



PROTOCOLO DE MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL PROYECTO REDD+ GUATECARBON

Definición:

Un conflicto es el choque entre dos o más posturas diferentes dentro de una persona (contradicción interna de motivos, deseos, afanes y valores éticos) o entre varias personas o entre grupos, estados y otras comunidades.

Manejo del conflicto:

El manejo de un conflicto comprende el procesamiento de la información la solución y los resultados de escuchar, responder y resolver las quejas de la comunidad y otros actores dentro de un plazo razonable de tiempo. En el caso del proyecto Guatecarbon, se usaran estrategias asociativas trata de inducir a las partes en posible conflicto a que se acerquen, que comprendan las pretensiones del otro y que lleguen a compromisos.

Procedimiento:

El proyecto Guatecarbon pertenece a las comunidades y al gobierno de Guatemala y las actividades que se proponen no deberían de generar ningún conflicto entre las comunidades, y el gobierno, sin embargo en caso de que alguna de las actividades o actores del proyecto Guatecarbon genere conflicto con las comunidades o parte de ellas. Las mismas tendrán la oportunidad de resolverlo atendiendo el siguiente protocolo de resolución de conflictos.

Paso 1.

De detectarse algún conflicto o queja los comunitarios podrán iniciar un proceso de comunicación con la gerencia del proyecto que está abierta y dispuesta a escuchar, responder y resolver cualquier conflicto o queja intermediando, el contacto principal es el señor Sergio Guzmán.

3ra avenida y 4 calle zona 2 Santa Elena, Flores Peten

TELÉFONOS: (502) 7926-3571 Y 2

Sergio Alejandro Guzmán Barrios

Gerente del proyecto Guatecarbon

saguzmanb@gmail.com

En el manejo de cualquier conflicto la gerencia actuara escuchando, respondiendo y resolviendo quejas de la comunidad de la siguiente manera:

1. Recepción: La gerencia recibirá a cualquier persona interesada y se escuchara su queja, los interesados pueden hacerlo también por medio de correo electrónico, en ambos casos recibirá una notificación de recepción.
2. Verificación y aceptación; El gerente del proyecto decidirá si la queja es considerada razonable para resolverse mediante el proyecto o si debe ser remitida a la Procuraduría de los Derechos Humanos de la Nación (PDH) para resolver.

3. Toma de acciones: Si se decide aceptar la queja, se le informa al interesado y se le asigna un número de expediente escrito, y la gerencia deberá empezar a realizar indagaciones y toma de acciones para resolver el conflicto o queja. Si la queja no es aceptada el gerente del proyecto le informara a la persona la razón por la cual no fue aceptada la queja en esta instancia y/o será remitida la Procuraduría de los Derechos Humanos de la Nación
4. Referencia a PDH: Si se envía la queja a la PDH, esta debe ir remitida la sede de la PDH en Peten, quienes utilizaran el protocolo para la resolución del conflicto y se le dará copia del oficio enviado al interesado.
5. Monitoreo: El gerente será el encargado de realzar acciones y de monitorear la resolución de la queja para que se dé una respuesta o acción a la queja en el menor tiempo posible.
6. Resolución: El gerente del proyecto será el encargado de cerrar el protocolo con la resolución de cualquier conflicto en base a las actividades de seguimiento del mismo, sea este por conflicto de tierras, incendios forestales, actividades ilícitas, falta de atención comunitaria, etc. De la misma manera el gerente es el encargado de contactar a la persona que emitió la queja para notificar la resolución del conflicto o el estado del mismo.

De encontrarse conflictos y quejas y resolución de los mismos, el gerente del proyecto, elaborara un informe, resumiendo las acciones tomadas para resolver el conflicto, cantidad de quejas recibidas, y proveer números comparativos con otros periodos donde existieron quejas, además se deberá reportar cuantas quejas fueron resueltas con el protocolo

Además, todos los conflictos o quejas, deberán ser resueltos en un plazo razonable y la resolución documentada será presentara a todos los interesados, especialmente a las comunidades locales.

Paso 2.

Esencialmente si algún conflicto comunitario no puede ser resueltos por el propio proyecto y sus proponentes, dependiendo de la naturaleza del mismo se utilizara como segunda instancia a la Procuraduría de los Derechos Humanos de la Nación el Procurador de los Derechos Humanos y sus adjuntos tienen competencia para intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de Derechos Humanos en todo el territorio nacional. Tiene como funciones proteger los derechos individuales, sociales, cívicos, culturales y políticos comprendidos en el título II de la Constitución Política de la República de Guatemala, de manera fundamental la vida, la libertad, la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de la persona humana, así como los definidos en tratados o convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala

El Procurador y sus adjuntos pueden prevenir y solicitar a quien corresponda la suspensión y hasta la destitución de los servidores públicos o funcionarios que con su actuación material, decisión, acuerdos, resolución o providencias menoscabe, deniegue, obstaculice o de cualquier forma lesione el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías a que se refiere el título II de la Constitución sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes.

También, el Procurador puede iniciar proceso en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas que violenten o atenten contra los derechos humanos. Para el desempeño de sus funciones, el Procurador podrá solicitar el auxilio y colaboración de los funcionarios, autoridades o instituciones quienes están obligados a brindar lo requerido en forma pronta y efectiva. Además, los tribunales deben darle prioridad a estas diligencias.

En la sede de la Procuraduría de los Derechos Humanos de la Nación de Peten, específicamente el contacto inicial para cualquier resolución de conflictos es el procurador auxiliar el señor José Estuardo Puga quien coordina con las auxiliaturas de La Libertad y Poptun.

José Estuardo Puga Castellanos

Calle límite entre Santa Elena y San Benito, frente al Colegio Sagrada Familia.

5308-8261 / 7926-3405

Auxiliatura de Peten

En el manejo de cualquier conflicto la PDH actuara escuchando, respondiendo y resolviendo quejas de la comunidad de la siguiente manera:

1. Recepción: Se recibirá a cualquier persona interesada y se escuchara su queja, los interesados pueden hacerlo también por medio de correo electrónico, en ambos casos recibirá una notificación de recepción.
2. Verificación y aceptación; el auxiliar de la PDH decidirá si la queja es considerada razonable y si debe ser aceptada por la PDH para resolver.
3. Referencia a áreas internas: Si se decide aceptar la queja, se le informa al interesado y se le asigna un número de expediente escrito y se refiere el expediente internamente para el departamento apropiado, si la queja no es aceptada la PDH le informara a la persona la razón por la cual no fue aceptada la queja.
4. Monitoreo: El auxiliar de la PDH será el encargado de monitorear la resolución de la queja en los departamentos internos y/o persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas que tengan injerencia en el conflicto, para que se dé una respuesta o acción a la queja en el menor tiempo posible.
5. Resolución: El auxiliar de la PDH será el encargado de cerrar el protocolo con la resolución de cualquier conflicto en base a las resoluciones de los diferentes departamentos internos u organizaciones externas y contactar a la persona que emitió la queja para notificar la resolución del conflicto o el estado del mismo.

De encontrarse conflictos y quejas y resolución de los mismos, El auxiliar de la PDH, elaborara un informe, resumiendo las acciones tomadas para resolver el conflicto, cantidad de quejas recibidas, y proveer números comparativos con otros periodos donde existieron quejas, además se deberá reportar cuantas quejas fueron resueltas con el protocolo

Además, todos los conflictos o quejas, deberán ser resueltos en un plazo razonable y la resolución documentada será presentara a todos los interesados, especialmente a las comunidades locales.