Gobierno de Guatemala
Comisión Presidencial de Derechos Humanos -COPREDEH-

FODM
FONDO PARA EL LOGRO DE LOS ODM

QA-B'E

NUESTRO CAMINO

GUÍA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL MONITOREO Y ALERTA TEMPRANA DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL

Gobierno de Guatemala
Comisión Presidencial de Derechos Humanos –COPREDEH–

2 Av. 10-50 Zona 9, Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A. 01009
Tels. (PBX) (502)2326-9800, FAX:2326-9898
E-mail:copredeh@copredeh.gob.gt
Sitio web: www.copredeh.gob.gt

Ventana Construcción de Paz

Gobierno de Guatemala

Comisión Presidencial de
Derechos Humanos -COPREDEH-

QA-B'E

NUESTRO CAMINO

GUÍA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL MONITOREO Y ALERTA TEMPRANA DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL

Despacho Superior

Lic. Antonio Arenales Forno
Presidente

Carlos Oswaldo Morales Callejas
Director Ejecutivo

José Antonio Montufar Chinchilla
Subdirector Ejecutivo

Gustavo Adolfo Méndez Elías
Director
Dirección de Análisis y Mediación de Conflictos con enfoque de Derechos Humanos

Luis Arturo Xep Coz
Consultor

Luis Humberto Choc Boch
Revisión

Enlace técnico con Ventana Construcción de Paz
Lic. Maritza Álvarez
Dirección de Planificación

Autoría
Comisión Presidencial coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos -COPREDEH-, con el apoyo del ***Programa Conjunto Consolidando la Paz en Guatemala mediante la Prevención de la Violencia y la Gestión del Conflicto - Ventana Construcción de la Paz.***

Diagramación
Lic. Manuel de Jesús Coguox Ramón
Dirección de Información y Comunicación

Este libro fue impreso en el mes de marzo 2013
La edición consta de 1,500 ejemplares en papel bond blanco 80 gramos

Créditos de imprenta

Apoyo técnico y financiero

Fondo de Población
de las Naciones Unidas

Índice

	Página
Presentación.	5
Contexto de la Conflictividad.	7
Marco Conceptual.	13
Acciones de Coordinación para la Atención de la Conflictividad Social.	17
Acciones Preventivas Concretas.	18
Redes de Coordinación Permanentes para la Prevención de la Conflictividad.	19
Red de Coordinación a nivel Local o Comunitario.	19
Red de Coordinación a nivel Municipal.	22
Red de Coordinación a nivel Departamental en forma Permanente.	26
Red de Coordinación en forma específica según el tipo de Conflicto a nivel Departamental.	27
Red de Coordinación Permanente a nivel Nacional.	31
Coordinación Interinstitucional en Situación de Crisis (Metodología de la Intervención).	32
Acciones Recomendadas al momento de atender una Conflictividad Social.	38
Condiciones Indispensables.	39
Aptitudes Personales mínimas en una Coordinación.	40
Bibliografía.	41

PRESENTACIÓN

La Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos, COPREDEH, fue creada mediante Acuerdo Gubernativo No. 486-91 de 12 de julio de 1991, modificado por los Acuerdos Gubernativos 549-91, 404-92, 222-94 y 192-95, con el objeto de coordinar las acciones de los ministerios e instituciones del Organismo Ejecutivo para hacer efectiva la vigencia y protección de los derechos humanos.

Mediante Acuerdo Interno Número 86-2008, la COPREDEH crea el Departamento de Análisis y Mediación de Conflictos con Enfoque en Derechos Humanos –DAMC-, como órgano especializado en la asesoría sobre la conflictividad social basada en la aplicación sistemática de procedimientos estandarizados de captación, análisis y procesamiento de información relativa a situaciones potencialmente violatorias de derechos humanos en coordinación con las instituciones del Estado, destinado a alertar a los centros de decisión política del Ejecutivo.

En el contexto de la seguridad democrática, las situaciones de la conflictividad social han develado enormes dificultades de los órganos del Estado en cuanto a su capacidad de manejo y de intervención, que ha requerido la realización de acciones puntuales y concretas de orden público a través del diálogo, la mediación y la negociación para garantizar el pleno respeto y protección de los derechos humanos. Considerando que los conflictos son efectos de problemas estructurales y que es responsabilidad estatal resolverlos como también su obligación el transformarlos desde su misma génesis. Desde el *Programa Conjunto Consolidando la Paz en Guatemala*[1]*, mediante la Prevención de la Violencia y la Gestión del Conflicto -Ventana para la Construcción de la Paz,* se plantea la presente Guía de Coordinación Interinstitucional para el Monitoreo y Alerta Temprana de la Conflictividad Social, que busca identificar los métodos y procesos más efectivos y pertinentes de la coordinación interinstitucional en la atención y gestión de los diferentes conflictos.

1 Ministerio de Gobernación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres, Secretaría Presidencial de la Mujer, Secretaría de Bienestar Social, Ministerio de Educación, Sistema Nacional de Diálogo Permanente, Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos.

Se trata de un documento que es producto de una serie de investigaciones realizadas en las 16 sedes regionales de COPREDEH, con un análisis reflexivo de la gestión del conflicto bajo la modalidad de alerta temprana que las mismas realizan, identificando actores claves y mecanismos de coordinación que la realidad ha obligado a articular, así como también sistematizar las experiencias y lecciones aprendidas en cada caso en concreto.

También se han realizado entrevistas y diálogos con autoridades y funcionarios de las oficinas centrales de las diferentes entidades con las que COPREDEH coordina a nivel del Organismo Ejecutivo y en las oficinas regionales con autoridades de los Pueblos Indígenas y órganos estatales, con las que COPREDEH unifica esfuerzos de coordinación en los departamentos de la república.

Entendemos por Guía, "aquello o a aquel que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate". En Idioma Maya K'iche', "QA - B'E", que literalmente significa "Nuestro Camino" da nombre a esta guía, que se pretende constituir en un aporte al trabajo coordinado y como una respuesta a la necesidad del fortalecimiento de las capacidades del Estado para la atención de la conflictividad y el respeto de los derechos humanos, establecida en el Plan de Gobierno 2008 - 2012.

Ningún conflicto es igual a otro; esta Guía de Coordinación es un material base que, dependiendo del contexto y lugar de la conflictividad debe adaptarse para lo cual se plantea en tres partes: la primera parte, contiene un análisis de la conflictividad, que hemos encontrado en el país. La segunda parte, contiene el planteamiento concreto de una coordinación interinstitucional permanente para la prevención en el ámbito local, municipal, departamental y nacional, remarcando en los ámbitos local y municipal la coordinación interinstitucional con las autoridades indígenas y en los ámbitos departamental y nacional el involucramiento necesario de las máximas autoridades de los Ministerios y Secretarías del Organismo Ejecutivo para la atención y solución de los diferentes conflictos sociales.

La tercera parte se refiere al involucramiento y coordinación de las diferentes entidades del Estado en el momento de crisis de un conflicto, refiriéndose no solo a las entidades del Ejecutivo sino también las encargadas de la administración de justicia, sin menoscabo a la independencia de poderes y a las autonomías institucionales, sino va con el objetivo de remarcar la necesidad de la transformación y la prevención de los conflictos desde los distintos niveles.

CONTEXTO DE LA CONFLICTIVIDAD

La situación de la seguridad ciudadana y de la administración de justicia en todo el territorio guatemalteco son preocupaciones sociales, sin que exista hasta el momento entidad alguna con capacidad para garantizar los elementales derechos de todos los habitantes. En muchas comunidades del interior de la república existe desconfianza en las entidades encargadas de la administración de justicia, lo que provoca problemas como los linchamientos.

Según estadísticas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, la ola de violencia y criminalidad reportan que en el 2010 murieron en forma violenta 5,960 personas; tasa que no obstante los esfuerzos de las entidades encargadas de la seguridad pública sigue siendo una de las más elevadas de América Latina y el Caribe, ubicando a Guatemala como el quinto país más violento en la región. De estos 5,960 casos de muerte violenta, u homicidios, casi 85% ha sido ocasionado con armas de fuego. [2] Las cifras en víctimas adultas se concentran en el rango de 18 a 25 años de edad. Según el sexo de las víctimas, poco más de 88 de cada cien son varones y el 12% mujeres.

Otra caracterización importante de considerar acerca de la muerte violenta es la de su frecuencia según dónde ocurre: sólo el departamento de Guatemala representa el 41.22% del total y el 50.2% de los homicidios se concentró en 15 de 333 municipios del país.

La muerte violenta relacionada con el transporte público impactó en la sociedad, generó sentimiento de miedo e impotencia en la población en general y, en particular, a usuarios del servicio. La cauda de pilotos fallecidos se mantuvo muy elevada: la cifra de enero a diciembre asciende a 155 pilotos asesinados, 54 ayudantes y 71 pasajeros; además, se registró la muerte de un guardia de seguridad y 14 presuntos asaltantes.

Los linchamientos de personas en 2010 fueron también causa de muerte violenta, con la cifra más alta registrada en julio 21 casos: 8 muertos y 19 heridos; el total en el año alcanzó

2 Procurador de los Derechos Humanos, Informe Consolidado 2010, Dirección de Estudio, Análisis e Investigación, tomado de la página de Internet: www. pdh.org

la cifra de 126 casos con 44 muertos, todos de sexo masculino y 156 personas heridas, 20 de sexo femenino. El 89.25% de los casos de linchamiento sucedidos se concentra en diez departamentos: Guatemala, Quetzaltenango, Quiché, Suchitepéquez, Sololá, Huehuetenango, San Marcos, Alta Verapaz, Totonicapán y Chimaltenango, los cuales representaron a su vez el 85.71% de las víctimas mortales. En Jutiapa (dos casos), y en Zacapa, El Progreso e Izabal (un caso en cada uno) ocurrió el 4.13% de los linchamientos y el 9.52% de víctimas mortales.

Durante 2010 se denunciaron 2 mil 305 casos, de violencia intrafamiliar, de los cuales fueron víctimas directas 182 niñas, niños y adolescentes. El 86.55% de esta violencia ocurre en contra de la población femenina.

Según la Procuraduría de los Derechos Humanos, en su informe Derecho a la Vida de Enero a Junio de 2011, nos señala los siguientes datos:

Muerte Violenta por mes y año

Año 2010 y 2011 de enero a junio[3]

Mes	2010	2011
Enero	495	497
Febrero	453	478
Marzo	510	500
Abril	468	473
Mayo	487	547
Junio	516	407
Total	2,929	2902

Lesiones por mes y año

Año 2010 y 2011 de enero a junio

Mes	2010	2011
Enero	656	579
Febrero	641	509
Marzo	601	498
Abril	636	570
Mayo	670	535
Junio	565	453
Total	3769	3144

3 Procurador de los Derechos Humanos, Informe Derecho a la Vida, Enero a Junio 2011, Dirección de Estudio, Análisis e Investigación.

Se aprecia que la violencia está presente, aunque se percibe una cierta disminución, tanto para los casos de muerte vioenta por mes y año como en el rubro de lesiones. Como quiera que sea, son fenómenos que inevitablemente afectan directa e indirectamente al conglormerado social.

Casos de Linchamientos año 2004 a Junio 2011

CASOS DE LINCHAMIENTOS

Año 2004 a junio 2011

Casos de Linchamientos	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Número de Casos	25	32	81	72	61	107	126	75

PERSONAS HERIDAS Y FALLECIDAS EN LINCHAMIENTOS

Año 2004 a junio 2011

Personas en Linchamientos	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Heridos	50	46	113	97	113	128	156	95
Fallecidos	4	18	22	20	18	43	44	32
Total	54	64	135	117	131	171	200	127

Es indudable que cualquier forma o manifestación de violencia ha de ser rechazada, pero en cuanto a los casos de linchamientos, es aún más deplorable su práctica, tolerancia o estimulación. Nada justifica, nadie puede justificar social, ni moralmente, la aplicación de este tipo de acciones.

Como se aprecia en el cuadro, de los 8 años citados, en 2007, 2008 y 2011 descendió el número de personas fallecidas por estas acciones, con respecto al año anterior. En los otros 5 años siempre fue incrementándose invariablemente. Pero, al sumar los datos de uno y otro rubro, se tiene a un total de 999, personas directamente afectadas por las acciones de linchamientos o tentativa de linchamientos, en el período que va de 2004 a 2011.

Casos de Linchamientos, Fallecidos y Heridos

POR DEPARTAMENTO

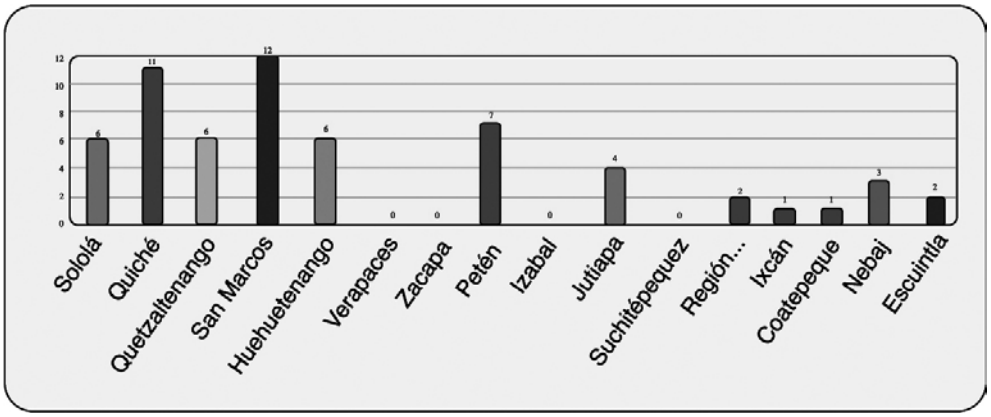
AÑO 2011

Departamento	Homicidio	Personas Heridas	Personas Fallecidas
Quetzaltenango	13	19	0
Huehuetenango	9	8	12
Guatemala	9	6	6
Quiché	7	11	2
Sololá	7	10	0
San Marcos	6	5	2
Suchitepequez	6	10	1
Alta Verapaz	4	7	6
Escuintla	3	2	2
Zacapa	3	2	0
Chimaltenango	2	2	0
Sacatepequez	1	5	0
Retalhuleu	1	3	0
Santa Rosa	1	2	0
Baja Verapaz	1	0	0
Total	73	92	31

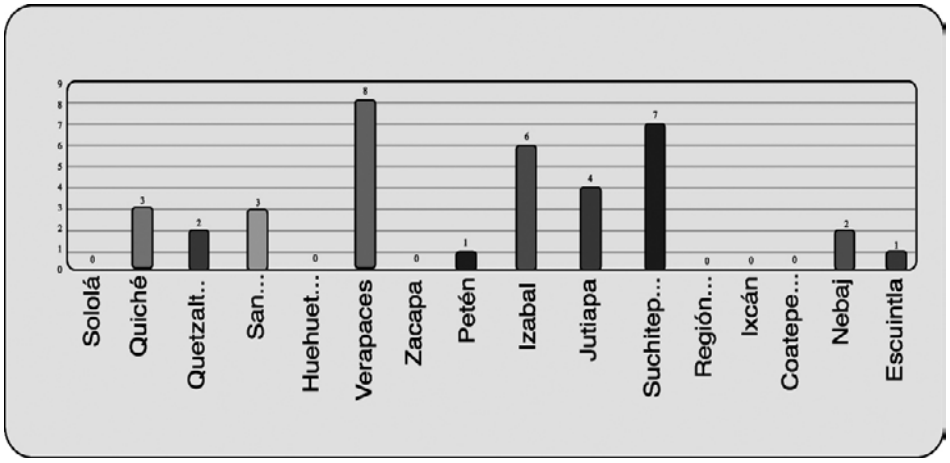
Los gráficos presentados ilustran de alguna manera sobre una problemática social de múltiples causas y también variadas consecuencias. Empero, en el medio nacional, existe toda otra serie de conflictos sociales que afectan de manera significativa el desenvolvimiento de la vida todos los habitantes.

En ese sentido y de un modo general se presentan algunos datos que para el primer trimestre del 2011, la COPREDEH ha registrado, a través del Departamento de Análisis y Mediación de Conflictos con enfoque de Derechos Humanos.

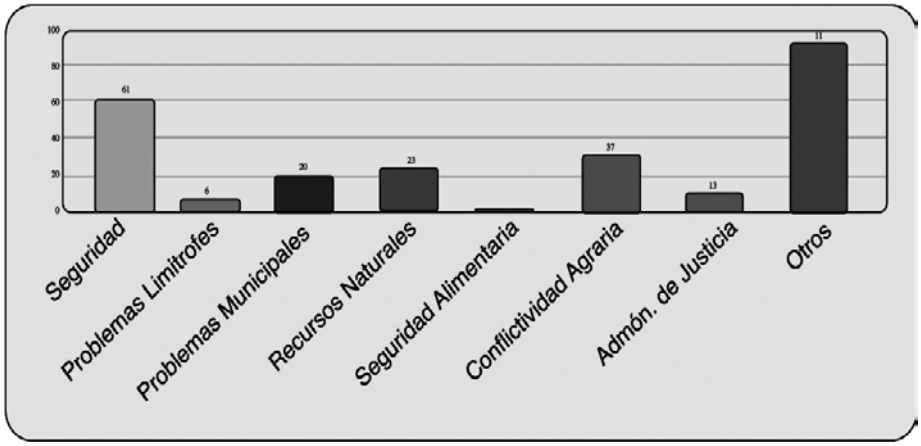
SEGURIDAD PÚBLICA



CONFLICTIVIDAD AGRARIA



CONFLICTIVIDAD SOCIAL ATENDIDA, SEGÚN SU TIPOLOGÍA



La gráfica que registra datos de la tipología Seguridad Pública ofrece una idea sobre el comportamiento de esta problemática, la cual fue recogida por las 17 oficinas regionales de COPREDEH, pero abarcan la totalidad del país. El departamento de San Marcos sobresale con 12 casos reportados, luego está Quiché con 12; Petén con 7 casos; en seguida, con menor número de casos, están Sololá, Quetzaltenango y Huehuetenango.

En la categoría de Seguridad Pública se incluye una variedad de problemas como linchamientos, intentos de linchamiento, manifestaciones o actos de protesta, bloqueos de carreteras por parte de organizaciones sociales, sectoriales, indígenas, campesinas, estudiantiles, ocupación de edificios públicos, por parte de alguno de estos sectores quienes expresan sus demandas principalmente al gobierno central, a los ministerios de, Salud Energía y Minas, de Educación, de Gobernación, a la Corte Suprema de Justicia, la Corte de Constitucionalidad, al Organismo Legistlaivo.

La gráfica de conflictividad agraria, ilustra la forma como en los primeros 3 meses de 2011 se ha expresado esta conflictividad cuyas causas son de tipo estructural e histórico en Guatemala. La región de las Verapaces se sitúa primero con 8 casos, le sigue Suchitepèquez con 7; luego Izabal con 6; Quiché 5 casos, 2 de Nebaj y 3 de otra región; Jutiapa aparece con 4. San Marcos con 3 casos. Quetzaltenango con 2. Petén y Escuintla con 1 caso. De modo que son 37 los conflictos de este tipo que se han suscitado.

De modo aún más general, la gráfica que ilustra la conflictividad social por tipología, registra los datos que esas situaciones expresan en todo el país, durante el primer trimestre de 2001. Las categorías que recogen datos son: 1) Seguridad Pública, 2) Problemas Limítrofes, 3) Problemas Muinicipales, 4) Recursos Naturales, 5) Seguridad Alimentaria, 6) Conflictividad Agraria, 7) Administracion de Justicia y 8) Otros.

El mayor número de conflictos se ubica en la categoría Seguridad Pública, con 61 casos, luego, aparecen en su orden, Conflictividad Agraria con 37, Otros con 33 casos, sigue Recursos Naturales con 23 conflictos, a continuación Problemas Municipales con 20 casos, mientras tanto la categoría Administracion de Justicia está con 13 casos, Problemas Limítrofes está con 6 y Seguridad Alimentaria no reporta casos.

De manera que al observar los datos de las tres gráficas y hacer una combinación entre las mismas, se obtiene un bosquejo inquietante, acerca de la conflictividad social en Guatemala.

MARCO CONCEPTUAL

Antes de entrar en detalles sobre el planteamiento de una Guía de Coordinación, se considera de vital importancia tener claro algunos conceptos que se desarrollan en todo el estudio realizado, ya que ha sido una observación acertada de la necesidad de un documento que facilite no solo tener una ruta o camino sistematizado, sino que también contemple conceptos claros que faciliten la comprensión integral del tratamiento de un conflicto desde el proceso de prevención y del tratamiento en momentos de crisis que conduzcan a su transformación.

GUÍA: En términos generales, se entiende por guía aquello o aquél que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.

METODOLOGÍA: Metodología es una palabra compuesta por tres vocablos griegos: metá (“más allá”), odós (“camino”) y logos (“estudio”). El concepto hace referencia a los métodos de investigación que permiten lograr ciertos objetivos en una ciencia. La metodología también puede ser aplicada al arte, cuando se efectúa una observación rigurosa. Por lo tanto, la metodología es el conjunto de métodos que rigen una investigación científica o en una exposición doctrinal.

En las ciencias sociales, la metodología estudia la realidad social para hallar la explicación veraz de los hechos sociales, utilizando la observación y la experimentación común a todas las ciencias.

En otras palabras, la metodología es una etapa específica que procede de una posición teórica y epistemológica, para la selección de técnicas concretas de investigación. La metodología, entonces, depende de los postulados que el investigador estime que son válidos, ya que la acción metodológica será su herramienta para analizar la realidad estudiada.

RED SOCIAL: El concepto se refiere a aquella estructura donde diversos individuos mantienen distintos tipos de relaciones (de amistad, comerciales, etc.).

COORDINACIÓN: Del latín coordinatio, la palabra coordinación se refiere a la acción y efecto de coordinar. Este verbo, a su vez, significa disponer cosas metódicamente o concertar medios y esfuerzos para una acción común.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL: Es la acción coherente entre distintas entidades públicas y privadas con el objetivo de promover el trabajo

conjunto hacia un objetivo común o el enlace entre distintas entidades con el fin de realizar en conjunto tareas compartidas, de forma que ninguno de ellos esté subordinado al otro.

CONFLICTO: El conflicto es una lucha expresada entre, por lo menos, dos partes interdependientes que perciben metas incompatibles, escasez de recursos e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas y objetivos[4].

CONFLICTO SOCIAL: Fenómeno social inherente a las relaciones humanas, con una doble dimensión: peligro y oportunidad que experimenta cambios en sí mismo, en sus actores y en la relación entre éstos. (Joice Hocker y William Wilmot).

CONFLICTIVIDAD SOCIAL: Se entiende no como la mera suma de los conflictos específicos, sino más bien como la suma de actores, sus relaciones y las estructuras que los causan. Así, "la conflictividad, o las conflictividades, son una resultante histórica que deviene a partir de situaciones complejas, de conflictos multidimensionales y multi-causales que, al correr de los años, no logran resolverse en sus raíces más profundas y, por consiguiente, éstas se arraigaron; atraviesan o tienen ingredientes (como causa y efecto) que con el tiempo se dinamizan, interceptan y realimentan mutuamente" (Sarti Castañeda, Carlos Alberto y Aguilar Umaña, Isabel)[5].

MANEJO DE CONFLICTOS: Da la idea que el conflicto se puede controlar. Se reconoce que el conflicto a menudo no se presta para este tipo de control, porque no se puede decidir cuándo permitirlo y cuándo no.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Sugiere que la meta es bajar, reducir o eliminar el conflicto, terminar con algo que una vez eliminado o resuelto, no reaparecerá. La resolución también tiende a ser limitada en tanto su enfoque queda al nivel del contenido, aquel asunto que se resuelve y no pasa a contemplar la dimensión de la relación.

El término manejo y resolución del conflicto es utilizado en situaciones de crisis, el cual tiene efectos de corto plazo, pero no transforma el conflicto, pues su abordaje es en

4 *Fundación PROPAZ, Análisis y Transformación de Conflictos, ciudad de Guatemala, julio 2009.*
5 *Fundación PROPAZ, La Conflictividad Guatemalteca y su Abordaje Constructivo, ciudad de Guatemala, 2006*

situaciones de emergencia y soluciona el problema latente del conflicto, pero no afronta el problema de raíz.

TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS: Asume la transformación del sistema y de la estructura del conflicto. La imagen es cambio y reconoce el conflicto como un motor de cambio que tiene el potencial de producir o provocar cambios a nivel personal, relacional, grupal, estructural, cultural. La transformación propone la posibilidad de aprovechar el conflicto para construir algo. El enfoque de transformación propone trabajar no solo a nivel de contenido, sino también a nivel de las relaciones, en donde a menudo estriba la posibilidad de soluciones a resultados más duraderos y sostenibles.

MEDIACIÓN: Es el procedimiento de abordaje de un conflicto, en donde un tercero imparcial apoya a las partes para la búsqueda de alternativas de solución siendo ellos los que toman decisiones y generan propuestas[6].

Es el proceso que se utiliza en la atención de conflictos, lo realiza una tercera persona independiente del conflicto para ayudar a las partes a dialogar y solucionar sus diferencias[7].

El proceso de mediación de un conflicto conlleva un proceso de mediano y largo plazo para que el mismo culmine en su transformación. Para llegar a la transformación del conflicto es de suma importancia que el Estado tenga la capacidad de llegar a acuerdos con las partes en conflicto y darle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.

NEGOCIACIÓN: Proceso de tratamiento de un conflicto en donde los involucrados directamente dialogan con o sin el apoyo de un tercero, para resolver sus diferencias respecto al mismo, aquí predomina la buena voluntad e interés de las partes.

Es el proceso por el que las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas y procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos[8].

PREVENCIÓN DEL CONFLICTO: La prevención del conflicto en términos generales se refiere a la obligación del Estado de garantizar la vida y la seguridad de las personas, proveyendo los recursos necesarios que permitan su desarrollo integral y el acceso a una justicia pronta y cumplida, con la finalidad de alcanzar el bien común[9]. Se refiere también a la realización de una serie de medidas integrales orientadas a reducir las posibilidades de que una persona o grupo de personas sean víctimas o se involucren en la realización de hechos violentos.

6 Mercy Corps, JADE, Guía Metodológica para la resolución de Conflictos de Tierra, Cobán, Alta Verapaz.
7 REDPAZ-Guatemala, Introducción al análisis y transformación del conflicto.
8 www.wikipendia.org/wiki/Negociación
9 Artículos 1 y 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

En el campo de la criminología y las ciencias sociales, los expertos clasifican la prevención en tres niveles: Primario, Secundario y Terciario.

La Prevención Primaria, está orientada a promover el desarrollo integral de la persona para evitar que sea víctima de violencia o que se involucre en hechos violentos.

La Prevención Secundaria, está orientada a proteger a los grupos vulnerables o en situación de riesgo social. A este tipo de prevención también se le conoce como Prevención Focalizada.

La Prevención Terciaria, comprende un conjunto de estrategias que previenen la reincidencia en la comisión de un delito, promueve el proceso de inserción y reintegración social de personas que están siendo procesadas por algún delito o han recibido una sanción o condena penal con miras a evitar que vuelvan a cometer algún delito a provocar un daño social.

Para prevenir el conflicto es necesario adoptar medidas integrales que ataquen los factores estructurales y los factores inmediatos que la ocasionan. Esto incluye: a) Programas de desarrollo integral para la población en general; b) Estrategias y medidas encaminadas a reducir el riesgo de que se produzcan delitos y sus posibles efectos perjudiciales para las víctimas; c) Adopción de medidas efectivas de seguridad, así como garantizar a la población una justicia pronta y cumplida; d) Impulsar programas de reinserción social para personas en conflicto con la ley penal[10]. Considerando lo anterior es de vital importancia remarcar la coordinación interinstitucional desde el proceso de la Prevención, misma que debe realizarse a partir del nivel comunitario hasta tener incidencia en el nivel nacional, razón por lo que realizamos el siguiente planteamiento, partiendo de acciones concretas que garantizan una mejor coordinación.

10 Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, Tomado del documento 12 Estrategias para prevenir la violencia relacionada con la adolescencia y la juventud, págs. 33, 34, 35, Guatemala, 2011.

ACCIONES DE COORDINACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL

ACCIONES PREVENTIVAS GENERALES

- Realizar un mapeo de la conflictividad social de la región, destacando los tipos de conflictos latentes en cada municipio y sus comunidades.
- Realizar un mapeo en la región de todos los actores en los ámbitos, comunitario, municipal y departamental, cada uno con sus respectivos contactos, tanto en el plano personal como en el comunitario, es decir, contar con los números de teléfono personal de todos los líderes, de las personas con incidencia, de personas particulares y de organizaciones dentro de la comunidad, del municipio y del departamento.
- Es importante tomar en cuenta que el mapeo de actores debe realizarse por cada uno de los municipios de atención por separado, con sus respectivas comunidades.
- Teniendo el mapeo es necesario realizar una visita personal con todos los actores para explicarles los objetivos de la COPREDEH, dejándole a cada uno los números de teléfonos tanto de las sedes regionales como los números de teléfonos móviles personales. Si la visita personal no fuera suficiente o no fuera posible, considerar la posibilidad de realizar una llamada telefónica para explicar los objetivos de la institución y dejarles los números telefónicos.

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

- En el ámbito comunitario tener comunicación constante y fluida con los Alcaldes comunitarios, con los COCODES, Autoridades Indígenas, líderes y dirigentes tanto positivos, como negativos, buscar a través de ellos tener presencia en sus reuniones programadas tanto del COCODE en si, como en las Asambleas Comunitarias, para explicar el quehacer institucional.

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

- En el espacio Municipal, visitar a todos los representantes de las organizaciones de la sociedad civil y con instituciones públicas y privadas. En estas deben incluirse, el Alcalde Municipal y su consejo municipal, así como con todos los empleados de las oficinas de las municipalidades.Visitas a los Juzgados, especialmente con los jueces y demás empleados y visitas a las sub estaciones de la PNC, para explicarles la necesidad de intervenir de manera coordinada en la atención de algún conflicto.

- Buscar que a través del alcalde Municipal se pueda participar en las reuniones de los COMUDES y sus comisiones que tengan relación con la conflictividad social.

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL ÁMBITO DEPARTAMENTAL

- En el espacio departamental visitar al Gobernador Departamental, a la Comisaría Departamental de la Policía Nacional Civil y estaciones, a los jefes distritales del Ministerio Público, a los Jueces de todos los Juzgados de Instancias y de Paz.
- Visitar también a todas las oficinas públicas y privadas, que se encuentren funcionando en el departamento.
- Buscar que a través del Gobernador Departamental se tenga participación en las reuniones del CODEDE, y que a través de los directores y representantes de entidades públicas y privadas se pueda tener acercamiento con la población con quienes trabajan.

ACCIONES PREVENTIVAS CONCRETAS

- Realización de un plan de charlas con COCODES, COMUDES y con el Consejo Municipal sobre Derechos Humanos y Cultura de Diálogo, en reuniones programadas por ellos mismos, según su dinámica comunitaria.
- Realización de visitas a líderes, alcaldes comunitarios, COCODES, autoridades indígenas, maestros, y otros sectores sociales para manifestarles la necesidad de coordinación para el tratamiento de los conflictos.
- Realización de una campaña masiva de comunicación en todas las radios comunitarias sobre derechos humanos y cultura de diálogo.
- Realización de visitas a todas las organizaciones de la sociedad civil, instituciones gubernamentales y privadas, juzgados de paz y de instancias, oficinas del Ministerio Público, Defensa Pública Penal, subestaciones, estaciones y comisarías de la PNC, para socializar los objetivos de la institución y la necesidad de realizar acciones concretas para el tratamiento de la conflictividad social, en forma coordinada.
- Realización de un plan coordinado de capacitación con la Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia –UPCV-del Ministerio de Gobernación, para dinamizar los recursos, tener mayor incidencia y evitar los esfuerzos aislados en la prevención de la conflictividad.

REDES DE COORDINACIÓN PERMANENTES PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD

RED DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO LOCAL O COMUNITARIO

En este espacio las relaciones se sustentan en la credibilidad de las personas en sus relaciones personales, cada uno ocupa un espacio según sus acciones y servicios en la comunidad, predominando la honradez y la humildad sin distinción de género y formación académica, por lo mismo, se conserva una relación de respeto mutuo que nace precisamente de la persona hacia su comunidad y la comunidad hacia la persona.

Esa relación de respeto crea sin imposición alguna una actitud de liderazgo automático, que se manifiesta en la vida real comunitaria en la aceptación de los comentarios y sugerencias de la persona considerada líder o dirigente.

Ese modo de liderazgo en muchos momentos no es manifiesto, porque se ejerce sin objetivos de resaltar la imagen personal, simplemente se ejerce porque es un atributo personal de servicio comunitario, por lo mismo, se ejerce sin la condición de estar organizado.

Teniendo presente la importancia de incidir en el tratamiento de la conflictividad social se debe tener comunicación y anuencia de ellos para coordinar acciones de emergencias, este nivel podría darse sin que necesariamente se establezcan mesas permanentes de análisis y discusión, debe considerarse que es suficiente tener comunicación fluida de doble vía la cual significaría la aceptación tácita de coordinación. No se descartan las mesas de reuniones pero debe tenerse presente que algunas comisiones se han desviado para cometer ellos mismos, actos anómalos por confundir el papel para el cual han sido organizados.

No debe descuidarse a nivel comunitario, el papel protagónico en las decisiones comunitarias que desempeñan algunos maestros de las diferentes escuelas, que en cierto momento se vuelven referentes de los padres de familias y de las mismas autoridades comunitarias.

Es en las comunidades rurales donde cotidianamente se da el ejercicio y la práctica del derecho indígena, debe hacerse un esfuerzo de comprensión, que la práctica del mencionado derecho se da a partir de la sabiduría de los ancianos y que en ningún momento es solamente una práctica del derecho consuetudinario, posee legitimidad, aceptación y petición por parte de los comunitarios, que los casos sean conocidos por ellos.

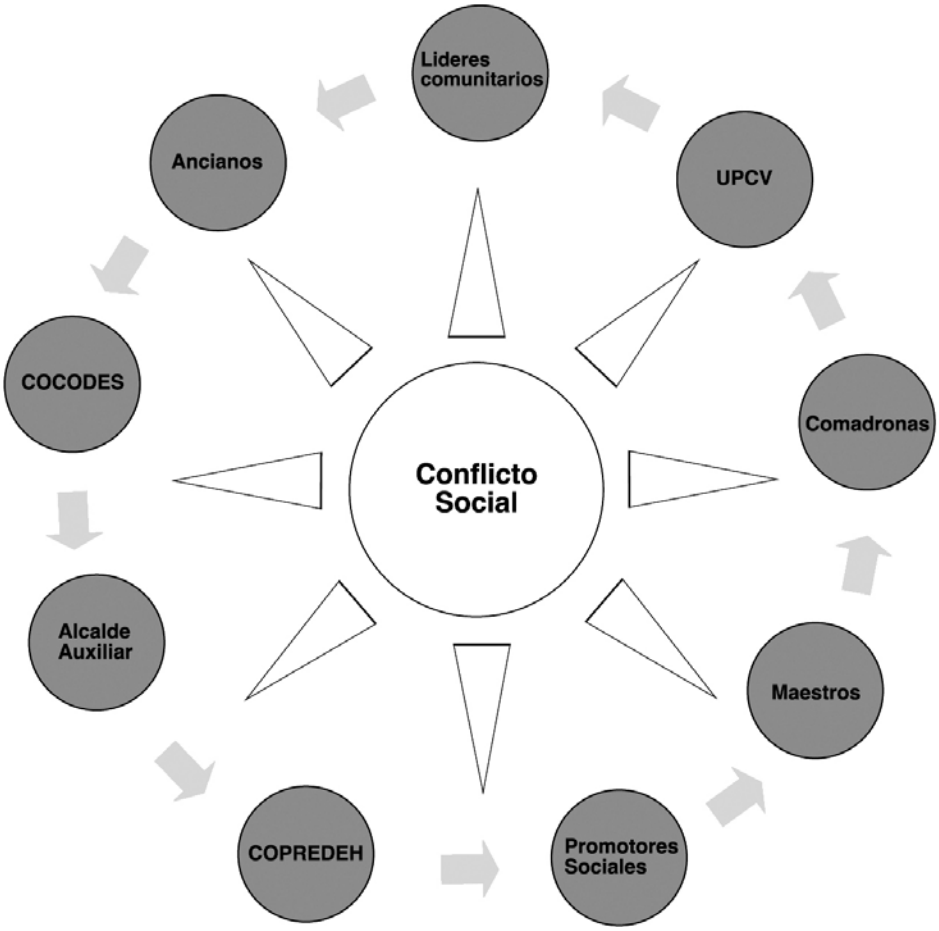
En la coordinación con estas autoridades debe prevalecer el respeto mutuo y la comprensión de que sus normas se basan en principios y valores propios de su cosmovisión, su veredicto es aceptado y que se demuestra en la satisfacción de las partes involucradas.

En este ámbito es imprescindible sostener un diálogo franco, abierto y participativo cuyo fin debe circunscribirse en lo que se conoce como democracia participativa, en donde la ciudadanía puede intervenir en la toma de decisiones que afectan su vida social y comunitaria.

RED DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO LOCAL O COMUNITARIO

- Alcalde Auxiliar
- COCODES
- Ancianos
- Líderes comunitarios
- Comadrona
- Liderezas
- Grupos juveniles
- Maestros
- Promotores sociales

ESQUEMA RED LOCAL DE COORDINACIÓN



RED DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

En este espacio se considera de suma importancia que coordinen de forma compartida, el Alcalde Municipal, la PNC, el Juez de Paz y los Alcaldes Auxiliares. El primero (Alcalde Municipal) porque en cierto momento representa la confianza de un buen número de vecinos, por lo mismo, cuenta con la autoridad y los recursos necesarios para la intervención oportuna; los segundos (PNC y Jueces de Paz) porque representan la administración de justicia oficial y por lo tanto, su involucramiento es importante para impartir una justicia pronta y cumplida, lo cual iniciaría una nueva etapa de toma de decisiones con participación y aceptación de los vecinos, y los terceros (alcaldes auxiliares) porque en cierto momento representan al liderazgo y a la autoridad indígena comunitaria que podría facilitar el acercamiento y la aprobación de las acciones de coordinación.

Es importante observar que en este espacio no debe descuidarse los papeles protagónicos que desempeñan los líderes religiosos tanto católicos como evangélicos ya que por el contacto constante que mantienen con los vecinos de las comunidades son referentes sociales. Un aspecto importante a considerar para fortalecer la coordinación, es que el Alcalde Municipal reconozca que la autonomía se refiere al municipio como competencia territorial y propia del municipio y no a la independencia de acciones o decisiones unilaterales del funcionario. Se debe tener claro que las disposiciones municipales son de carácter institucional que se sustentan en el consenso y respaldo del Concejo Municipal.

Este nivel de coordinación debe ser un punto intermedio entre el espacio local y el espacio departamental, ya que en forma coordinada puede involucrarse con mayor éxito la participación de los actores del ámbito local o comunitario, con el aval y el respaldo institucional de los actores o autoridades del plano departamental.

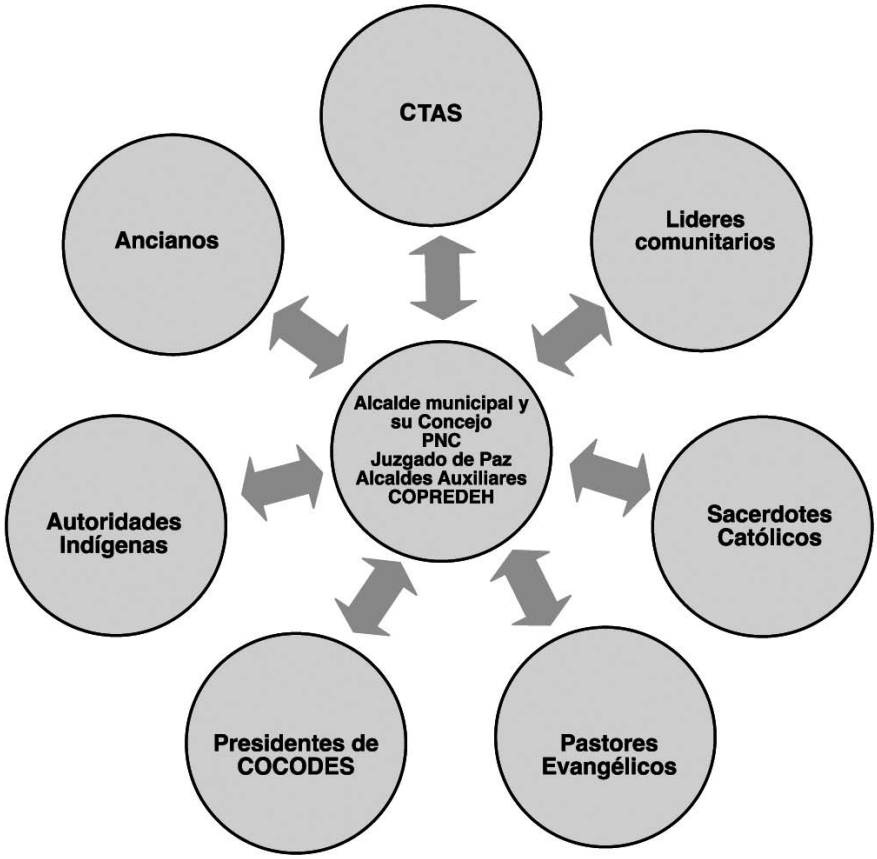
Este espacio debe ser promovido por COPREDEH y la UPCV, en forma coordinada, a través de visitas, charlas y talleres, procurando que tales actividades sean fructíferas.

RED DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

- Alcalde Municipal y su Concejo
- Policía Nacional Civil
- Juzgado de Paz
- Alcaldes Auxiliares
- Presidentes de COCODES
- Autoridades Indígenas

- Ancianos
- Coordinadores Técnicos Administrativos
- Líderes comunitarios
- Sacerdotes católicos
- Pastores Evangélicos

ESQUEMA RED DE COORDINACIÓN A NIVEL MUNICIPAL



COORDINACIÓN MUNICIPAL COMO PUNTO INTERMEDIO

RED DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO DEPARTAMENTAL EN FORMA PERMANENTE

Para contribuir con la justicia social y la seguridad ciudadana de todos los habitantes guatemaltecos se debe empezar con una nueva relación de coordinación de las diferentes entidades y aceptar que el Estado ha sido incapaz de controlar la escalada de la conflictividad en toda la república, sencillamente porque posee un modelo estructural que nunca ha obedecido a la realidad multicultural de este país.

Este nivel de coordinación debe realizarse desde dos niveles de participación de las entidades responsables, funcionando en forma paralela con aceptación y anuencia de las altas autoridades, respetando la independencia de poderes y funciones de cada organismo.

El Organismo Judicial, el Ministerio Público, la Policía Nacional Civil y la Defensa Pública Penal, no deben estar nunca ajenos para el tratamiento de la conflictividad, deben ser los primeros interesados en responder en la función que a cada uno le corresponde para el beneficio de la población a quienes se deben.

Deben ser estas las entidades del Estado guatemalteco quienes más preocupación deberían de manifestar ya que no es ningún secreto el desprestigio y la falta de credibilidad de la que gozan en la administración de justicia. Por lo tanto, se considera que deben ser parte de toda coordinación interinstitucional tanto en la prevención como en la atención de los conflictos.

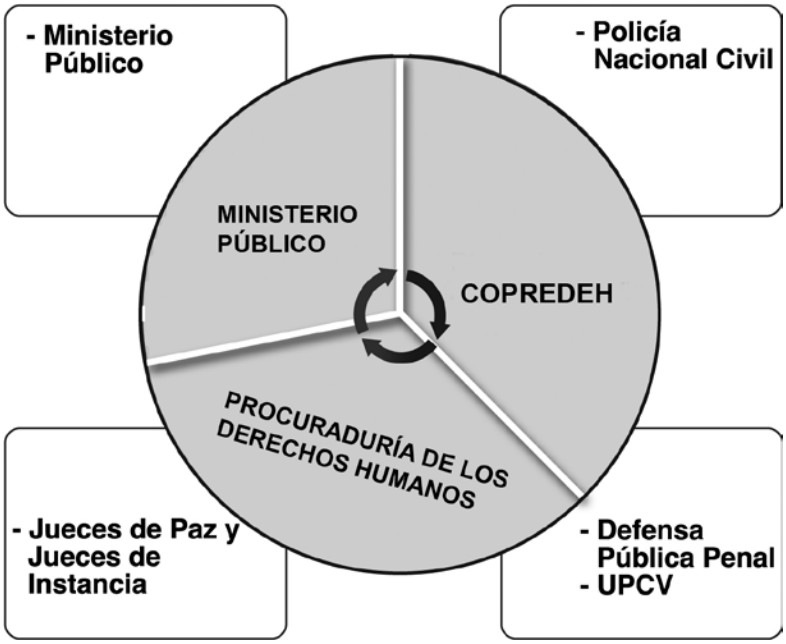
Este nivel de coordinación debe ser atendida en forma permanente como en forma específica; ha de estar integrado por todas las entidades especializadas en el tratamiento de la conflictividad, incluyendo las entidades encargadas propiamente de la administración de justicia, pero que por el respeto a la independencia de poderes deben en forma conjunta decidir la manera idónea de cómo garantizar el cumplimiento de los acuerdos en una prevención o en una mediación de conflicto, con la finalidad de garantizar el bien común de todos los habitantes, debe ser promovida por COPREDEH y el Gobernador Departamental.

En forma específica además de las entidades que participan en forma permanente deben participar en la coordinación de determinados conflictos las instituciones especializadas en el tema específico. Así: en un conflicto agrario deben intervenir las entidades relacionadas con el tema agrario.

RED DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO DEPARTAMENTAL EN FORMA PERMANENTE

PERMANENTES	NECESARIOS
Gobernación Departamental	Jueces de Paz y Jueces de Instancia
COPREDEH	Ministerio Público
Procuraduría de los Derechos Humanos	Policía Nacional Civil
	Instituto de la Defensa Pública Penal
	Unidad para la Prevención comunitaria de la Violencia

ESQUEMA DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO DEPARTAMENTAL EN FORMA PERMANENTE



RED DE COORDINACIÓN EN FORMA ESPECÍFICA SEGÚN EL TIPO DE CONFLICTO EN EL ESPACIO DEPARTAMENTAL

- Gobernación Departamental
- Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-
- Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-
- Policía Nacional Civil -PNC-
- Instituto de la Defensa Pública Penal -IDPP-
- Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia -UPCV-
- Jueces de Instancia
- Jueces de Paz
- Ministerio Público -MP-
- Secretaría de Asuntos Agrarios -SAA-
- Ministerio de Agricultura -MAGA-
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-
- Instituto Nacional de Aguas y Bosques -INAB-
- Registro de Información Catastral -RIC-
- Fondo de Tierras -FONTIERRA-
- Secretaría de Seguridad Alimentaria -SESAN-
- Procuraduría General de la Nación -PGN-
- Ministerio de Educación -MINEDUC-
- Alcalde Municipal y su Consejo Municipal
- Ministerio de Salud
- Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-
- Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los
- Pueblos Indígenas CODISRA-
- Medios de Comunicación
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-
- Iglesia Católica Pastoral Social
- Iglesia Evangélica
- Organizaciones no Gubernamentales -ONGS-
- Cuerpos de Bomberos o cuerpos de Socorro
- Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-

RED DE COORDINACIÓN EN CONFLICTOS DE SEGURIDAD

"QA – B'E" Guía de Coordinación Interinstitucional

PERMANENTES	NECESARIOS
Gobernación Departamental	Jueces de Paz y Jueces de Instancia
COPREDEH	Ministerio Público
Procuraduría de los Derechos Humanos	Policía Nacional Civil
Alcalde Municipal y su Consejo	Instituto de la Defensa Pública Penal
Procuraduría General de la Nación	Unidad para la Prevención comunitaria de la Violencia
Instituto Nacional de Ciencias Forenses	*(Según el tipo de conflicto)*
CODISRA	*(Según el tipo de conflicto)*
Defensoría de la Mujer Indígena	*(Según el tipo de conflicto)*
Iglesia Católica - Iglesia Evangélica	*(Según el tipo de conflicto)*
Organizaciones no Gubernamentales	*(Según el tipo de conflicto)*
Medios de Comunicación	
Cuerpos de Bomberos	

En situaciones especiales considerar la coordinación estratégica con el Ministerio de Educación y con el Ministerio de Salud.

RED DE COORDINACIÓN EN CONFLICTOS AGRARIOS

PERMANENTES	NECESARIOS
Gobernación Departamental	Jueces de Paz y Jueces de Instancia
COPREDEH	Ministerio Público
Procuraduría de los Derechos Humanos	Policía Nacional Civil
Alcalde Municipal y su Consejo	Instituto de la Defensa Pública Penal
Secretaría de Asuntos Agrarios	
Registro de Información Catastral	
Ministerio de Agricultura	
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	
Instituto Nacional de Aguas y Bosques	
Secretaría de Seguridad Alimentaria	*(Según el tipo de conflicto)*
FONTIERRAS	*(Según el tipo de conflicto)*
Medios de Comunicación	*(Según el tipo de conflicto)*
Iglesisa Católica -Pastoral Social-	
Organizaciones no Gubernamentales	

RED DE COORDINACIÓN PERMANENTE EN EL PLANO NACIONAL

Ante la escalada del conflicto social en todo el territorio nacional, producto de múltiples factores, la coordinación interinstitucional como mecanismo de respuesta para la canalización de peticiones a los diferentes intereses, debe ser parte de la prioridad gubernamental en todas sus entidades y como parte de las atribuciones de todo el personal.

Esa coordinación que es un hecho en los todos departamentos de la república, para transformarla de actos con buenas intenciones a una función institucional, debe ser parte de una política de Estado, aprobada mediante Acuerdo Gubernativo en Consejo de Ministros.

Debe ser una política institucional con carácter obligatorio para el personal de las oficinas centrales y de las sedes regionales de todas las Secretarías, Ministerios y Entidades del Organismo Ejecutivo.

Lo mismo debería hacerse en la Corte Suprema de Justicia con carácter obligatorio para todos los juzgados ubicados en la república de Guatemala, sin atentar contra la independencia de los jueces y del mismo Organismo Judicial.

Este mismo mecanismo debe aprobarse en la Procuraduría de los Derechos Humanos para todas sus dependencias y sedes regionales, sin atentar con su carácter autónomo, pero si para demostrar que la vigilancia del respeto a los derechos humanos corresponde a todos los habitantes por igual.

La aprobación de esta política de Estado es de suma prioridad por su importancia misma, significaría un respaldo de alto nivel a todos los delegados y representantes institucionales, porque no obstante coordinar en forma personal sin consentimiento en muchas ocasiones de las altas autoridades, la misma ha sido una necesidad obligada para no estar aislado ante los riesgos del conflicto.

Debe atenderse la importancia del Sistema Nacional de Diálogo Permanente, porque es un espacio amplio creado por mandato mismo de la Presidencia de la República y porque es un canal de comunicación directo con las Autoridades con poder de decisión en las diferentes estructuras del Organismo Ejecutivo, por lo mismo, su mandato debe contemplar su presencia e incidencia en el Gabinete de Gobierno, sin descuidar el marco constitucional.

COPREDEH, a través de sus autoridades (Presidenta/e, Subdirector Ejecutivo y Coordinador DAMC), debe mantener y fortalecer sus relaciones institucionales directas con el Secretario Específico de la Presidencia, con el mismo Presidente de la República y

con todos los Ministros del Ejecutivo, dándole importancia a la Relación con el Ministro de Gobernación y Director de la PNC, para que sean parte del diálogo y la mediación antes de utilizar la fuerza pública para la solución de los conflictos. Obedeciendo a su mandato de creación de tutelar los Derechos Humanos, debe realizar una constante comunicación con el Organismo Judicial y con el Ministerio Público a fin de justificar y garantizar la coordinación de acciones que garanticen a toda la sociedad el acceso a una justicia pronta y cumplida.

RED DE COORDINACIÓN PERMANENTE EN EL PLANO NACIONAL

- Presidencia de la República o Secretaría Específica de la Presidencia
- Comisionado Presidencial del Sistema Nacional de Diálogo Permanente
- Presidente COPREDEH – Subdirector Ejecutivo, Coordinador DAMC-
- Ministro de Gobernación o Vice-ministro específico
- Director Policía Nacional Civil
- Fiscalía General del Ministerio Público
- Procurador de los Derechos Humanos
- Presidente del Organismo Judicial

ESQUEMA DE COORDINACIÓN NACIONAL

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN SITUACIÓN DE CRISIS (METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN)

1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es la fuente de donde proviene la primera información o de donde se tiene conocimiento en exclusiva de algún hecho conflictivo latente o en crisis, la fuente puede ser:

a) Policía Nacional Civil

b) Alcalde Municipal

c) Alcalde comunal

d) Líderes o Vecinos de la comunidad

e) Medios de comunicación

2. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES ACTORES Y SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACION

Recibida la información inmediatamente se debe realizar una identificación general de posibles entidades con quienes se puede intervenir para mediar en algún conflicto, es en esta fase del proceso en que el delegado debe comunicar inmediatamente la situación a las autoridades superiores, con el objetivo de preparar acciones que pudieran ejecutarse.

a) Gobernador Departamental

b) COPREDEH

c) Comisarios, Oficiales y/o Agentes de la PNC

d) Procuraduría de los Derechos Humanos

e) Sistema de Inteligencia del Estado

f) Alcalde o Consejo Municipal

g) Autoridades Indígenas

h) Alcaldes Auxiliares

i) Líderes Comunitarios

3. ARTICULACIÓN DE LA COORDINACIÓN

Identificadas las instituciones y autoridades con quienes se puede coordinar se debe compartir lo más pronto posible la información con que se cuenta y convocar a una reunión emergente para formalizar y concretizar la coordinación de intervención conjunta y decidir acciones a ejecutar:

a) Gobernador Departamental

b) COPREDEH

c) Comisarios, Oficiales y/o Agentes de la PNC

d) Alcalde Municipal o Consejo Municipal

e) Procuraduría de los Derechos Humanos (Oficina Departamental)

f) Sistema de Inteligencia del Estado

g) Autoridades Indígenas

h) Entidades del Estado dependiendo el tipo de conflicto y la especificidad institucional (MAGA, INAB, SAA, SESAN, MARN entre otras)

i) Organizaciones de la Sociedad Civil, según el tipo de conflicto

Al decidir la intervención coordinada se debe realizar un segundo proceso de coordinación inmediata con personas que cuentan con capacidad de toma de decisiones dentro de los actores del conflicto, con la finalidad de intervenir o tener autorización de intervención.

a) COCODES

b) Alcaldes Auxiliares

c) Líderes comunitarios

d) Autoridades Indígenas

e) Pastores Evangélicos

f) Sacerdotes católicos

g) Promotores sociales

h) Líderes espontáneos

4. CONTACTO Y CABILDEO TELEFÓNICO, (TRASLADO AL LUGAR DEL CONFLICTO)

1. En este primer momento a través de la vía telefónica se establece un primer contacto con las autoridades comunales o líderes presentes en el conflicto, buscando la posibilidad de un diálogo que sensibilice a evitar actos que agudicen los hechos y permitan intervenir para la mediación respectiva.

2. Se les da a conocer que los actos violentos constituyen delitos y que cuentan con el apoyo de las instituciones para solucionar el conflicto de la mejor manera.

3. Se les propone para el tratamiento del caso una mesa de diálogo en el lugar del conflicto.

4. Se traslada al lugar del conflicto en compañía de todas las organizaciones con quienes se coordinó la intervención.

5. Se elaboran entre todas las organizaciones las propuestas que se plantearán a las comunidades.

6. Se establece la mesa de diálogo en el lugar del conflicto.

5. PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO (MEDIACIÓN)

1. Identificar y conocer a los actores afectados tanto del hecho como de las consecuencias.

2. Se viabiliza el diálogo para que los actores expliquen la información que dio

origen al conflicto.

3. Se establecen las propuestas que se identifican con el caso conflictivo.

4. Consentimiento y aval de las autoridades municipales, departamentales y

nacionales especialmente de COPREDEH, para la mediación del conflicto.

6. SOCIALIZACIÓN DE ACUERDOS (RESULTADOS DE LA NEGOCIACIÓN)

1. Se establecen los acuerdos y se socializa con la población que interviene en el caso o en la problemática.

2. Si existen detenidos por parte de la comunidad se entregan a la PNC para remitirlos a los centros de detención preventiva.

3. Se contacta a las partes afectadas explicándoles el debido proceso y la importancia de realizar sus denuncias a la entidad responsable para la persecución del hecho, debe quedar claro que el MP, el OJ, y el IDPP están anuentes de los acuerdos establecidos.

7. RECONOCIMIENTO Y AGRADECIMIENTO

Esta parte es importante porque la población de las comunidades indígenas lo valora y lo identifica con su diario vivir.

1. Se le agradece a toda la población por su accesibilidad y que en intervenciones como la realizada se demuestra que las instituciones gubernamentales y no gubernamentales están al servicio de la población.

2. Se agradece a las autoridades locales, autoridades indígenas, municipales y departamentales su intervención ya que su apertura demuestra la necesidad del diálogo y el apoyo permanente para la solución de los conflictos.

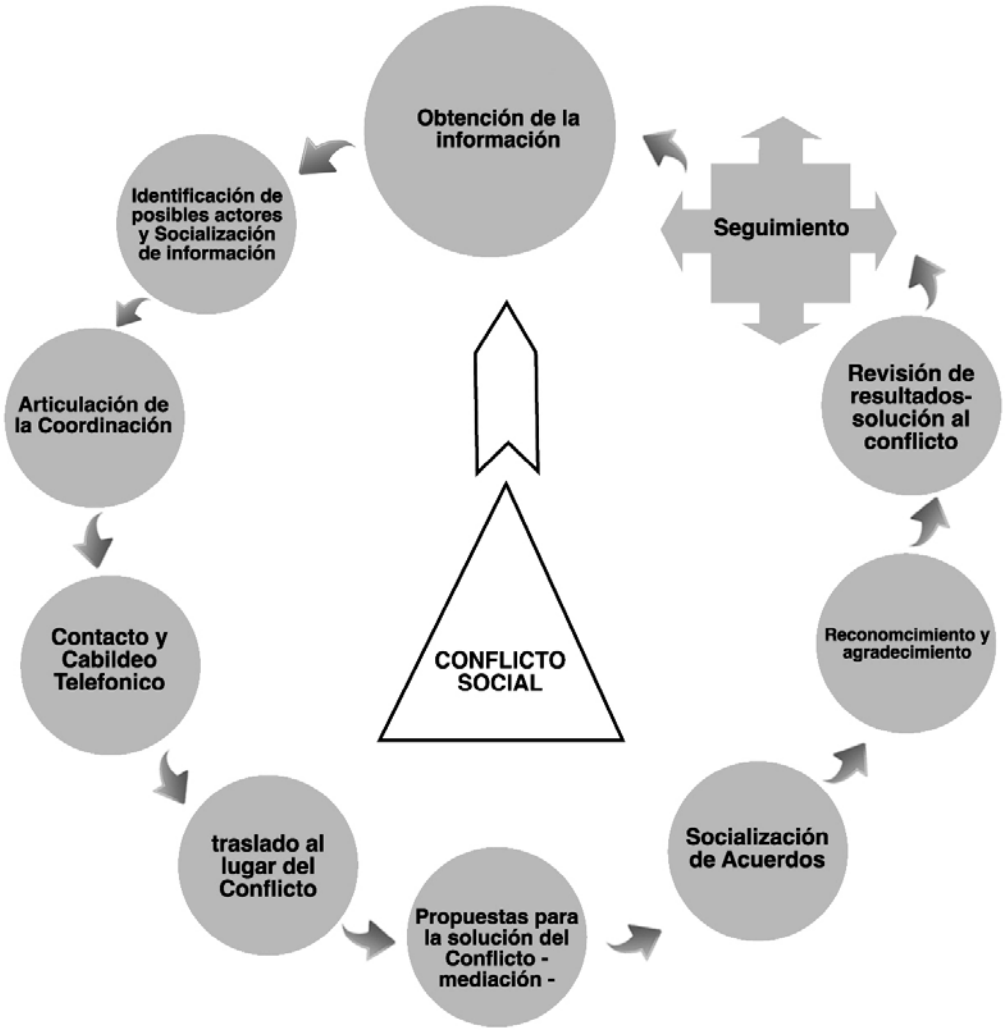
8. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

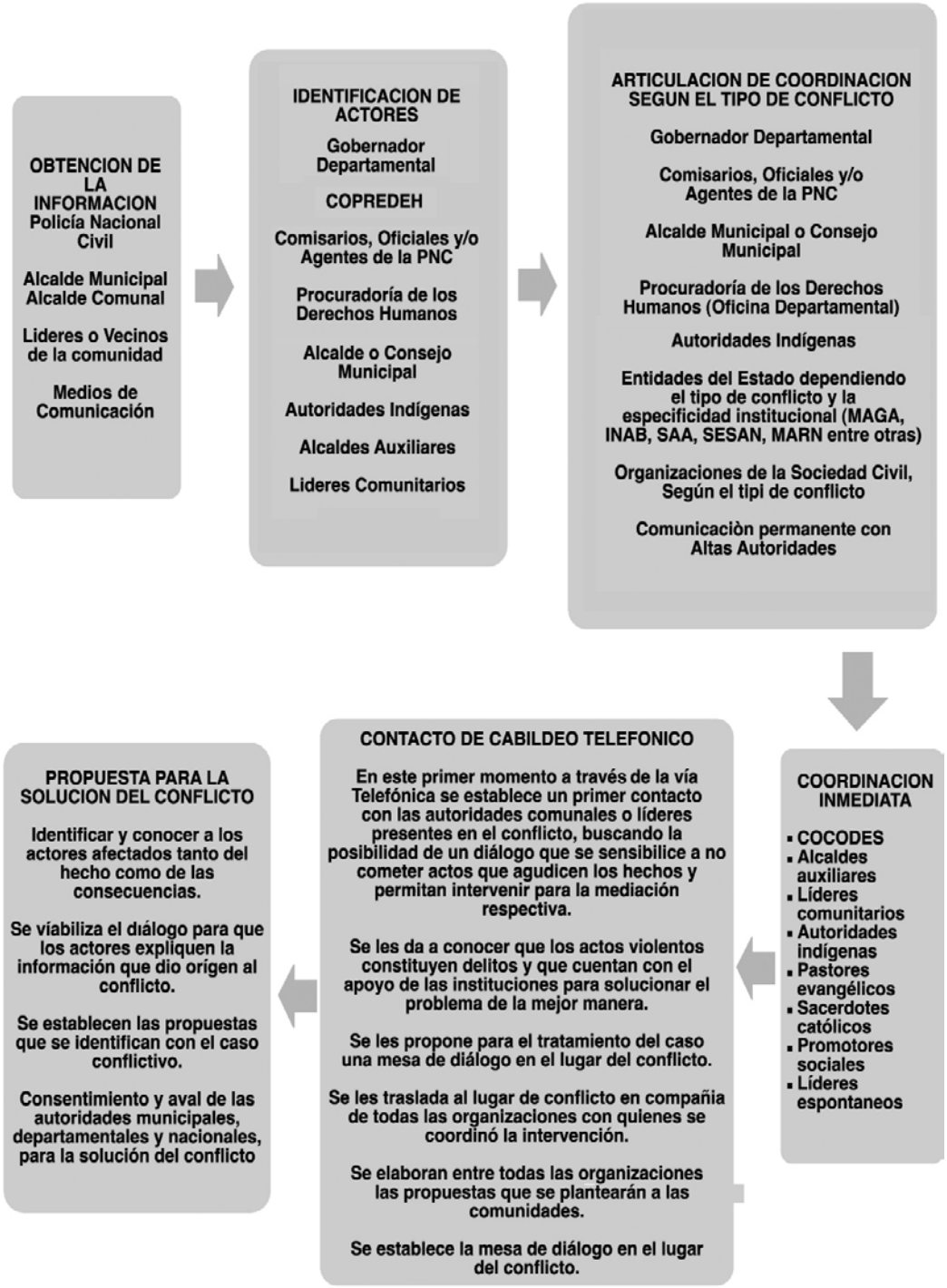
1. Establecer los factores que facilitaron y los factores que obstaculizaron en la intervención del conflicto.

2. Analizar problemas de coordinación encontrados durante la intervención en el conflicto.

3. Seguimiento al cumplimiento e implementación de los acuerdos para la Transformación del Conflicto.

ESQUEMA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN SITUACIÓN DE CRISIS




OBTENCION DE LA INFORMACION
Policía Nacional Civil
Alcalde Municipal
Alcalde Comunal
Lideres o Vecinos de la comunidad
Medios de Comunicación
IDENTIFICACION DE ACTORES
Gobernador Departamental
COPREDEH
Comisarios, Oficiales y/o Agentes de la PNC
Procuradoría de los Derechos Humanos
Alcalde o Consejo Municipal
Autoridades Indígenas
Alcaldes Auxiliares
Lideres Comunitarios
ARTICULACION DE COORDINACION SEGUN EL TIPO DE CONFLICTO
Gobernador Departamental
Comisarios, Oficiales y/o Agentes de la PNC
Alcalde Municipal o Consejo Municipal
Procuradoría de los Derechos Humanos (Oficina Departamental)
Autoridades Indígenas
Entidades del Estado dependiendo el tipo de conflicto y la especificidad institucional (MAGA, INAB, SAA, SESAN, MARN entre otras)
Organizaciones de la Sociedad Civil, Según el tipi de conflicto
Comunicaciòn permanente con Altas Autoridades
COORDINACION INMEDIATA
COCODES
Alcaldes auxiliares
Líderes comunitarios
Autoridades indígenas
Pastores evangélicos
Sacerdotes católicos
Promotores sociales
Líderes espontaneos
CONTACTO DE CABILDEO TELEFONICO
En este primer momento a través de la vía Telefónica se establece un primer contacto con las autoridades comunales o líderes presentes en el conflicto, buscando la posibilidad de un diálogo que se sensibilice a no cometer actos que agudicen los hechos y permitan intervenir para la mediación respectiva.
Se les da a conocer que los actos violentos constituyen delitos y que cuentan con el apoyo de las instituciones para solucionar el problema de la mejor manera.
Se les propone para el tratamiento del caso una mesa de diálogo en el lugar del conflicto.
Se les traslada al lugar de conflicto en compañia de todas las organizaciones con quienes se coordinó la intervención.
Se elaboran entre todas las organizaciones las propuestas que se plantearán a las comunidades.
Se establece la mesa de diálogo en el lugar del conflicto.
PROPUESTA PARA LA SOLUCION DEL CONFLICTO
Identificar y conocer a los actores afectados tanto del hecho como de las consecuencias.
Se víabiliza el diálogo para que los actores expliquen la información que dio orígen al conflicto.
Se establecen las propuestas que se identifican con el caso conflictivo.
Consentimiento y aval de las autoridades municipales, departamentales y nacionales, para la solución del conflicto

ACCIONES RECOMENDADAS AL MOMENTO DE ATENDER UNA CONFLICTIVIDAD SOCIAL

- Nadie debe actuar aisladamente en el conflicto, ni en forma personal ni institucional, debe actuarse en forma coordinada, con comunicación y suficiente información previa entre las diversas instituciones, especialmentecon conocimiento de las autoridades superiores, para evitar cualquier situación de riesgo o amenaza.
- Desplazarse al lugar de los hechos hasta que se verifiquen las condiciones de suficiente seguridad personal, tomando en cuenta las causas de la crisis o el estallido social que ponga en riesgo a la persona y a los bienes de la institución que se desplaza.
- Acercamiento al lugar de los hechos hasta que se haya confirmado que lasdemandas o exigencias de las partes en conflicto no tengan como objetivo atentar contra la vida de las personas o autoridades que se desplazan para atender el conflicto.
- Evitar dar declaraciones a los medios de comunicación sobre los hechos para no producir desinformación, información falsa o contradictoria, que ponga en riesgo la vida de las personas que se encuentran en una situación vulnerable durante el conflicto, pero si debe se debe aprovechar la apertura para hacer un llamado al diálogo y a la negociación del conflicto.
- En la mediación se debe actuar con cordura y no permitir que alguna persona, representante o institución se cierre a la posibilidad de diálogo.
- No promover en la mediación de un conflicto la impunidad. Es importante promover el respeto al Estado de Derecho.
- Tener presente que el uso inmediato de las fuerzas de seguridad no conduce a la solución del conflicto, la misma puede complicarla y poner en riesgo la vida de muchas personas.
- Las fuerzas de seguridad solo pueden intervenir hasta que se haya analizado el contexto del conflicto, se haya trazado una estrategia de intervención y se haya logrado la evacuación de personas en situación vulnerable.
- No permitir que personas ajenas ingresen o se involucren en el lugar del conflicto, para no agravar la crisis y generar confusión entre las partes.
- Terceras personas podrían alterar el orden público o aprovecharse para delinquir.
- Observar que la entrada de cuerpos de socorro al lugar de los hechos no atente contra la vida misma de ellos y que sea con el consentimiento expreso de las partes en conflicto.

CONDICIONES INDISPENSABLES

- La necesidad de coordinación interinstitucional para la atención de la conflictividad social del país, debe partir de un convencimiento real de la misma Presidencia de la República y convertirla en Política Pública de Estado, a través de un Acuerdo Gubernativo aprobado en Consejo de Ministros.

- Su observancia ha ser obligatoria para todas las entidades del Organismo Ejecutivo, tanto a nivel central como a nivel de todas sus sedes regionales, departamentales y municipales.

- Desde la Presidencia de la República deben existir orientaciones a todos los Gobernadores de la República y a los Alcaldes municipales, de la obligación de resolver en forma coordinada los conflictos de su jurisdicción, sin menoscabo a la autonomía municipal.

- Desde las autoridades de los Ministerios y Viceministerios, secretarías y dependencias del Ejecutivo, deben darse las orientaciones de coordinación con todas las entidades, organizaciones de la sociedad civil y autoridades indígenas para la atención de la conflictividad social.

- Desde los ministerios, viceministerios, secretarías y dependencias del Ejecutivo, otorgar respaldo institucional a los esfuerzos de coordinación realizadas por los diferentes delegados regionales, departamentales y municipales.

- Fortalecer la importancia del Sistema Nacional de Diálogo Permanente, porque es un espacio amplio creado por mandato mismo de la Presidencia de la República y porque es un canal de comunicación directo con las Autoridades con poder de decisión en las diferentes estructuras del Estado guatemalteco, debe incorporarse como parte del Gabinete de Gobierno, sin descuidar los preceptos constitucionales.

- COPREDEH, a través de sus autoridades, debe mantener y fortalecer sus relaciones institucionales con el Secretario Específico de la Presidencia, con el mismo Presidente de la República y con todos los Ministros del Ejecutivo.

- COPREDEH debe mantener una relación constante con el Ministro de Gobernación y Director de la PNC, para que sean parte del diálogo y la mediación antes de utilizar la fuerza pública para la solución de los conflictos.

- COPREDEH debe mantener una relación constante con los Magistrados del Organismo Judicial y Autoridades del Ministerio Público, para justificar la necesidad de su involucramiento en la mediación y negociación de los conflictos sociales sin atentar con la independencia de poderes y autonomía de funciones, sino de la necesidad de lograr la estabilidad social guatemalteca con una justicia pronta y cumplida.

- Con el objetivo de consolidar el Estado de Derecho, buscar la aprobación desde el Congreso de la República el Reconocimiento del Derecho Indígena y sus Autoridades, como un sistema real de derecho y de administración de justicia.

APTITUDES PERSONALES MÍNIMAS EN UNA COORDINACIÓN

Tener presente que la intervención en la mediación de una crisis es para preservar la vida, la seguridad y la integridad física de las personas.

Conocer el área geográfica del conflicto, para poder llegar con facilidad y reaccionar ante una situación de emergencia.

Hablar el idioma indígena de la población para tener acceso a la información y poder transmitir el mensaje de intervención.

Se debe contar siempre con un mecanismo alternativo de solución del conflicto como una alternativa a corto plazo para calmar los ánimos.

Tener comunicación constante con las autoridades superiores, para el planteamiento de soluciones concretas que conduzcan a resolver el conflicto. No proponer soluciones que no estén al alcance de las instituciones.

Ninguno de los mediadores debe radicalizar posturas, ni imponer sugerencias, es importante en todo conflicto ser imparciales y nunca contradecir las demandas de la multitud.

Tener constancia y presencia en los procesos de mediación y negociación, por lo mismo, el o la delegada debe actuar con mística y compromiso convencido que no obstante las circunstancias de un conflicto, se le puede dar cumplimiento a la protección y promoción de la defensa de los Derechos Humanos.

El mediador no debe forzar los tiempos para la solución de los conflictos; cada uno tiene sus propias características y posibilidades, por lo que debe contarse con todo el tiempo necesario no importando horas y días inhábiles.

El mediador no debe negociar por separado con ninguna de las partes, ambas deben ser escuchadas en forma simultánea en una mesa de diálogo.

El mediador debe estar actualizado académicamente en la temática de protección y promoción de los derechos humanos, a través de capacitaciones tanto institucionales como de esfuerzos personales.

Utilizar como medio de comunicación con los jefes o jefas superiores los mensajes de alerta vía celular, los mensajes de alerta vía correo electrónico, los documentos escritos de alerta y los documentos de seguimientos.

BIBLIOGRAFÍA

Análisis y Transformación de Conflictos, Integrando Distancias, Fundación PROPAZ.

Sistematización de Experiencias de la Red Departamental de Atención de Conflictos de Huehuetenango, REDAC.

Guía Metodológica para la Solución de Conflictos de Tierra: Mercy Corps, Jade.

Prevenir y Transformar Conflictividad Social en los Departamentos de Huehuetenango, Alta Verapaz y Quiché, GTZ, Programa de Apoyo al Proceso de Paz y Conciliación Nacionales.

Estrategias para prevenir la violencia relacionada con la adolescencia y la juventud, Políticas Juveniles para prevenir la violencia juvenil, Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala.

Resumen ejecutivo del informe sobre situación de derechos humanos en Guatemala y hechos de violencia al mes de marzo 2011. Violencia en Aumento, Grupo de Apoyo Mutuo, GAM.

Manual de COPREDEH, Departamento de Recursos Humanos.

Diagnóstico sobre el Departamento de Análisis y Mediación de Conflictividad con Enfoque de Derechos Humanos, Procedimientos del DAMC para la Atención de la Conflictividad.

Documento y trifoliar, Sistema Nacional de Diálogo Permanente.

Constitución Política de la República de Guatemala.

Sistematización de Experiencias de Coordinación Interinstitucional de las Sedes Regionales de COPREDEH.

Sistematización de Entrevistas para la Elaboración de un Guía de Coordinación Interinstitucional, COPREDEH.

www.wikipedia.org/wiki/Negociación