

ACUERDO INTERNO No. 009-2022-COPADEH

Guatemala, 04 de enero de 2022

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO

Que el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia, teniendo como fin máximo la realización del bien común. Para lo cual debe tutelar la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, a través de medidas administrativas, legislativas, jurídicas y de cualquier otra índole para el pleno goce y ejercicio de los Derechos Humanos.

CONSIDERANDO

Que según el Acuerdo Gubernativo Número 100-2020, del Presidente de la República, de fecha 30 de julio del 2020, se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, como dependencia de la Presidencia de la República, la cual tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la conflictividad del país.

CONSIDERANDO

Que con base en el Acuerdo número 09-03 de la Contraloría General de Cuentas; que aprueba las Normas Generales de Control Interno

Gubernamental, Proyecto SIAF-SAG en el cual establece la Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, que indica *“La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo”*.

CONSIDERANDO

Que se tiene a la vista para resolver el expediente que contiene el *Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Atención a la Conflictividad* de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, como sistema de control interno para contar con una normativa que regule lo preceptuado en los fundamentos anteriormente vertidos y no existiendo ninguna diligencia pendiente.

POR TANTO

El Director Ejecutivo de esta Comisión Presidencial, con fundamento en el **Artículo 7. Dirección Ejecutiva de la Comisión** literal a) Implementar los acuerdos, disposiciones y resoluciones que emita la Comisión; y g) Todas aquellas inherentes a su cargo y que sean asignadas por el Presidente de la República, del Acuerdo Gubernativo Número 100-2020 de fecha 30 de julio de 2020.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobación. Aprobar el **Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Atención a la Conflictividad** de la COPADEH, contenido en documento adjunto al presente Acuerdo Interno.

Artículo 2. Responsabilidad. Es responsabilidad de la Dirección de Atención a la Conflictividad velar por el cumplimiento de cada una de las disposiciones contenidas en la normativa indicada anteriormente, siendo la Unidad de Auditoría Interna la responsable de verificar su correcta aplicación.

Artículo 3. Notificación. Notifíquese el presente Acuerdo Interno a las Direcciones, Departamentos y Unidades Administrativas, que corresponda, para su cumplimiento.

Artículo 4. Vigencia. El presente Acuerdo Interno de aprobación entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.



Dr. Ramiro Alejandro Contreras Escobar
Director Ejecutivo



COMISIÓN PRESIDENCIAL
POR LA PAZ Y LOS
DERECHOS HUMANOS

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS GUATEMALA, C. A.

DE USO
INTERNO

CÓDIGO:
COPADEF/DIDAC-
MNP-001-2022

VERSIÓN:
ORIGINAL

FECHA DE
VIGENCIA:
ENERO 2022

PÁGINA:
1 de 39

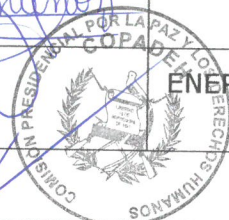
ALCANCE:

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CONFLICTIVIDAD
DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS**

-COPADEF-

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCION DE ATENCION
A LA CONFLICTIVIDAD**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	ING. BYRON AROLD BARRIENTOS GRIJALVA / NEGOCIADOR PROFESIONAL / DIDAC		ENERO 2022
DISEÑADO Y ESTRUCTURADO POR:	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ / JEFE DE PLANIFICACIÓN		ENERO 2022
REVISADO POR:	LIC. FREDMANN ARMANDO PACAY CU / DIRECTOR DE ATENCIÓN A LA CONFLICTIVIDAD		ENERO 2022
	LCDA. JOHANA MUÑOZ / JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS EN FUNCIONES		ENERO 2022
APROBADO POR:	DR. RAMIRO ALEJANDRO CONTRERAS ESCOBAR / DIRECTOR EJECUTIVO		ENERO 2022



INDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL	3
2.	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS.....	3
3.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	5
4.	INTRODUCCIÓN.....	5
5.	INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS).....	6
6.	ACRÓNIMOS	9
7.	BASE LEGAL.....	9
8.	NORMATIVA RELACIONADA.....	10
9.	OBJETIVOS	12
10.	GENERALIDADES	12
11.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	13
12.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	14
13.	POLÍTICAS GENERALES	14
14.	RESPONSABILIDADES	14
15.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	22
16.	ANEXOS	34



1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El manual de normas y procedimientos de la Dirección de Atención a la Conflictividad, de la Comisión Presidencial para la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH- es distribuido de la siguiente manera:

No	DEPENDENCIA	PUESTO	TIPO DE DOCUMENTO
1	Dirección de Atención a la Conflictividad	Director (a)	Copia
2	Unidad de Auditoría Interna	Auditor (a) Interno (a)	Copia
3	Unidad de Asuntos Jurídicos	Jefe (a)	Original
4	Unidad de Planificación	Jefe (a)	Copia
5	Dirección Ejecutiva	Director (a)	Copia

Este Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la COPADEH y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Unidad de Asuntos Jurídicos y 4 copias del original en forma física de acuerdo a la lista que antecede.

El Manual y sus copias deben mantenerse en un lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	ENERO 2022
Índice	2	ORIGINAL	ENERO 2022
Lista de distribución del Manual	3	ORIGINAL	ENERO 2022
Lista de páginas efectivas	4	ORIGINAL	ENERO 2022
Registro o control de revisiones	5	ORIGINAL	ENERO 2022
Información general (definiciones y conceptos)	6	ORIGINAL	ENERO 2022
Información general (definiciones y conceptos)	7	ORIGINAL	ENERO 2022
Información general (definiciones y conceptos)	8	ORIGINAL	ENERO 2022



SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Acrónimos	9	ORIGINAL	ENERO 2022
Normativa relacionada	10	ORIGINAL	ENERO 2022
Normativa relacionada	11	ORIGINAL	ENERO 2022
Objetivos	12	ORIGINAL	ENERO 2022
Actualización del manual	13	ORIGINAL	ENERO 2022
Alcance o áreas de aplicación	14	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	15	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	16	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	17	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	18	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	19	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	20	ORIGINAL	ENERO 2022
Responsabilidades	21	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	22	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	23	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	24	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	25	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	26	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	27	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	28	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	29	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	30	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	31	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	32	ORIGINAL	ENERO 2022
Descripción de Procedimientos	33	ORIGINAL	ENERO 2022
Anexos	34	ORIGINAL	ENERO 2022
Anexos	35	ORIGINAL	ENERO 2022
Anexos	36	ORIGINAL	ENERO 2022
Anexos	37	ORIGINAL	ENERO 2022
Anexos	38	ORIGINAL	ENERO 2022
Anexos	39	ORIGINAL	ENERO 2022



3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	ENERO 2022	DIRECTOR DE ATENCION A LA CONFLICTIVIDAD
2	TODAS	ORIGINAL	ENERO 2022	PROFESIONAL JURÍDICO CON DESIGNACIÓN TEMPORAL COMO JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS

4. INTRODUCCIÓN

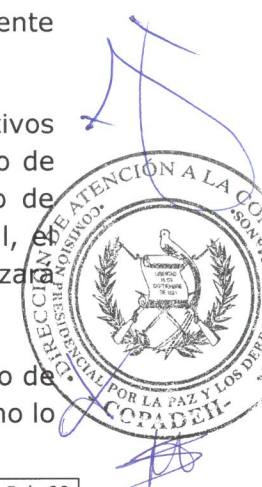
Hoy en día, atender la cambiante conflictividad social requiere de un esfuerzo por conocer la complejidad de las relaciones humanas y sus implicaciones en las personas; la Dirección de Atención a la Conflictividad –DIDAC- es el órgano dentro de la estructura de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos –COPADEFH-, responsable de definir y coordinar las estrategias que faciliten los procesos de diálogo para la resolución de los conflictos a nivel nacional.

De ahí la necesidad de crear un manual, una guía orientadora que muestre el camino hacia la transformación positiva de los conflictos y facilite cumplir con los objetivos propuestos, el presente Manual, tiene por objetivo presentar en forma ordenada los procedimientos llevados a cabo en la DIDAC, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan, así como también ofrecer a la misma un instrumento que facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir en los procedimientos que permiten el cumplimiento de sus funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos.

El presente manual busca contribuir al fortalecimiento de capacidades de transformación de conflictos de actores claves del proceso de cambio. Especialmente conflictos recurrentes, como son los conflictos sociales y los conflictos agrarios.

La Dirección de Atención a la Conflictividad -DIDAC- para el logro de sus objetivos cuenta en su estructura con dos departamentos, como los son el departamento de Investigación en Temáticas y Territorios de Alta Conflictividad y el departamento de Negociadores, Departamentos encargados de la aplicación del presente manual, el cual será revisado y actualizado por lo menos una (1) vez al año, o se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.

En ese sentido, en el presente manual se describen en forma detallada, cada uno de los pasos que conllevan los tres procedimientos que se realizan en la DIDAC, como lo



son: 1. La atención de casos, 2. Procesos de investigación y 3. La relación con actores claves, creación y fortalecimiento de mesas de atención a la conflictividad.

5. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente manual, tendrán el significado siguiente.

5.1 DEFINICIONES

Manual: Es un documento que integra lo sustancial de un tema en estudio, da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre la materia (Guía para la elaboración de manuales de procedimientos administrativos y sus normas ¹

Procedimiento. Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.²

Manual de Normas y Procedimientos: Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área específica o a la totalidad de una institución o dependencia (Guía para la elaboración de manuales de procedimientos administrativos y sus normas.³

Conflictividad Social: Se explica como la suma de conflictos, sus 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 multi-dimensionales y multi-causales que, al correr de los años no logran resolverse en sus raíces más profundas y, por consiguiente, estas arraigaron, atraviesan o tienen ingredientes (como causa y efecto) que con el tiempo se dinamizan, interceptan y realimentan mutuamente.⁴

Conflicto: La categoría conflicto en el ámbito social hace referencia, en primer lugar, a las relaciones que se dan en la sociedad. Por conflicto se puede entender “La lucha expresada entre por lo menos dos partes interdependientes, que perciben metas incompatibles, escasez de recursos, o interferencia de la otra parte en la consecución de sus metas u objetivos”.⁵

¹ INAP 2,017.

² ; es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento

³ INAP 2,017

⁴ Sarti Castañeda, Carlos Alberto; Aguilar Umaña Isabel. La conflictividad guatemalteca y su abordaje constructivo. Fundación Propaz Fondo de Gobernabilidad IBIS/Embajada del Reino de los Países Bajos, Guatemala 2,006.

⁵ John Paul Lederach. 1994.



Tipología de conflictos

De acuerdo con su mandato, la COPADEH atiende los siguientes tipos de conflictos mediante procesos por métodos alternos: conflictos agrarios, conflictos por recursos naturales y socioambientales, conflictos en el subsector eléctrico y otros.

- a) **Conflictos Agrarios:** son todas aquellas controversias relacionadas con la disputa por la propiedad, posesión o tenencia de la tierra, los cuales se pueden clasificar en conflictos de disputa de derechos, límites territoriales, regularización (derivados de la falta de regularización de la tierra) y ocupaciones de tierras privadas o estatales.

Disputa de derechos: son los conflictos en los que dos o más personas disputan simultáneamente la propiedad, posesión o tenencia de la tierra. Pueden darse entre dos personas en lo individual, grupo o comunidad con un particular y entre grupos o comunidades. Pueden originarse por distintas causas: doble o múltiple titulación o registro de la misma propiedad, titulaciones supletorias sobre derechos registrales vigentes, inexistencia de inscripción registral, reivindicación histórica, servidumbre de paso, falta de definición o establecimiento de linderos.

Límites jurisdiccionales: se originan por la falta de establecimiento de límites entre territorios de municipios o departamentos. Este tipo de conflicto suele ser frecuente por cambios en las demarcaciones territoriales, ya sea por la modificación de la división administrativa o creación de nuevos municipios sin establecerse los límites territoriales entre unos y otros.

Regularización: conflictos originados principalmente por la falta de legalización o regularización de la posesión de la tierra o por las irregularidades detectadas a consecuencia del establecimiento catastral. Tiene varias subtipologías: adjudicaciones anómalas, adjudicaciones a grupos distintos a los poseionarios antiguos, trámites sobre tierras estatales, baldíos que no han sido resueltos, tierras nacionales que están adscritas con propósitos o destinos específicos que ya no están vigentes, interrupción en las inscripciones de derecho de dominio.

Ocupaciones: son conflictos que se originan por la ocupación de tierras por parte de personas, grupos o comunidades y que registralmente son propiedad de otra persona, individual o jurídica, o del Estado. Las ocupaciones de tierras tienen diferentes causas. Muchas de estas son originadas por demanda de pago de prestaciones laborales por grupos de campesinos que laboraron para propietarios de grandes extensiones de tierras; por antecedentes de colonato de familias que fueron colonos y laboraron en fincas, y ocupaciones en tierras que tienen la calidad de área protegida, muchas de las cuales se trata de comunidades que estaban asentadas allí antes de que fuera declarada área protegida.

- b) **Conflictos por recursos naturales y socioambientales:** en este tipo de conflictos se clasifican aquellos relacionados con el uso y explotación de los bienes naturales, tales como: **conflictos por minería, hidroeléctricas, ríos, nacimientos de agua, explotación de los bosques, cultivos extensivos,** entre otros.



- c) **Conflictos en el subsector eléctrico:** en esta categoría se agrupan los conflictos derivados de la distribución y cobro del servicio de energía eléctrica. La causa principal, generalmente, está relacionada con el transporte, la distribución y comercialización de la energía eléctrica y su precio al consumidor. Además, hay inconformidad por los cobros del alumbrado público. A partir de ello, se produce una desconexión de la red de distribución regular y se opta por una conexión irregular, lo cual genera el conflicto entre usuarios y la empresa de distribución y cobro.
- d) **Otros:** Dentro de otros conflictos se pueden mencionar los que se derivan del reclamo de servicios en general, políticas públicas, problemas laborales, justicia, seguridad, entre otros.

Estrategia: Conjunto de líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.⁶

Territorio: El territorio, tomando la definición clásica para los estudios de desarrollo rural de Schejtman y Berdegué (2004, pág. 5), "es un conjunto de relaciones sociales que dan origen y a la vez expresan una identidad y un sentido de propósito compartidos" sobre el que se ejerce algún tipo de autoridad (Agnew, 2005). La clave aquí es la comprensión del territorio como una construcción social, donde los actores son quienes configuran con sus relaciones el significado y la apropiación de un determinado espacio físico y social. Estas relaciones son tanto de colaboración como de conflicto y el espacio que es apropiado y significado por los actores (dotado de territorialidad) es a la vez un medio de afirmación para ellos mismos y su identidad (Porto-Gonçalves, 2009).⁷

Diálogo. El diálogo es un proceso de comunicación abierta basado en el respeto mutuo y en el cual las personas participantes se enfocan en integrar la escucha, el aprendizaje y la resolución de problemas".⁸

Mesa de diálogo: Es un proceso de diálogo, que cuenta con la intervención de un tercero, neutral e imparcial, con el propósito de que las partes en conflicto, obtengan acuerdos, que permitan la solución y /o transformación del conflicto.

Transformación de conflictos: "Visualizar y responder ...al flujo y Reflujo de los conflictos sociales como oportunidades de Vida... para crear procesos de cambio constructivos... que reduzcan la violencia, incrementan la justicia en la interacción directa y en las Estructuras sociales, y respondan a los problemas reales en las

⁶ <https://www.gestiopoli.com> > la-pla...

⁷ <https://repositorio.cepal.org> > handle > S1900977_es

⁸ (PNUD, más allá del conflicto, luchas por el bienestar, Informe Nacional de Desarrollo Humano. 2,015/2,016)



relaciones humanas”.⁹ Podemos decir que la transformación de conflictos es un proceso que comprende; el análisis de las causas que lo originaron, realizar un proceso de comunicación y diálogo entre las partes en conflicto, para transformar sus tensiones en cambios que permitan superar el problema y generar nuevas oportunidades, reconstruyendo sus relaciones.

6. ACRÓNIMOS

Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de atención de casos de conflictos sociales, tienen el significado siguiente:

COPADEH	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos	DIDAC	Dirección de Atención a la Conflictividad
DETTAC	Departamento de Estudios sobre Temas y Territorios de Alta Conflictividad	MNP	Manual de Normas y Procedimientos
MOF	Manual de Organización y Funciones	JEFE DEL DETACC	Para efectos del Manual de normas y procedimientos corresponde al Jefe de Estudios sobre Temas y Territorios de Alta Conflictividad

7. BASE LEGAL

La normativa que regula los procedimientos que se realizan en la Dirección de Atención a la Conflictividad; su seguimiento, y controles internos tienen su base en el siguiente marco legal:

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea nacional constituyente	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala



⁹ John Paul Lederach. 1994

Congreso de la República	<ul style="list-style-type: none"> Ley del Organismo Ejecutivo (Decreto Número 114-97), Jefe del Gobierno de la República. Ley del Fondo de Tierras y su reforma, decreto número 24-99 Código Civil, Decreto Ley Número 106, Jefe del Gobierno de la República.
Presidencia de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, Acuerdo Gubernativo No. 100-2,020.
Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo Interno No. 021-2021; Manual de Organización y Funciones de la COPADEH.

8. NORMATIVA RELACIONADA

La comunicación franca de un negociador en un determinado conflicto y las propuestas de alternativas de solución, tendrán el marco legal establecido que norme las relaciones para la resolución de conflictos a través de métodos alternativos; a continuación, se detalla algunas normas que establecen este marco legal:

8.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.

Artículo 1. Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2. Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la república la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Artículo 4. Libertad e igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.

Artículo 28. Derecho de Petición. Los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad a la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley.



8.2. Ley del Organismo Ejecutivo.

Artículo 4. principios que rigen la Función Administrativa. El fin supremo del Estado es el bien común y las funciones del Organismo Ejecutivo han de ejercitarse en orden a su consecución y con arreglo a los principios de solidaridad, subsidiariedad, transparencia, probidad, eficacia, eficiencia, descentralización y participación ciudadana.

Artículo 5. Integración del Organismo Ejecutivo. "También forman parte del Organismo Ejecutivo las Comisiones Temporales, los Comités Temporales de la Presidencia y los Gabinetes Específicos. Compete al presidente de la República, mediante acuerdo gubernativo por conducto del Ministerio de Gobernación, crear y establecer las funciones y atribuciones, así como la temporalidad de los órganos mencionados en este párrafo".

8.3. Acuerdo Gubernativo No. 100-2020.

Artículo 1. Creación. Se crea, en forma temporal, la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, en adelante denominada "COPADEFH" o "la Comisión" como dependencia de la Presidencia de la República.

Artículo 2. Objeto. La Comisión tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la conflictividad del país.

Artículo 4. Atribuciones. La Comisión, tendrá las atribuciones siguientes: [...]

c) Coordinar con las dependencias [...] la atención efectiva de los conflictos sociales, ambientales y agrarios [...] con el objeto de alcanzar acuerdos sustentables [...] **d)** Promover transversalmente y coordinar dentro de las instituciones [...] los mecanismos efectivos para la cooperación y la inclusión de acciones que favorezcan [...] la prevención y atención de la conflictividad".

8.4. Manual de Organización y Funciones de la COPADEFH (Acuerdo No. 021-2021)

Numeral 15.5 Página 67; Dirección de Atención a la Conflictividad.

Naturaleza. La Dirección de Atención a la Conflictividad es el órgano responsable de definir y coordinar las estrategias que faciliten los procesos de diálogo para la resolución de los conflictos a nivel nacional.

Funciones.

1. Planificación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades y los recursos necesarios para la consecución de los objetivos de la Dirección;



2. Atención de la conflictividad en campos estratégicos tales como el subsector eléctrico (generación, transporte, distribución y electrificación rural), lo agrario, minería y otros que surjan en el país;
3. Apoyo a las instituciones del gobierno en los ejercicios de consulta que sean necesarios;
4. Promoción de procesos de diálogos y negociaciones entre distintos tipos de actores (sociales, empresarios autoridades, Etc.);
5. Coordinación con las instituciones gubernamentales correspondientes sobre los procesos de solución de las causas que provocan los conflictos;
6. Comunicación con diferentes actores de la gobernabilidad y sistemáticamente recoger sus preocupaciones y recomendaciones para trasladarlas al Despacho Superior de COPADEH;
7. Promoción de acciones preventivas que eviten o mitiguen estallidos o escaladas de conflictividad;
8. Monitoreo de temas o territorios específicos que padezcan conflictividad;
9. Cualquier otra que se considere necesaria por disposición de la Dirección Ejecutiva.

9. OBJETIVOS

9.1 Objetivo General

Proporcionar en forma ordenada y sistemática los procedimientos básicos esenciales aplicados por la Dirección de Atención a la Conflictividad, para la transformación de conflictos, a fin de contar con un instrumento que facilite el cumplimiento de las funciones de la Dirección y garantizar la efectiva aplicación de los procedimientos.

9.2 Objetivos Específicos

- a) Presentar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
- b) Establecer procesos uniformes de trabajo, con base en la Ley, políticas y normas institucionales, que contribuyan a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal.
- c) Proporcionar herramientas básicas para la resolución de conflictos, para a través del mismo realizar una planificación de su tratamiento e intervención siempre en el marco de las leyes vigentes.
- d) Servir de herramienta de consulta y capacitación al personal de la Dirección de Atención a la Conflictividad

10. GENERALIDADES

1. El presente Manual, brinda una descripción de las normas y procedimientos de la Dirección de Atención a la Conflictividad, de la COPADEH.



2. El manual se compone de una parte narrativa del procedimiento, una matriz de procedimientos y un flujograma para facilitar la comprensión del procedimiento.
3. Las normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican al control de los diferentes pasos que requiere la atención de los casos en sus diferentes intervenciones; mediante análisis de la solicitud de intervención, acercamientos con las partes, definición de la estrategia de intervención e implementación de la estrategia mediante procesos de investigación, mesas de diálogo, la coordinación interinstitucional y la suscripción de acuerdos.
4. Para el cumplimiento del objetivo del manual, es necesario que este instrumento administrativo esté debidamente validado con las firmas de los responsables de elaboración, revisión y autorización; y que posteriormente sea socializado al interior de la Institución. Esto permitirá al personal de la Dirección de Atención a la Conflictividad enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.

11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

1. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la Dirección de Atención a la Conflictividad que intervino en su elaboración, y revisado por el Director de Atención a la Conflictividad; con la aprobación del Director Ejecutivo de la COPADEH, entra en vigencia.
2. En principio el Manual administrativo, está sujeto a un enfoque de mejora continua, por lo tanto, será revisado y actualizado por lo menos una (1) vez al año, o se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.
3. Para facilitar su actualización las páginas del manual serán intercambiables.
4. Se distinguirán dos opciones modificación y revisión. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el manual (de una a tres páginas); cuando haya muchas modificaciones se procederá a una nueva edición. La revisión podría generar una nueva edición.
5. Las modificaciones podrán ser por iniciativa de la Dirección Ejecutiva o la Dirección de Atención a la Conflictividad, razonando sus causas.



6. Para la modificación o actualización del Manual debe seguirse el procedimiento descrito en el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación.

12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

1. Las normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles y procesos internos de la Dirección de Atención a la Conflictividad.
2. El manual es aplicable a los departamentos de la DIDAC, como los son el departamento de Investigación en Temas y Territorios de Alta Conflictividad y el departamento de Negociadores.

Cualquier disposición contraria a lo establecido en las Leyes vigentes o que rigen a la COPADEH, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

13. POLÍTICAS GENERALES

1. La intervención en los conflictos se dará en respuesta a la solicitud que hace una de las partes involucradas en un conflicto o cuando es solicitada por una autoridad competente a nivel municipal, departamental o nacional
2. En los casos que existen procesos judiciales; se intervendrá solo cuando existe desistimiento al proceso judicial de ambas partes.

14. RESPONSABILIDADES

14.1 Director de Atención a la Conflictividad; sus responsabilidades son las siguientes:

- 14.1.1 Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades necesarias con instituciones relacionadas en el campo de su competencia.
- 14.1.2 Coordinar la atención a la conflictividad en campos estratégicos tales como el subsector eléctrico (generación, transporte, distribución y electrificación rural); lo agrario; minería; otros.
- 14.1.3 Determinar los procesos de diálogo a realizar y las negociaciones entre distintos tipos de actores (sociales, empresarios, autoridades, etc.)
- 14.1.4 Coordinar con las instituciones gubernamentales correspondientes los procesos de solución de las causas que provocan los conflictos.



- 14.1.5 Planear y promover las acciones preventivas que eviten o mitiguen estallidos o escaladas de conflictividad.
- 14.1.6 Evaluar y monitorear temas o territorios específicos que padezcan conflictividad.
- 14.1.7 Coadyuvar en la vinculación de su trabajo con la viabilización de inversiones de distinto tipo, desde lo que corresponde al Estado, en el marco de la recuperación económica.
- 14.1.8 Coordinar con las instituciones del gobierno en los ejercicios de consulta que sean necesarios.
- 14.1.9 Establecer y mantener el relacionamiento permanente con diferentes actores de la gobernabilidad para sistemáticamente recoger sus preocupaciones y recomendaciones para trasladarlas a la Presidencia de la República.
- 14.1.10 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia le sean asignadas por la autoridad superior.

14.2 Jefe de Negociadores; sus responsabilidades son las siguientes:

- 14.2.1 Organizar y controlar los distintos procesos de diálogo (casos) establecidos con los diferentes actores en los conflictos de carácter social.
- 14.2.2 Asignar al equipo de negociadores los casos de conflictos sociales
- 14.2.3 Coordinar la elaboración e implementación de estrategias y mecanismos para el abordaje de los conflictos sociales, con un enfoque integral que propicien el alcance de acuerdos que conduzcan a soluciones sostenibles
- 14.2.4 Identificar los factores de riesgo y puntos críticos en los procesos de diálogo establecidos en los conflictos sociales, particularmente en los campos estratégicos.
- 14.2.5 Coordinar la elaboración de estrategias de prevención para evitar la escalada de los conflictos sociales en los procesos de diálogo y negociación.
- 14.2.6 Elaborar propuestas de formación y capacitación dirigidas al equipo de negociadores.



14.2.7 Coordinar reuniones con el equipo de negociadores para el análisis de casos.

14.2.8 Dar seguimiento a los casos asignados al equipo de negociadores.

14.2.9 Coordinar actividades con las direcciones y/o unidades de la COPADEH para alcanzar los objetivos,

14.2.10 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridad superior.

14.3 Negociador Profesional; sus responsabilidades son las siguientes:

14.3.1 Facilitar procesos de dialogo con los diferentes actores en los conflictos y la conflictividad social con prioridad en los campos estratégicos en la búsqueda de soluciones sostenibles.

14.3.2 Implementar mecanismos de negociación en los procesos de dialogo de los conflictos y conflictividad social con prioridad en los campos estratégicos establecidos.

14.3.3 Diseñar estrategias para el abordaje de los conflictos sociales, que conlleven a la solución de las causas que los provocan.

14.3.4 Facilitar el acercamiento de los diferentes actores para la búsqueda de solución a los conflictos sociales.

14.3.5 Promover acciones preventivas para evitar la escalada de los conflictos sociales en procesos de dialogo y negociación.

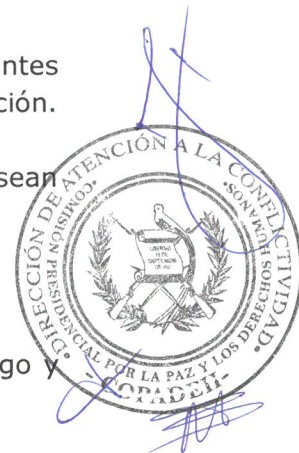
14.3.6 Establecer y mantener el relacionamiento permanente con los diferentes actores para mantener la gobernabilidad en los procesos de diálogo y negociación.

14.3.7 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridades superiores.

14.4 Negociador Técnico; sus responsabilidades son las siguientes:

14.4.1 Dar seguimiento a los acuerdos alcanzados en los procesos de diálogo y negociación establecidos con los diferentes autores de los conflictos sociales.

14.4.2 Facilitar la instalación de mesas de diálogo para la atención de conflictos sociales a nivel nacional con la participación de todos los actores involucrados.



14.4.3 Facilitar la participación de los actores involucrados en los procesos de diálogo y negociación en los conflictos sociales en los casos asignados.

14.4.4 Verificar que toda la documentación relacionada con los casos de conflictos sociales se gestione y se tenga disponible previo a las mesas de negociación.

14.4.5 Promover acciones preventivas para evitar la escalada de los conflictos sociales en procesos de diálogo y negociación.

14.4.6 Facilitar la comunicación y la información pertinente entre los actores vinculados a los conflictos sociales sobre el estado y las acciones a realizarse como parte del proceso de solución de conflictos.

14.4.7 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, les sean asignadas por autoridad superior.

14.5 Jefe de Estudios sobre Temas y Territorios de alta conflictividad; sus responsabilidades son las siguientes:

14.5.1 Coordinar la identificación de manera constante y permanente las dinámicas de la conflictividad social, y el análisis de los múltiples actores con prioridad en los campos estratégicos de la conflictividad social establecidos a nivel nacional y territorial.

14.5.2 Coordinar y orientar el análisis sobre las problemáticas que conducen a la conflictividad social en los territorios a nivel nacional, regional y local, y el diseño de estrategias para el establecimiento de los actores involucrados en los conflictos sociales, que conlleven a la solución de las causas que lo provocan.

14.5.3 Instruir y orientar a los investigadores la elaboración de estudios sobre los campos estratégicos priorizados de alta conflictividad social, de las dinámicas actuales y estudios prospectivos como un mecanismo para realizar acciones de prevención.

14.5.4 Asegurar la facilitación de información relevante y estratégica a los actores de los conflictos sociales, a través de los relacionistas estratégicos.

14.5.5 Coordinar la elaboración de herramientas para la recolección y sistematización de información sobre las dinámicas territoriales de alta conflictividad social.

14.5.6 Coordinar la elaboración de planes, políticas, sobre la conflictividad social, para su implementación en los territorios, en coordinación con los equipos de COPADEH.



14.5.7 Organizar la elaboración e implementación de herramientas para el análisis de actores en los campos estratégicos de los conflictos sociales.

14.5.8 Promover el relacionamiento permanente con los diferentes actores para mantener la gobernabilidad en la conflictividad social.

14.5.9 Establecer las coordinaciones necesarias con las direcciones y/o unidades de la COPADEH para alcanzar los objetivos.

14.5.10 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, les sean asignadas por autoridad superior.

14.6 Técnico Relacionista Estratégico Con Múltiples Actores; sus responsabilidades son las siguientes:

14.6.1 Identificar los múltiples actores vinculados a los casos de conflictos sociales registrados en la institución, para la elaboración de un mapa de actores.

14.6.2 Facilitar el acercamiento de los actores involucrados en los conflictos sociales que tenga a su cargo, con el objeto de facilitar la mediación, conciliación y negociación.

14.6.3 Formular propuestas de herramientas para el análisis de los actores sociales vinculados a los conflictos sociales en el ámbito local, regional.

14.6.4 Facilitar el relacionamiento con los actores de los conflictos sociales para evitar la escalada o crisis de los conflictos en el ámbito local.

14.6.5 Facilitar la articulación con las entidades gubernamentales y no gubernamentales para viabilizar la atención de los conflictos de manera integral.

14.6.6 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, les sean asignadas por autoridad superior.

14.7 Secretaria; sus responsabilidades son las siguientes:

14.7.1 Realizar las actividades secretariales y administrativas propias de la Dirección, tales como atención a visitantes, atención a planta telefónica, manejo, control y resguardo de la correspondencia y archivos

14.7.2 Realizar toda aquella actividad de tipo secretarial para alcanzar los objetivos y funciones del área.



14.7.3 Manejar, controlar y resguardar los archivos físicos, electrónicos y mantenerlos actualizados

14.7.4 Apoyar en facilitar el flujo de información entre el área y las otras áreas que conforman la COPADEH, así como toda aquella actividad de tipo asistencial.

14.7.5 Analizar y apoyar en la elaboración o integración de informes y documentos que sean requeridos

14.7.6 Apoyar en la planificación y logística de actividades que se realicen en el área

14.7.7 Apoyar en las labores de impresión, fotocopiado, escaneo y traslado de documentos.

14.7.8 Trasladar la información de oficio a información pública para su publicación en la página web

14.7.9 Realizar otras actividades que en materia de su competencia sean asignadas por el jefe o autoridad superior.

14.8 Profesional Investigador en temas y territorios de alta conflictividad; sus responsabilidades son las siguientes:

14.8.1 Identificar constante y permanentemente las dinámicas que generan la conflictividad social a nivel nacional y territorial

14.8.2 Realizar análisis sobre las causas y problemáticas que conducen a la conflictividad social en los territorios a nivel nacional, regional y local

14.8.3 Elaborar estudios sobre las dinámicas actuales y prospectivos sobre la conflictividad social, como mecanismo para realizar acciones de prevención, principalmente en los temas priorizados por la Dirección

14.8.4 Diseñar herramientas para la recolección y sistematización de información sobre las dinámicas territoriales sobre la conflictividad social

14.8.5 Proponer la elaboración de planes, políticas, sobre la conflictividad social, para su implementación en los territorios

14.8.6 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridad superior



14.9 Técnico Investigador en temas y territorios de alta conflictividad; sus responsabilidades son las siguientes:

14.9.1 Coordinar la identificación de manera constante y permanentes las dinámicas de la conflictividad social, y el análisis de los múltiples actores con prioridad en los campos estratégicos de la conflictividad social, establecidos a nivel nacional y territorial

14.9.2 Coordinar y orientar el análisis sobre las problemáticas que conducen a la conflictividad social en los territorios, a nivel nacional, regional y local y el diseño de estrategias para el acercamiento de los actores involucrados en los conflictos sociales, que conlleven a la solución de las causas que los provocan

14.9.3 Instruir y orientar a los investigadores la elaboración de estudios sobre los campos estratégicos priorizados de alta conflictividad social, de las dinámicas actuales y estudios prospectivos, como un mecanismo para realizar acciones de prevención

14.9.4 Asegurar la facilitación de información relevante y estratégica a los actores de los conflictos sociales, a través de las Relaciones Estratégicas

14.9.5 Coordinar la elaboración de herramientas para la recolección y sistematización de información sobre las dinámicas territoriales de alta conflictividad social

14.9.6 Coordinar la elaboración de planes, políticas, sobre la conflictividad social para su implementación en los territorios, en coordinación con los equipos de la COPADEH

14.9.7 Organizar la elaboración e implementación de herramientas para el análisis de los actores en los campos estratégicos de los conflictos sociales

14.9.8 Promover el relacionamiento permanente con los diferentes actores para mantener la gobernabilidad en la conflictividad social

14.9.9 Establecer la coordinación necesaria con las direcciones y/o unidades de la COPADEH para alcanzar los objetivos

14.9.10 Realizar otras tareas que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridad superior



14.10 Profesional Relacionista Estratégico con Múltiples Actores; Sus responsabilidades son las siguientes:

14.10.1 Realizar análisis de los múltiples actores con prioridad en los campos estratégicos de la conflictividad social establecidos, a nivel nacional y territorial que conduzca a la consecución de un mapa de actores y de los conflictos sociales.

14.10.2 Diseñar estrategias para el acercamiento de actores involucrados en los conflictos sociales, que conlleven a la solución de las causas que los provocan.

14.10.3 Proveer información relevante y estratégica a los actores de los conflictos sociales.

14.10.4 Realizar propuestas para el desarrollo de investigaciones sobre los campos estratégicos priorizados, para la gestión de la conflictividad social.

14.10.5 Desarrollar e implementar herramientas para el análisis de los actores en los campos estratégicos de los conflictos sociales.

14.10.6 Facilitar y mantener el relacionamiento permanente con los diferentes actores para mantener la gobernabilidad en la conflictividad social.

14.10.7 Facilitar el relacionamiento con entidades gubernamentales y no gubernamentales para viabilizar el desarrollo integral en los territorios rurales como estrategia para la atención de la conflictividad social.

14.10.8 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

14.11 Encargado de Investigación en Registro y Catastro; sus responsabilidades son las siguientes:

14.11.1 Elaborar los estudios registrales y catastrales que sean requeridos por la autoridad superior en los casos de conflictos agrarios.

14.11.2 Presentar los resultados de los estudios registrales y catastrales a los actores involucrados en los conflictos agrarios.

14.11.3 Realizar las investigaciones de registro y catastro en las dependencias públicas relacionadas, con el objeto de obtener información que pueda ser usada en el manejo de conflictos agrarios.



14.11.4 Facilitar información al equipo de negociadores sobre los estudios realizados, sobre registro y catastro que les permita tener mejores elementos de juicio en los procesos de negociación y mediación en los conflictos agrarios.

14.11.5 Participar en las reuniones con el equipo de negociadores para el análisis de casos, de acuerdo a su competencia.

14.11.6 Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por la autoridad superior.

15. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

15.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CASOS DE CONFLICTIVIDAD

La Dirección de atención a la Conflictividad atenderá los casos que provengan de solicitudes de las partes interesadas o por instrucción de autoridad superior.

1. **Secretaria:** recibe el documento que faculta a la DIDAC iniciar el análisis del caso, lo registra en archivo digital y lo traslada.
2. **Director de Atención a la Conflictividad:** revisa el documento ingresado, lo analiza y lo traslada.
3. **Jefe de Negociadores:** recibe la documentación, registra en archivo digital y traslada al negociador, que él designe, para que realice un análisis preliminar y continuar con el seguimiento correspondiente.
4. **Negociador:** procede a identificar a los diferentes actores involucrados en el conflicto, así como la tipología del mismo con la documentación recibida
5. Realiza los primeros acercamientos con los diferentes actores, principalmente las partes en conflicto y las instituciones de conformidad a su competencia, con el propósito de convertirlas en parte activa en el proceso y además recopila información relacionada con el conflicto.
6. Hace un análisis de procedencia o improcedencia del mismo, con la información recopilada en las distintas fuentes tomando en consideración el tipo de conflicto, estado del mismo, normativa vigente y competencia de la COPADEH; si No hay competencia sigue paso 7. Si existe competencia sigue paso 10.
7. Traslada el expediente al jefe del Departamento de Negociadores, incorporando la respuesta de incompetencia del caso.



8. **Jefe de Negociadores:** Traslada a Director de Atención a la conflictividad el expediente con respuesta de no competencia revisada y con visto bueno.
9. **Director de Atención a la Conflictividad:** Emite la respuesta de no competencia para que la misma sea notificada a la parte solicitante y ordena que se archive el expediente, y finaliza el procedimiento.
10. **Negociador:** traslada la recomendación de competencia al jefe del departamento de Negociadores para que autorice el proceso de atención y se proceda a estructurar la estrategia de atención para el caso concreto.
11. **Jefe de Negociadores:** Una vez definida la estrategia de intervención, cuando se considere necesario, solicitará el estudio correspondiente. Si es necesario estudio sigue paso 12. No es necesario estudio sigue paso 15.
12. Solicita el estudio correspondiente al jefe del DETTAC, con visto bueno del Director de Atención a la Conflictividad.
13. **Departamento de Estudios en Temas y Territorios de Alta Conflictividad:** Realiza estudio y entrega.
14. **Negociador:** Con la información recabada, estudios realizados, en coordinación con el **jefe de Negociadores**, implementará la estrategia de atención con el objetivo de obtener los acuerdos que pongan fin al conflicto.
15. **Negociador:** Procederá a elaborar el informe final del caso, donde quedan plasmadas las actuaciones realizadas por la COPADEH, las conclusiones y recomendaciones respectivas; así mismo elabora el proyecto de resolución final del caso.
16. **Negociador:** Traslada el expediente incluyendo el informe final para la revisión y visto bueno del jefe del departamento de Negociadores; adjuntando además el proyecto de resolución final.
17. **Jefe de Negociadores:** Traslada el expediente revisado conjuntamente con el informe y el proyecto de resolución final.
18. **Director de Atención a la Conflictividad:** Revisa y firma el proyecto de resolución; instruye que se notifique a las partes involucradas.
19. **Negociador:** Notifica a las partes involucradas y archiva expediente.
20. **Fin del procedimiento.**



15.1.1 MATRIZ PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE CONFLICTIVIDAD.

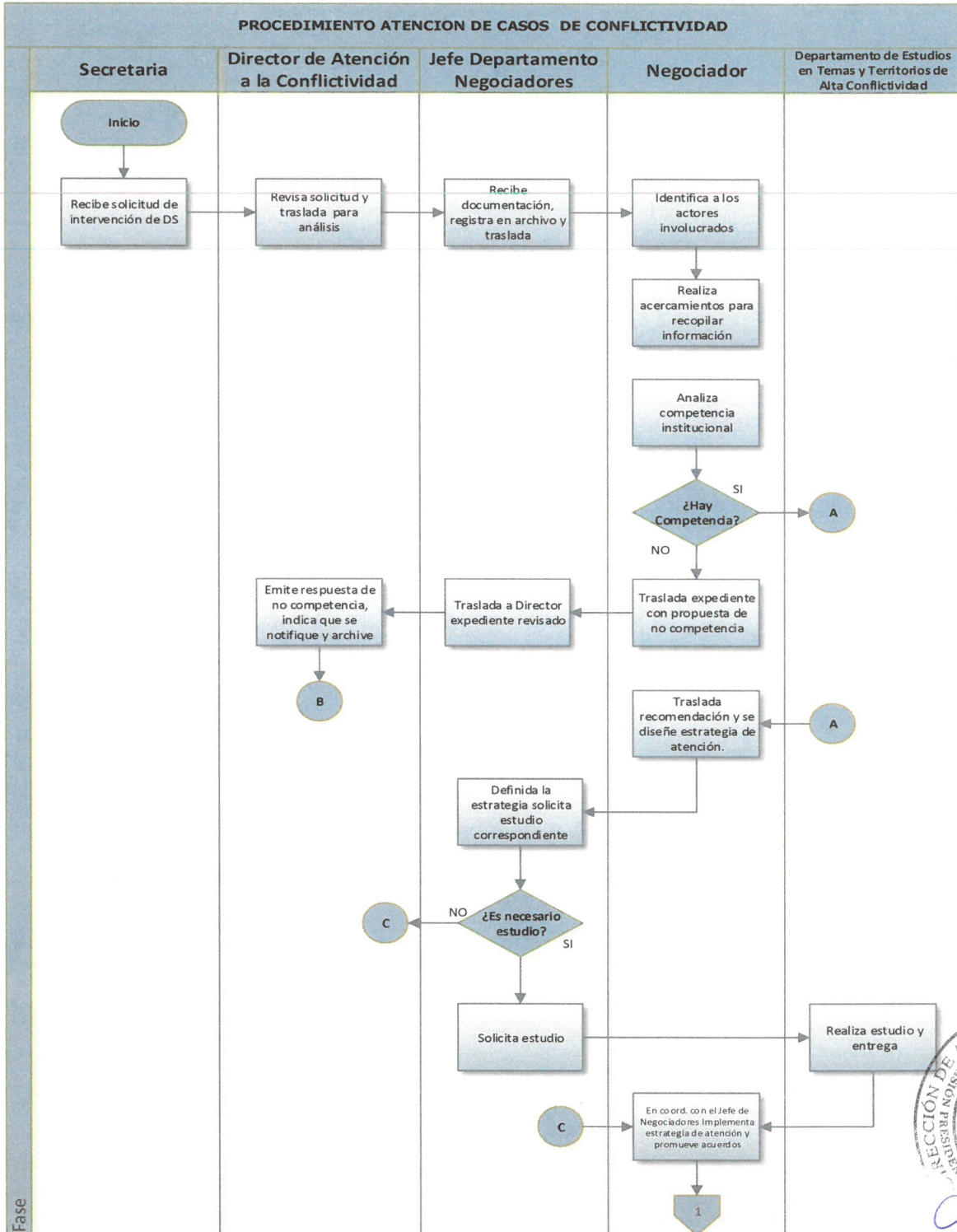
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe solicitud de intervención del Despacho Superior, registra y traslada al director de la Dirección de Atención a la Conflictividad.
2	Director de Atención a la Conflictividad	Revisa la solicitud y la traslada al jefe del departamento de Negociadores para análisis e intervención.
3	Jefe de Negociadores	Recibe la documentación, se registra en archivo digital y traslada solicitud a Negociador asignado para su análisis y seguimiento correspondiente.
4	Negociador	Procede a identificar a los diferentes actores involucrados en el conflicto, así como la tipología del mismo con la documentación recibida.
5		Realiza acercamientos para recopilar información con las partes y otros actores e instituciones que provean información.
6		Analiza competencia institucional de acuerdo a los criterios de atención establecidos en el manual de atención a casos. Si no hay competencia pasa al paso 7, si hay competencia pasa al paso 10.
7		Traslada el expediente con propuesta de no competencia al Jefe del Departamento de Negociadores para su revisión.
8	Jefe de Negociadores	Traslada al Director de Atención a la Conflictividad el expediente con propuesta de no competencia revisada.
9	Director de Atención a la Conflictividad	Emite respuesta de no competencia, solicita sea notificada la parte solicitante, ordena se archive expediente (fin del procedimiento).
10	Negociador	Traslada recomendación de competencia institucional al jefe del departamento de Negociadores para que autorice el proceso de atención y diseñe la estrategia de atención.

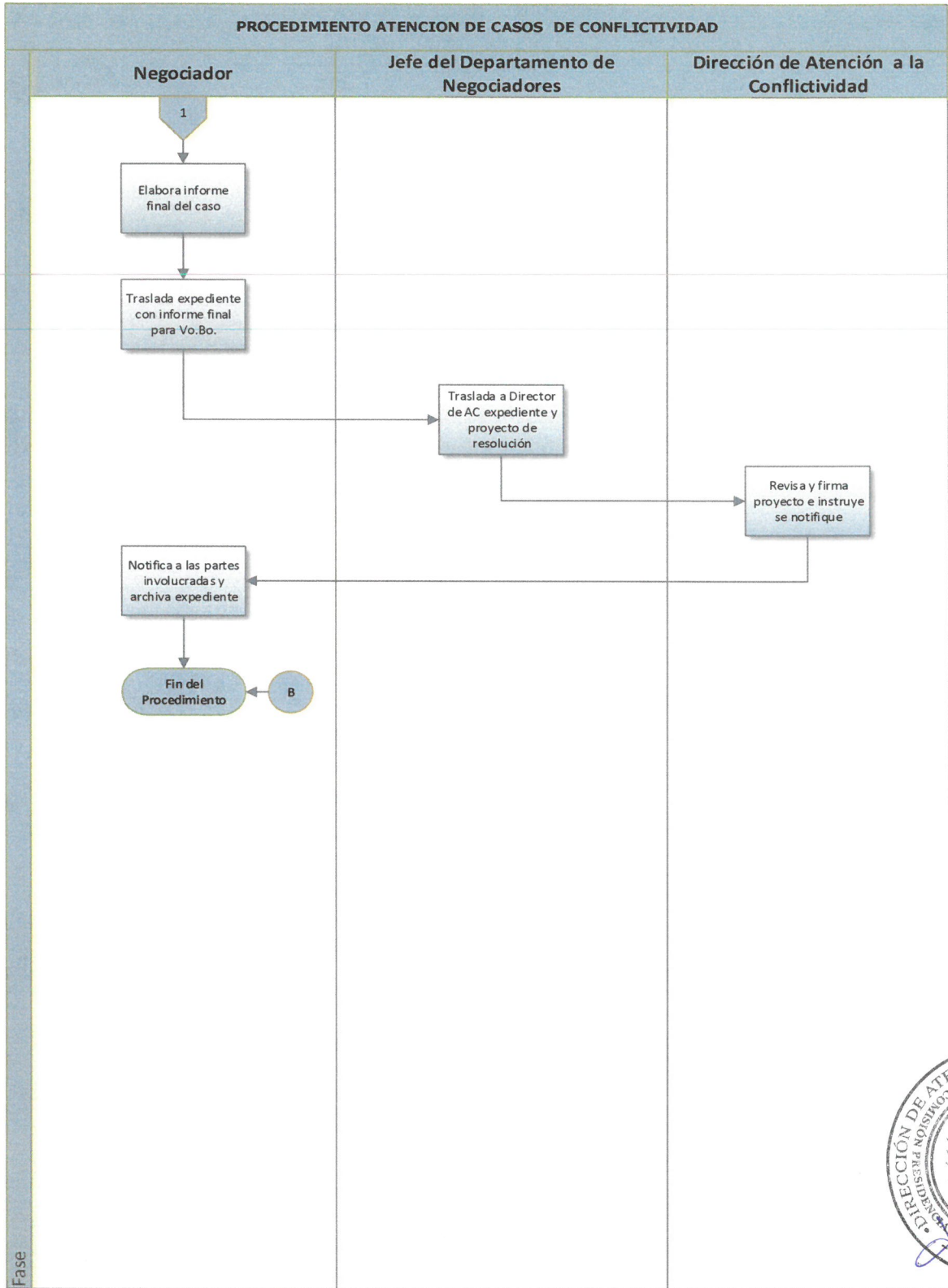


11	Jefe del Departamento de Negociadores	Definida la estrategia de intervención solicitará estudio correspondiente, si es necesario estudio sigue paso 12. No es necesario estudio sigue paso 14.
12		Solicita estudio correspondiente al jefe de DETTAC, con visto bueno del Director de DIDAC.
13	Departamento de Estudios en Temas y Territorios de Alta Conflictividad	Realiza estudio y entrega
14	Negociador	En coordinación con el jefe de Negociadores, implementa la estrategia de atención y promueve acuerdos entre las partes.
15		Elabora informe final del caso, donde quedan plasmadas las actuaciones realizadas, las conclusiones y recomendaciones respectivas, elabora proyecto de resolución.
16		Traslada expediente con informe final para revisión y visto bueno del jefe del departamento de Negociadores, adjuntando proyecto de resolución.
17	Jefe del Departamento de Negociadores	Traslada al Director de Atención a la Conflictividad el expediente, el informe final y proyecto de resolución.
18	Director de Atención a la Conflictividad	Revisa y aprueba resolución final, instruye se notifique la resolución a las partes involucradas.
19	Negociador	Notifica a las partes involucradas y archiva expediente.
20	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



15.1.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CASOS DE CONFLICTIVIDAD.





15.2 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1. **Director de Atención a la Conflictividad:** Recibe solicitud de investigación del Despacho Superior, Departamento de Negociadores o formula solicitud de investigación, la traslada al jefe de Departamento de Estudios en Temas y Territorios de Alta Conflictividad (DETTAC).
2. **Jefe del DETTAC:** Recibe la solicitud, la registra en archivo digital y la comparte con el equipo de investigación para su análisis.
3. Envía propuesta de investigación a Director de Atención a la Conflictividad para su análisis y aprobación.
4. **Director de Atención a la Conflictividad:** Aprueba propuesta de investigación y traslada a jefe del DETTAC para que proceda a elaborar el diseño de investigación.
5. **Jefe del DETTAC:** Nombra a equipo de investigación o investigador(a)
6. **Jefe del DETTAC y equipo de investigación:** Elaboran el diseño de investigación, plan de trabajo y el cronograma de actividades. Envía el diseño para su aprobación a Director de DIDAC.
7. **Director de Atención a la Conflictividad:** Analiza, estudia y aprueba el diseño de la investigación plan de trabajo y el cronograma de actividades y lo envía al Jefe del DETTAC.
8. **Jefe del DETTAC:** Recibe y traslada. Equipo de investigación o investigador(a) nombrado.
9. **Equipo de investigación o investigador(a) nombrado:** Realizan el proceso de investigación, desarrollando las actividades contempladas en el diseño de investigación, plan de trabajo y en el cronograma de actividades.
10. Sistematizan la información recabada en fuentes de información primaria y/o secundaria.
11. Elabora informe final de investigación y lo envía a jefe del DETTAC.
12. **Jefe del DETTAC:** aprueba el informe final de investigación y lo envía a Director de Atención a la Conflictividad.
13. **Director de Atención a la Conflictividad:** Recibe, analiza y pide su archivo para posteriores consultas.

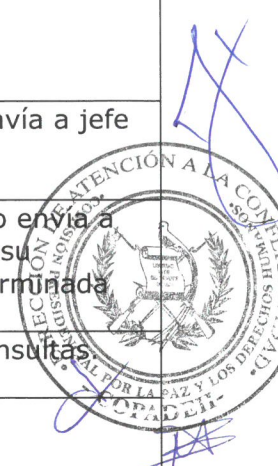


14. Equipo de investigación o investigador(a): Archiva estudio.

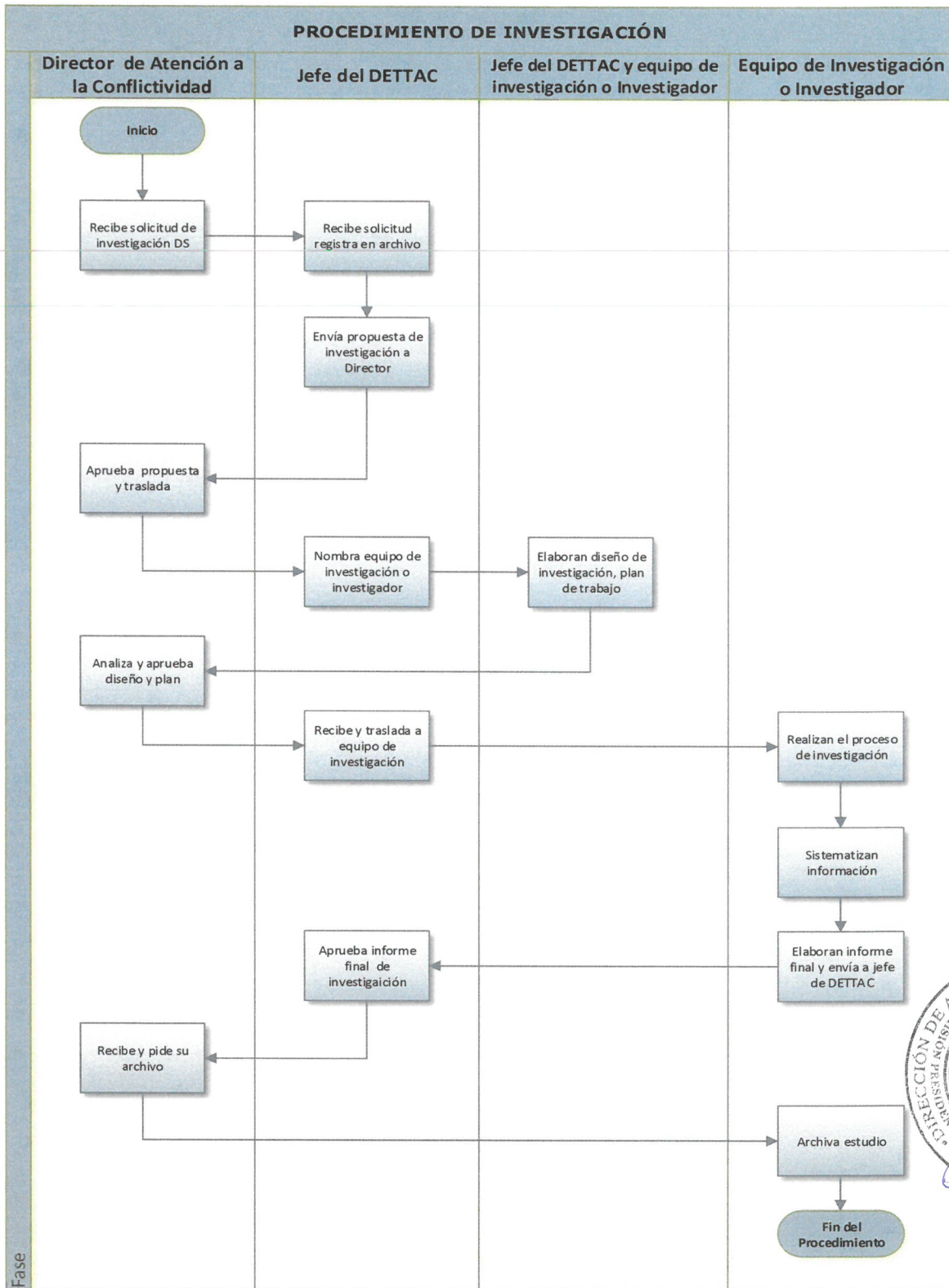
15. Fin del procedimiento.

15.2.1 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Director de Atención a la Conflictividad	Recibe solicitud de investigación del Despacho Superior, Departamento de Negociadores o formula solicitud de investigación, la traslada al jefe de Departamento de Estudios en Temas y Territorios de Alta Conflictividad (DETTAC).
2	Jefe del DETTAC	Recibe la solicitud, la registra en archivo digital y la comparte con el equipo de investigación para su análisis.
3		Envía propuesta de investigación a Director de Atención a la Conflictividad para su análisis y aprobación.
4	Director de Atención a la Conflictividad	Aprueba propuesta de investigación y traslada a jefe del DETTAC para que proceda a elaborar el diseño de investigación.
5	Jefe del DETTAC	Nombra a equipo de investigación o investigador(a)
6	Jefe del DETTAC y equipo de investigación o investigador (a)	Elaboran el diseño de investigación, plan de trabajo y el cronograma de actividades.
7	Director de Atención a la Conflictividad	Analiza, estudia y aprueba diseño de investigación, plan de trabajo y el cronograma de actividades, envía al Jefe del DETTAC.
8	Jefe del DETTAC	Recibe y traslada a equipo de investigación.
9	Equipo de investigación o investigador(a) nombrado	Realizan el proceso de investigación, desarrollando las actividades contempladas en el diseño de investigación, plan de trabajo y en el cronograma de actividades.
10	Equipo de investigación o investigador(a) nombrado	Sistematizan la información recabada.
11	Equipo de investigación o investigador(a) nombrado	Elabora informe final de investigación y lo envía a jefe del DETTAC.
12	Jefe del DETTAC	Aprueba el informe final de investigación y lo envía a Director de Atención a la Conflictividad para su conocimiento, sobre la conflictividad en determinada región.
13	Director de Atención a la Conflictividad	Recibe y pide su archivo para posteriores consultas.
14	Equipo de investigación o investigador (a) nombrado	Archiva estudio.
15	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



15.2.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN



15.3 PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON ACTORES CLAVE ASI COMO CREACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE MESAS DE ATENCIÓN A LA CONFLICTIVIDAD

1. **Director de Atención a la Conflictividad;** Solicita a jefe del Departamento de Estudios en Temas y Territorios de Alta Conflictividad establecer relaciones estratégicas con actores clave para fortalecimiento de mesa o espacio interinstitucional de atención a la conflictividad.
2. **Jefe del DETTAC;** Nombra a Relacionista que se encargará de emprender acciones de acercamiento y establecer relaciones con actores clave, procurando el establecimiento y fortalecimiento de mesas o espacio interinstitucional de atención de la conflictividad.
3. **Relacionista nombrado;** Diseña estrategia de acercamiento y establecimiento de relaciones estratégicas con actores clave, o estrategia de conformación o apoyo para fortalecimiento de mesa interinstitucional de atención a la conflictividad y la envía a jefe del DETTAC.
4. **Jefe del DETTAC;** da visto bueno a estrategia y la envía a Director de Atención a la Conflictividad para su aprobación.
5. **Director de Atención a la Conflictividad;** aprueba estrategia. La envía a jefe del DETTAC para su implementación.
6. **Jefe del DETTAC;** envía estrategia aprobada a Relacionista nombrado para su implementación.
7. **Relacionista nombrado;** elabora plan de trabajo y cronograma de actividades. Lo envía a jefe del DETTAC para su aprobación.
8. Implementa el plan y el cronograma de actividades. Informa periódicamente los avances a jefe del DETTAC.
9. Establece relaciones estratégicas con actores clave, logra el fortalecimiento de mesas de diálogo de atención a la conflictividad. Informa a jefe del DETTAC.
10. **Jefe del DETTAC;** envía informe a Director de Atención a la Conflictividad, sobre los resultados del fortalecimiento de mesas de diálogo.
11. **Relacionista nombrado y Jefe de DETTAC;** Dan seguimiento a la relación con los actores clave y al desarrollo de las mesas de diálogo.

12. Fin del procedimiento.

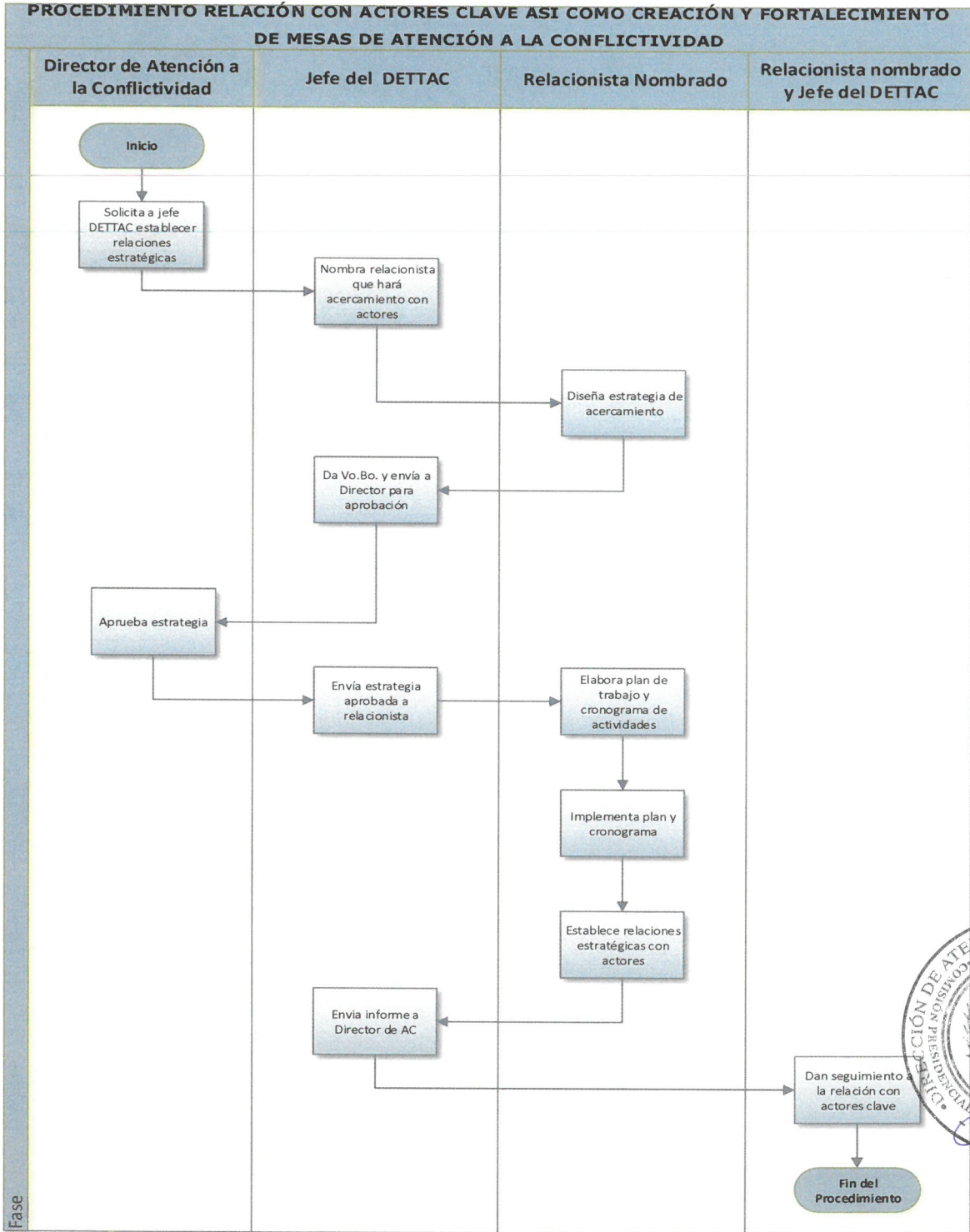


15.3.1 MATRIZ PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON ACTORES CLAVE ASI COMO CREACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE MESAS DE ATENCIÓN A LA CONFLICTIVIDAD

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Director de Atención a la Conflictividad	Solicita a jefe del Departamento de Estudios en Temas y Territorios de Alta Conflictividad establecer relaciones estratégicas con actores clave para fortalecimiento de mesa o espacio interinstitucional de atención a la conflictividad.
2	Jefe del DETTAC	Nombra a Relacionista que se encargará de emprender acciones de acercamiento y establecer relaciones con actores clave.
3	Relacionista nombrado	Diseña estrategia de acercamiento y establecimiento de relaciones estratégicas con actores clave, o estrategia de conformación o apoyo para fortalecimiento de mesa interinstitucional de atención a la conflictividad y la envía a jefe del DETTAC.
4	Jefe del DETTAC	Da visto bueno a estrategia y la envía a Director de Atención a la Conflictividad para su aprobación.
5	Director de Atención a la Conflictividad	Aprueba estrategia. La envía a jefe del DETTAC para su implementación
6	Jefe del DETTAC	Envía estrategia aprobada a Relacionista nombrado para su implementación
7		Elabora plan de trabajo y cronograma de actividades. Lo envía a jefe del DETTAC para su aprobación
8	Relacionista Nombrado	Implementa el plan y el cronograma de actividades. Informa periódicamente de avances a jefe del DETTAC
9		Establece relaciones estratégicas con actores clave, logra el fortalecimiento de mesas de diálogo de atención a la conflictividad. Informa a jefe del DETTAC.
10	Jefe del DETTAC	Envía informe a Director de Atención a la Conflictividad, sobre los resultados del fortalecimiento de mesas de diálogo.
11	Relacionista nombrado y Jefe del DETTAC	Dan seguimiento a la relación con los actores clave y al desarrollo de las mesas de diálogo.
12		Fin del Procedimiento



15.3.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO RELACION CON ACTORES CLAVE ASI COMO CREACION Y FORTALECIMIENTO DE MESAS DE ATENCION A LA CONFLICTIVIDAD.



16. ANEXOS

16.1 Formato de solicitud de intervención.

- Lugar y fecha: _____
- Nombre del solicitante (parte): _____
- DPI número: _____
- Dirección: _____
- Teléfono: _____
- Correo electrónico: _____
- Calidad con que actúa (si procede con qué documento acredita la representación legal): _____

- Nombre de la contraparte: _____
- Dirección: _____
- Teléfono: _____
- Área en conflicto: _____
- Ubicación del área en conflicto: _____
- Descripción del conflicto: _____
- Trámite previo: _____



16.2 Formato análisis de competencia

Lugar y fecha: _____

Planteamiento del caso: _____

Tipología: _____

Al realizar el análisis de la situación planteada, con base al mandato institucional de la COPADEH y los criterios de competencia establecidos en el manual de atención de casos, se determina que, la atención al presente caso:

- SI, es de competencia, por lo que se continuará con su atención
- NO es de competencia, debido a las razones siguientes: _____

Se sugiere al solicitante dirigir sus acciones hacia: _____

Firma del Negociador Profesional

Lugar fecha y hora: _____

Firma o impresión dactilar: _____

Nombre y número de DPI de quien recibe la notificación: _____



16.3 Contenido del informe final

Lugar y fecha _____

Informe del caso _____

Planteamiento del caso: _____

Antecedentes del caso: _____

Intervenciones realizadas por la COPADEH: _____

Si el caso es resuelto: colocar los acuerdos alcanzados, _____

 Nombre y firma del negociador responsable del caso

Vo.Bo. Jefe del departamento de Negociadores

Si el caso es concluido: indicar las razones que justifican su conclusión, no continuar con el trámite del mismo, por los métodos alternos de resolución de conflictos; _____

Conclusiones: _____

Recomendaciones: _____

 Nombre y firma del negociador responsable del caso

Vo.Bo. Jefe del departamento de Negociadores



16.4 Formato cédula de notificación

Nombre del caso: _____

NOTIFICACION: En _____ el _____

De _____ del año dos mil _____, siendo las _____

Horas con _____ minutos, constituidos en la (dirección) _____

_____ notificó a _____

El contenido de la resolución final de fecha _____ que

obra en el expediente, de lo cual quedo debidamente enterado por medio de cédula y

copias que para el efecto entrego a

(nombre de quien recibe) _____

Firma o impresión dactilar



16.4 Formato de resolución final

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CONFLICTIVIDAD NÚMERO _____

Guatemala, _____ de _____ dos mi _____

CONSIDERANDO

Que forman parte del Organismo Ejecutivo las Comisiones Temporales, los Comités Temporales de la Presidencia y los Gabinetes Específicos. Compete al presidente de la República, mediante acuerdo gubernativo, crear y establecer las funciones y atribuciones, así como la temporalidad de dichas entidades.

CONSIDERANDO

Que mediante el acuerdo gubernativo 100-2020, se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, como dependencia de la Presidencia de la República, cuyo objeto es asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la conflictividad del país.

CONSIDERANDO:

Que la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, atribuciones y funciones; con autonomía funcional, en la cual la Dirección de Atención a la Conflictividad, es el órgano responsable de coordinar las estrategias que faciliten los procesos de diálogo para la resolución de los conflictos a nivel nacional.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el acuerdo de delegación, que la Dirección Ejecutiva otorga a la Dirección de Atención a la Conflictividad, para resolver las solicitudes que requieran relacionados con la atención de los distintos casos de conflictividad asignados a esta.



POR TANTO:

Con fundamento a lo considerado y en lo que para el efecto establecen los artículos 2, 4, 7 y 11, del Acuerdo Gubernativo 100-2020 de la Presidencia de la República, así como el Acuerdo Interno (delegación de Dirección Ejecutiva)

RESUELVE:

- I. finalizar, concluir, bajo los términos que se dé por terminado el conflicto _____
- II. Notifíquese.

