

## **Protocolo de Manejo de Quejas y Reclamaciones**

El objetivo de esta sección de Manejo de Quejas y Relaciones Comunitarias es definir los procedimientos y mecanismos, tanto para mantener informada a la comunidad sobre los principales elementos del Proyecto, como para atender inquietudes, preocupaciones y quejas de parte de la misma.

Esta sección tiene el objetivo de cumplir con el requerimiento para establecer un mecanismo de Quejas como parte del Sistema de Gestión para permitir la recepción y facilitar la resolución de las preocupaciones y quejas de individuos o grupos afectados.

### **I- Medios para Recibir Consultas y/o Quejas**

Para continuar el proceso de Participación Ciudadana iniciado como parte de este EsIA, una vez inicie la construcción de la obra, de modo que existe una coordinación y flujo de información constante entre la comunidad interesada y el promotor del Proyecto, se dispondrá de un personal que actúe como enlace entre el Contratista y las comunidades.

El personal de enlace de Relaciones con la Comunidad del Proyecto “Playa Bonita Aparta Hotel Palma Bonita”, a desarrollarse en el sector conocido como Playa Kobbe, corregimiento de Veracruz, distrito de Arraiján, provincia de Panamá Oeste, servirá como punto principal de contacto entre el Proyecto y las comunidades más cercanas en este caso Veracruz.

Los números telefónicos y los nombres de las personas que deben contactarse serán distribuidos en las comunidades próximas a los sitios de trabajo, de tal manera que cualquier persona que desee pueda obtener telefónicamente o acercándose a las oficinas del Proyecto, información ésta relacionada con la obra.

El personal de enlace será la manera principal como el público en general puede comunicarse con los Contratistas y plantear sus preguntas, preocupaciones y/o quejas.

El personal de enlace de Participación Ciudadana se encargará de atender y recibir las comunicaciones de parte de las comunidades, así como garantizar que sus inquietudes sean canalizadas a los responsables correspondientes y atendidas.

Los días y horarios de la semana en que el personal de enlace estará disponible serán comunicados al inicio de la construcción de la obra, tanto a las autoridades locales, gremios, líderes comunitarios, así como a través de medios de comunicación.

Toda queja, inquietud, solicitud o comentario de la población deberá ser atendido con prontitud.

Finalizadas las obras de construcción, las labores del personal de enlace de relaciones con la comunidad cesarán.

## **II- Registro**

Todas las llamadas o visitas recibidas deben ser anotadas en un registro de comunicaciones. El personal que atienda la comunicación con la comunidad, deberá cumplir con los siguientes pasos para documentar adecuadamente la información, la cual debe incluir:

1. Nombre;
2. Número de teléfono (público) de la comunidad o residencial en los casos en que lo hubieran;
3. Nombre de la comunidad a la que pertenece la persona que llamó o visitó la oficina;
4. Fecha y hora de la comunicación;

5. Descripción de la queja, solicitud o información solicitada;
6. La respuesta brindada por el personal que lo atendió;
7. Acciones necesarias para atender el caso y claras indicaciones para continuar el caso.
8. Todos los registros de llamadas o visitas deben ser mantenidos en un archivo.

Semanalmente se deberá elaborar un reporte de seguimiento de solicitudes / quejas, el cuál deberá ser remitido por el personal de enlace de Participación Ciudadana al encargado de ambiente del Contratista.

Este reporte de seguimiento, debe señalar claramente si se atendió y resolvió la inquietud del interesado, o bien qué acciones están en curso para ello, o, en caso contrario, el motivo por el cual el problema no puede ser resuelto y las condicionantes para ello.

### **III- Divulgación de Información**

Para divulgar información, a nivel local, se hará uso principalmente de volantes. Las volantes son un mecanismo muy eficaz para proporcionar información escrita sobre el estado de avance de la obra o de una estructura en particular, que es de interés para la comunidad en general o para grupos que habitan en áreas específicas próximas a las zonas de trabajo.

Las volantes pueden ser distribuidas puerta por puerta en el poblado de Veracruz o dejando copias en la tiendas u otros lugares públicos próximos a los sitios de trabajo. A través de las volantes se informará a las comunidades sobre los avances en los trabajos, la programación para el periodo por venir, y cualquier otra información que pueda ser de interés para éstas. A través de las volantes se debe proporcionar los nombres de las personas que deben ser contactadas para fines específicos y una lista actualizada de números telefónicos.

#### IV- Identificación y Forma de Resolución de Posibles Conflictos

Los métodos de solución de conflictos encuentran su sustento jurídico en el Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999 “Por el cual se establece el Régimen General de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación” (Gaceta Oficial 23,837 de 10 de julio de 1999) y el Resuelto N° 106-R 56 de 30 de abril de 2001 del Ministerio de Gobierno y Justicia “Por el cual se dictan algunas disposiciones para dar cumplimiento al Decreto Ley N° 5 de 8 de julio de 1999 (Gaceta Oficial N° 24,296 de 8 de mayo de 2001) que reglamenta la inscripción de la idoneidad profesional de los mediadores y crea el Registro de Mediadores dentro del mencionado Ministerio de Gobierno y Justicia. Los procedimientos y pasos básicos para la aplicación de dichos métodos se encuentran descritos en detalle en las normas legales citadas.

Dentro de los principales métodos de resolución de conflictos, se pueden señalar:

- *Negociación*: No existe una tercera persona, el conflicto es resuelto por las partes.
- *Mediación*: Si existe un tercero, el mediador es un facilitador de la resolución de conflictos, ya que el mediador induce a las partes a resolver sus conflictos. No propone, excepto en cuestiones laborales. La mediación surge para conducir un proceso comunicacional, y esta conducción se resuelve “en” la comunicación.

El objetivo de la neutralidad es abrir el diálogo, de forma tal que permita la construcción de una historia alternativa. Lo que cada una de las partes trae al inicio del proceso, ya sea la historia construida o la posición asumida, debe ser cuestionado y con ello se puede derrumbar toda la disputa, y a veces también el conflicto.

El proceso de mediación normalmente consta de seis etapas, ellas son:

- Inicio de contactos preliminares entre el mediador y las partes.
- Intervención del mediador en el conflicto y establecimiento de las reglas generales que guiarán el proceso.

- Recopilación de información relativa al conflicto e identificación de los puntos a resolver
- Desarrollo de opciones para solucionar cada uno de los puntos.
- Evaluación de las opciones del acuerdo, comparándolas con las alternativas de las otras partes.
- Conclusión de un acuerdo global o parcial sobre el núcleo sustancial del conflicto, y la elaboración del plan necesario para su ratificación, ejecución y control.
- Conciliación: Se hace más fuerte la presencia del tercero. El tercero propone soluciones a los conflictos. Las propuestas conciliatorias sólo tendrán efecto vinculante si las disposiciones son voluntarias.
- Arbitraje: La presencia de un tercero es más grande, ya que se acata lo que el árbitro indica. El árbitro emite, lo que se llama "laudos arbitrales", las cuales son vinculantes para las partes. Este tipo tiene carácter de "Cosa Juzgada".

Entre los beneficios que abogan a favor de estos nuevos métodos está el ahorro de tiempo y de recursos económicos. Pero fundamentalmente las formas alternativas de resolución de conflictos son más coherentes con el nuevo paradigma de relaciones humanas que lleva a la sociedad a moverse desde la confrontación a la proposición. Por otra parte, se ha comprobado que acuerdos alcanzados de esta forma preservan mejor la relación entre las partes, ya que ellas se han involucrado directamente en la solución de sus diferencias. Además, las personas que logran un acuerdo por sí mismas, están más comprometidas a cumplirlo.

Existen otras formas alternativas de resolución de conflictos entre las que se pueden citar la

- *Facilitación y la Mesa de Negociación.* La facilitación es un proceso voluntario que se utiliza para resolver conflictos antes de que éstos lleguen a un punto crítico. Tiene un carácter menos formal y enfatiza que la forma de alcanzar un acuerdo es a través del método de la colaboración. Los facilitadores actúan

como moderadores en grandes reuniones y aseguran que todos puedan intervenir y sean escuchados.

- La mesa de negociación es aplicable cuando un conflicto ya se ha manifestado y las diferentes posiciones han sido asumidas por líderes de representatividad aceptada por todos. En este caso es posible convocar a todas las partes a interactuar conjuntamente en búsqueda de una solución.

Cualquiera de las formas de resolución de conflictos anteriormente descritas podrán aplicarse según sea el tipo de conflicto y la disposición existente entre las partes.

El objetivo principal es detectar el conflicto en su etapa naciente o detectar el problema entre las partes antes de que ocurra el conflicto. Una vez analizado el tipo de conflicto o problema, es imprescindible hablar con las partes para entender su posición y la estrategia que prefieren seguir.

Según el tipo de conflicto existen formas alternativas de resolución más apropiadas, sin embargo, serán las partes involucradas las que tengan la última palabra en cuanto a la estrategia a seguir.

Por tanto, deberá definirse la estrategia y definir quién será, según el caso correspondiente, el mediador o conciliador más idóneo y que satisfaga a ambas partes involucradas.

Una vez definido, se deberán seguir los lineamientos establecidos para cada forma alternativa de resolución de conflictos según descritos en la sección anterior. El mediador o conciliador experto será el encargado de llevar a cabo el Plan de Resolución.