

VIII- Mecanismo de quejas y reclamos

De acuerdo con lo que se indica en el documento arriba mencionado -Marco de reasentamiento involuntario. Modernización de los puestos fronterizos Panamá-Costa Rica PNL-1107- “la Unidad Ejecutora deberá contar con un canal formal y estable de comunicación con la población afectada, que de manera proactiva aporte a la misma información clara, confiable y oportuna. Se deberá garantizar que los medios para transmitir la información sean transparentes e inclusivos, es decir, que la población realmente acceda a ellos en tiempo y condiciones razonables, y que los mensajes sean planteados de manera adecuada al contexto y perfil de los receptores”.¹²

En atención a lo anterior se plantean tres medios para la presentación de quejas, consultas y reclamos:

a- Buzón de quejas, consultas y reclamos colocado en sitios estratégicos de forma tal que sean accesibles para la población afectada.

En cada buzón se colocarán formularios para el registro de la queja, consulta o reclamo, sencillo y de fácil comprensión para todos los afectados.

b- Grupo de WhatsApp en el cual se registrarán los números de contacto de todos los afectados.¹³ Este grupo de WhatsApp será administrado por una persona o personas designado por el Contratista.

Para facilitar el registro de la queja se generará un formulario en línea en Formularios Google, con la ventaja de que esta aplicación permitirá generar tablas y gráficos que faciliten el registro y seguimiento de las quejas, consultas y reclamos.

c- Oficina física localizada en el AP dónde puedan ser atendidos de forma presencial y registrada su queja en formulario diseñado para tal fin.

El cuestionario de registro de la queja, consulta o reclamo debe contener como mínimo lo siguiente:

- Número de registro de la queja, consulta o reclamo
- Fecha de la queja, consulta o reclamo
- Nombre de quién pone la queja, consulta o reclamo y nombre del negocio
- Número de contacto
- Canal por el cual se establece la queja o consulta: buzón de quejas, WhatsApp, presencial
- Motivo de atención: queja, consulta o reclamo
- Descripción de la atención solicitada
- Descripción de la atención brindada (resolución)
- Indicación si requiere seguimiento

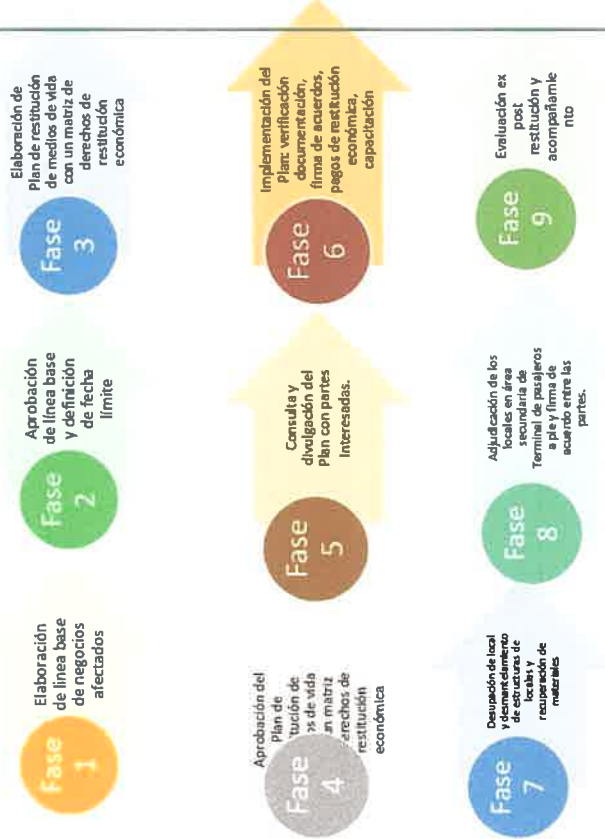
¹² Mena, Isabel. Registra de quejas y reclamos (2019)

¹³ Los números de contacto están registrados en el anexo 2 de este documento.

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PNI-L1107

IX- Implementación

En la implementación del Proyecto se identifican las siguientes fases:



Las Fases 1 y 2 tienen como antecedente la elaboración de un censo de todos los negocios existentes en el AP con fecha de corte al 2 de setiembre del 2022.

La Fase 3 es un documento construido con la discusión y aportes tanto de los consultores BID como de los funcionarios de la Unidad Ejecutora.

La Fase 4, la aprobación de la versión final del Plan le corresponde a ANA como Unidad ejecutora del Proyecto.

La Fase 5 es una actividad que recae en la Unidad ejecutora y en el Consultor (a) contratado para tal finalidad y corresponde a la etapa inicial de implementación del Plan de restitución

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

La Fase 6 es el inicio de la implementación del Plan seguido por la desocupación de los locales con la posibilidad de que los propietarios de las mejoras puedan recuperar materiales que consideren útiles.

Viene posteriormente la etapa constructiva del Proyecto, responsabilidad de la empresa constructora para luego proceder a la adjudicación de los locales con la correspondiente firma de acuerdo entre las partes, responsabilidad de la Municipalidad de Barú.

Finalmente procede la realización de una evaluación ex post, también responsabilidad de ANA

Seguidamente una tabla resumen:

Tabla 9. Implementación Plan de restitución medios de vida

No.	Actividad	Tareas		Responsable	
1	Elaboración línea base	a-Censo de negocios localizados en el AP	Consultora Montero	Aída Rivera	Rivera
2	Aprobación línea base	a- Revisión de línea base	Administración Aduana (ANA)	Nacional	de
3	Elaboración Plan de restitución de medios de vida	a- Construcción de documento según lineamientos BID	Consultora Montero	Aída Rivera	Rivera
4	Aprobación Plan de restitución de medios de vida	a- Revisión del documento	Administración Aduana (ANA)	Nacional	de
5	Implementación Plan de restitución de medios de vida	a- Contratación Consultor(a) responsable. b- Realización de avalúos de locales (mejoras) c- Consulta y divulgación del Plan con partes interesadas. d1- Listado definitivo de población con derecho a restitución económica y derecho a local. d2- Firma de acuerdos entre las partes (aceptación de medidas de restitución económica según corresponda).	Administración Nacional de Aduana (ANA)		

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

		e-Pago de indemnización por avalúos de mejoras.	
		f-Desocupación, desmantelamiento de locales y recuperación de materiales por parte de dueños de mejoras	
6	Proceso de capacitación y pago de restitución económica en dos tramos: inicio y final de la capacitación	a-Negociación convenio con AMPYME.	ANA
		b-Firma de acuerdo de colaboración ANA-AMPYME	
		c-Ejecución de proceso de capacitación	
		d- Pago de restitución económica (2 tractos)	
7	Construcción del Proyecto	a-Demolición y limpieza del AP. b-Construcción de componentes del Proyecto.	BLUCCITEL
8	Adjudicación de locales	a-Convocatoria de elegibles de acuerdo con lineamientos del Plan de restitución de medios. b-Elaboración firma de documentación pertinente.	Municipalidad de Barú ANA
9	Evaluación ex post de implementación del Plan de restitución de medios de vida	a- Revisión del cumplimiento de las medidas de restitución de medios.	BID ANA

Fuente: ARM, Consultora, noviembre 2022

En el listado definitivo de población con derechos de restitución económica es importante tener en cuenta lo siguiente:

- 1- Que el negocio este incluido dentro del listado con fecha límite al 2 de setiembre del 2022.
- 2- Verificar que tenga la documentación que lo acredite como un negocio formal, inscrito en la Tesorería municipal.

Es preciso aclarar que aún y cuando sea un negocio informal, en el sentido de no contar con la documentación oficial, tendrá derecho a medidas de restitución económica.
- 3- Elaborar expediente por negocio con la especificación de los derechos de restitución económica que corresponden a cada caso.

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-11107

- 4- Aceptación de derechos de restitución económica asignados entre las partes.
- 5- Pago de las indemnizaciones por pérdida de estructuras (mejoras) y firma de aceptación del avalúo.

El pago de indemnizaciones tiene como fundamento legal el artículo 48 de la Constitución Política de Panamá que indica que “por motivo de utilidad pública o de interés social definida en la Ley, puede haber expropiación mediante juicio especial e indemnización”.

Asimismo, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en los artículos 17 y 25 se indica el derecho de toda persona a tener un nivel de vida adecuado.

Por su parte en la Convención Americana de los Derechos Humanos; Pacto de San José en el artículo 21, numerales 1 y 2 que la persona al ser privada de sus bienes debe recibir una justa indemnización según lo establecido en la Ley.

El procedimiento por seguir se especifica en el Código Civil de Panamá, en el título XVI, capítulos 1 y 2.¹⁴

En lo referente al monto de las indemnizaciones, en la Ley 22 de Contratación Pública de la República de Panamá, artículos 54 y 55 se establece el procedimiento para la realización de los avalúos. Considerando lo planteado en ambos artículos se sugiere que se realice un promedio entre los 2 avalúos realizados a las mejoras de los negocios, ya sea según se indica en dichos artículos o mediante la contratación de peritos del listado oficial del Banco Nacional de Panamá.

El resultado de dicho promedio sería el monto para cancelar por concepto de indemnización por pérdida de la mejora.

En cuanto al monto a indemnizar por concepto de pérdida de ingresos se pueden tomar como referencia los ingresos referidos por cada negocio censado o bien considerar la tasa por hora vigente para la Región 1, que incluye al distrito de Barú.

Dicho monto se estableció por Decreto Ejecutivo N°74 del 31 de diciembre del 2021¹⁵ con vigencia para los años 2022 y 2023 siendo este de \$2,27 por hora para actividades de comercio al por menor.

Es recomendable que el pago de las indemnizaciones se realice a través de un contratista, incluso puede ser Blucitel, quedando bajo responsabilidad de ANA la negociación entre las partes a través de un especialista socioambiental.

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

6- Pago de los derechos de restitución económica vinculado al proceso de capacitación: 50% al inicio y 50% al concluir.

ANA será la responsable de conseguir los recursos para el pago de las restituciones económicas e indemnizaciones. Asimismo, será la responsable de firmar un convenio de colaboración con AMPYME.



Respuesta elaborada por Grupo ALC Consultores IRC-042-2021

X-Cronograma

El cronograma de actividades propuesto es el siguiente iniciando en el mes de noviembre (1) y diciembre (2) del 2022. La etapa constructiva iniciaría a partir del mes de enero del 2024 y concluiría en julio del 2024. El detalle en la siguiente tabla:

Tabla 10. Cronograma de actividades

No.	Actividad	Cronograma (en meses)						
		2022		2023			2024	
		Nov	Dic	En	Feb a dic	En a Jul	Ago	Set
1	Aprobación línea base							
2	Elaboración Plan de restitución de medios de vida							
3	Aprobación Plan de restitución de medios de vida							
4	Contratación de Consultor(a) responsable.							
5	Realización de avalúos de locales (mejoras)							
6	Consulta y divulgación del Plan con partes interesadas.							
7	Listado definitivo de población con derecho a restitución económica y derecho a local.							
8	Firma de acuerdos entre las partes (aceptación de medidas de restitución económica según corresponda).							
9	Pago de indemnización por avalúo de mejoras. Desocupación.					</		

Anexo N° 1. Cuestionario para censo de negocios

Censo de negocios, Paso Canoas Internacional	
Boleta de encuesta	
Encuestador: _____	Fecha: _____
Información sobre el Negocio	
I- Identificación del Negocio	
1- Nombre del Negocio: _____	
(recuerde tomar la fotografía de la fachada)	
2- Nombre del propietario del Negocio: _____	
Número de cédula: _____	
Número de contacto (celular): _____	
Correo electrónico: _____	
3- Nombre del propietario del Local ¹⁶ : _____	
Número de cédula: _____	
Número de contacto (celular): _____	
Correo electrónico: _____	
(Nota: si el dueño del Negocio es el mismo que el dueño de local omita anotar dato de identificación, contacto y correo, pero ANOTE el nombre completo)	
4- Si NO es el dueño del local del Negocio especificar monto de dinero mensual que paga por concepto de alquiler: _____	
5- Especificar monto que paga por concepto de impuestos al Municipio y número de registro (inscripción) del Negocio ante el Municipio. _____	
6- Al momento del censo ¿se encuentra al día en el pago de impuestos? Si / ___ / No / ___ /	

¹⁶ Hay que recordar que Local hace referencia a la estructura y Negocio a la actividad comercial específica.

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

Si la respuesta es NO indique la razón: _____

7- Tipo de Negocio:

- /___/ Venta de comidas (fondas, restaurantes)
- /___/ Venta de artículos y accesorios. Especificar: _____
- /___/ Venta de servicios. Especificar: _____
- /___/ Venta de abarrotes.
- /___/ Venta de verduras y frutas
- /___/ Otros. Especificar: _____

8- El Negocio está afiliado a alguna organización (asociación, comité, etc)

Si /___/ No /___/

Nombre de la organización: _____

9- ¿Su Negocio colabora o beneficia a otro Negocio de la misma ubicación o recibe usted colaboración por parte de otro Negocio? Si /___/ No /___/.

Especifique: _____

II- Tiempo de operación y número de empleados

10- Tiempo de operación del Negocio: _____

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ De 2 a 3 años
- ☐ De 4 a 5 años
- ☐ De 5 a 10 años. Especifique cantidad de años: _____
- ☐ 11 años y más. Especifique cantidad de años: _____

- 11- Cantidad de empleados que trabajan en el Negocio:
- ☐ no tiene empleados
 - ☐ 1 empleado. Filiación sanguínea Si ☐ No ☐
 - ☐ 2 empleados. Filiación sanguínea Si ☐ No ☐
 - ☐ 3 empleados. Filiación sanguínea Si ☐ No ☐
 - ☐ 4 empleados y más. Especifique: _____. Filiación sanguínea Si ☐ No ☐

- 12- Especifique el salario mensual de cada empleado:
-

- 13- Especifique un monto mensual promedio de ingresos del Negocio:
-

- 14- ¿Cuál(es) son los meses con menos ingresos mensuales? y ¿cuáles con más ingresos mensuales?

- Meses con menores ingresos:
-
- Meses con mayores ingresos:
-

III- Información sobre el núcleo familiar del dueño del Negocio y/o Local

15- Edad del propietario del Negocio:

☐ Menos de 30 años

☐ 30-35 años

☐ 36-40 años

☐ 41-45 años

☐ 46-50 años

☐ 51-55 años

☐ 56-60 años

☐ 61 años y más

16- ¿Cuántas personas del núcleo familiar dependen del dueño del Negocio y/o Local?

☐ No tiene dependientes

☐ 2-3 dependientes

☐ 4-5 dependientes

☐ 6 y más dependientes

17- ¿El dueño del Negocio tiene Seguro social? Si ☐ No ☐

IV- Identificación de impactos sobre el Proyecto

18- ¿Qué información tiene sobre el Proyecto?

19- ¿De qué forma obtuvo la información?

☐ participación en reuniones informativas

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-U107

/___/ medios de comunicación (noticieros, prensa)

/___/ redes sociales

/___/ comentarios de otras personas

/___/ la organización a la que está afiliado

/___/ Otros. Especifique: _____

20- ¿Cómo considera que será afectado por el Proyecto? Señale las afectaciones positivas y las negativas por orden de importancia.

Positivas:

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____
- 4- _____

Negativas:

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____
- 4- _____

21- ¿Qué beneficios espera usted con la construcción del Proyecto?

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

Anexo N°2. Registro fotográfico de negocios Paso Canoas

	1 Negocio: Distribuidora La Bendición Dueño del negocio: Agustín Camaño Contacto: 6431 6111 Local propio
	2 Negocio: Refresquería y curiosidades Teresa Dueña del negocio: María Teresa Martínez Contacto: 6572 1333 Local propio
	3 Negocio: Delicias SADEES Dueña negocio: Sandra González Contacto: 6395 0788 Local propio

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107	
 4	Negocio: Artesanías Sharlyn #1 Dueña del negocio: Idalides Hurtado Villarreal Contacto: 6431 3799 Local propio (comparte local asociación)
 5	Negocio: He and she Dueña del negocio: Hazel Hurtado Contacto: 6383 0179 Local propio (local compartido)
 6	Negocio: CORIMIR Dueña del negocio: Mirtha Omaría Beithia Contacto: 6829 5428 Local propio (local compartido)
 Respuesta elaborada por Grupo ALC Consultores IRC-042-2021 71	

PLAN DE RESTITUCION DE MEDIOS DE VIDA PN-1107

	7 Negocio: Creaciones típicas Dueño negocio: Pedro Caballero Contacto: 6386 9100 Local propio (local compartido)
No hay registro 8,9,10	
	11 Negocio: Emir Secretos de belleza Dueño del negocio: Ronald Emir Lizano Valcás Contacto: 6640 7003 Dueño del local: Arian Fernando Chavez Contacto: 6930 4510

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

	12 Negocio: Restaurante La Esquinita Dueño del negocio: Eduardo González Morales Contacto: 6375 0730 Dueño del local: Luis Antonio Álvarez Contacto: 6855 2959
	13 Negocio: Fonda Fanny Dueña del negocio: Estefany Alvarado Contacto: 6384 8625 Dueño del local: Gilbert Cerceño Contacto: 6540 3361 PROFIN S.A.
	14 Negocio: Sala de belleza Lilliana Dueño del negocio: Eynar Reyes Arias Contacto: (506) 8396 0970 Dueños del local: Edis Edilma Ríos y Erick Jiménez (son 2 locales) Contacto: 6540 3361 PROFIN S.A

	15 Negocio: Agro ELIM Dueño del negocio: Obed González Contacto: 6236 2828 Dueños del local (2 locales): Alex Saldaña y Omaira Beitia Contacto: 6540 3361 PROFIN S. A
	16 Negocio: Refresquería La Flaca Dueña del negocio: Milienys Atencio Caballero Contacto: 6090 3456 Dueño del local: Víctor Concepción Contacto: 6540 3361 PROFIN S. A
	17 Negocio: Celulares y reparaciones SELECTA Dueño del negocio: Rolando Concepción Contacto: 6169 0148 Dueño del local: Ramón Concepción Contacto: 6540 3361 PROFIN S. A

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

	18	Negocio: Barbería Two pack Dueño del negocio: Hamilton Ortiz Contacto: 6182 1187 Dueño del local: José Quintero Contacto: 6540 3361 PROFIN S.A
	No hay registro 19 (Es local de socio de PROFIN SA, inactivo)	
	20	Negocio: Juegos artificiales Sabino Castillo Dueño del negocio: Sabino Castillo Mojica Contacto: 6536 5707 / 65723894 Local propio
	21	Negocio: Clínica médica Figueroa Dueño del negocio: Germán Santos Figueroa Contacto: 6466 7097 Local propio

	22 Negocio: Sala de belleza La Amistad Dueña del negocio: Mayrela Vega Morales Contacto: 65022468 Dueño local: Sabino Castillo Mojica Contacto: 6536 5707/ 6572 3894
	23 Negocio: Venta de inversiones Julisham Dueña del negocio: Ibeth Pinto de Puy Contacto: 6593 5013 Local propio
	24 Negocio: Inversiones Fredrick #2 Dueño del negocio: Roberto Valdés Contacto: 6433 5520 Local propio

PLAN DE RESTITUCIÓN DE MEDIOS DE VIDA PN-L1107

	25 Negocio: Venta de legumbres donde Rey Dueño del negocio: Rocío Rosibel Zapata Contacto: 6920 6268 Dueño del local: Reinaldo Samudio Contacto: 6865 3803
	26 Negocio: Kiosko Arifer Dueño del negocio: Fernando Zambrano Zapata Contacto: 6927 3559
	27 Negocio: Taller de costura Rosa Dueña del negocio: María Rosa Chávez González Contacto: 6827 0499 Local propio

