtenida del expediente técnico definitivo del Proyecto"]
  
- [Indicar tema]
- [Indicar la pregunta frecuente identificada]
- [Indicar respuesta]

### Formato de preguntas frecuentes

Ítem	Tema	Pregunta	Respuesta	Fuente de información
1				
2				
3				
4				
5				

## VII. REPORTE SOBRE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- [Indicar el contenido del reporte. Por ejemplo: "El reporte contendrá un panel fotográfico de las actividades realizadas y actas de reunión suscritas por los participantes"]
- [Indicar fecha de entrega de reporte. Por ejemplo: "El reporte se entregará mensualmente"]
- [Indicar área responsable de elaborar el reporte]
- [Indicar área responsable de recibir y verificar la implementación de las actividades del Plan de Comunicaciones]

El plan de comunicaciones contendrá aspectos prácticos relacionados a su implementación, como presupuesto, cronograma, responsables de su ejecución, etc.

## ANEXO 7 - FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN

*A continuación, se indica el contenido mínimo que se deberá considerar para las actas de las reuniones a realizar durante la etapa de implementación del Proyecto:*

ACTA DE REUNIÓN			
Nombre de la Unidad Ejecutora del Proyecto:			
Nombre del Proyecto:			
Lugar de reunión:			
Fecha de suscripción del acta de reunión:		Hora	
<b>AGENDA DE LA REUNIÓN</b>			
1. 2. 3.			
<b>ACUERDOS</b>			
- - -			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>DATOS DE LOS REPRESENTANTES</b>			
Unidad Ejecutora:		Partes Interesadas (especificar)	
Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

*El acta estará acompañada de la lista de participantes de la reunión.*

## ANEXO 8 - FORMATO DE ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene por objetivo identificar si los mecanismos que se están utilizando para el proceso de divulgación y consulta del Proyecto son los más idóneos. Esta información permitirá tomar decisiones a corto plazo a fin de mejorar los canales de comunicación y la participación de las partes interesadas.

1. CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO (A)				
Edad			Sexo	
Distrito			Urb.	
Discapacidad	a) Si	b) No	Tipo	
Ocupación actual				
2. SOBRE EL PROYECTO				
2.1 ¿Conoce en que consiste el Proyecto Contrataciones Abiertas y Transparencia en la Infraestructura Pública de Panamá?			a) Si	b) No
2.2 Medios por los cuales se enteró del Proyecto				
1. Radio	2. Tv	3. Reunión informativa	4. Pag. Web	5. Otro
2.2 Participación en actividades (marcar)				
1.	Recibió algún material informativo	4.	Visitó la Pág. Web, Facebook	
2.	Recibió la visita de personal	5.	N. A.	
3.	Participó en alguna reunión informativa	6.	Otro	
2.3 ¿Conoce los mecanismos de atención de Quejas y Consultas?			a) Si	b) No
2.4 ¿Ha presentado alguna vez una queja sobre el Proyecto?			a) Si	b) No
2.5 ¿Recibió respuesta de la queja realizada?			a) Si	b) No
2.6 Opinión sobre el actual mecanismo de atención de quejas y consultas				
2.7 Grado de satisfacción con el evento en el que participó				
a) Muy satisfecho	b) Satisfecho	c) Medianamente Satisfecho	d) Insatisfecho	e) Muy Insatisfecho
3. PERCEPCIÓN SOBRE EL PROYECTO				
4. OBSERVACIONES				
5. [AÑADIR OTROS ASPECTOS]				

## ANEXO 9 - FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O CONSULTAS

FORMATO DE RECEPCIÓN N° __			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre del Proyecto:			
<b>REGISTRO DE LA QUEJA O CONSULTA</b>			
Fecha y hora de recepción			
Persona que registra	Nombre		
Medio de recepción	a) Vía telefónica		
	b) Vía correo electrónico		
	c) Por medio escrito	Carta (Número de registro)	
	d) De manera presencial		
<b>I. DATOS DE PERSONALES</b>			
¿La persona desea identificarse?		Si	No
Nombre y apellidos (opcional)			
Teléfono (opcional)		Correo electrónico (opcional)	
[Añadir otra información]			
<b>II. INFORMACIÓN SOBRE EL CASO</b>			
<b>2.1 Tipo de caso</b>			
a. Queja		b. Consulta	
<b>2.2 Tema del caso</b>		<b>2.3 Detalle de la queja o consulta</b>	
a. Indicar tema.			
<b>2.4. Pedido respecto a la queja o consulta</b>		<i>(indicar)</i>	
<b>2.5 Documentación entregada por el titular (informes, fotografías, entre otros)</b>		<i>(indicar)</i>	
<b>III. OBSERVACIONES ADICIONALES</b>			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
La información contenida en el presente formato ha sido brindada voluntariamente y autorizada por el arriba firmante. La institución garantiza la confidencialidad de la información registrada y su uso para los fines correspondientes.			