



Ministerio de Ambiente
y Recursos Naturales

Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

Consejo Nacional de
Áreas Protegidas



Instituto Nacional de Bosques
más bosques, más vida



MARCO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (MGAS)

Programa Nacional de Reducción de Emisiones

Anexo 5 – Plan de Gestión de la Mano de Obra (PGMO)

Versión al 7 de Diciembre de 2020

Gobierno de Guatemala

CONTENIDO

Lista de acrónimos	3
1 Introducción	5
2 Marco Jurídico y Reglamentario referido a trabajo y condiciones	5
3 Riesgos del Programa vinculados con las condiciones laborales	16
4 Lineamientos generales y seguimiento al Plan de Gestion de Mano de Obra	17
5 Políticas y procedimientos.....	20
6 Edad para trabajar.....	22
7 MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS	23
7.1 El Mecanismo de Información y Atención a Quejas.....	23
7.2 Elementos que conforman el MIAQ.....	25
7.2.1 Vías de ingreso de las quejas.....	26
7.2.2 Procesamiento de las quejas.....	27
7.3 Principios e institucionalización.....	31
8 Seguimiento y monitoreo.....	32

Lista de acrónimos

BM	Banco Mundial
CALMECAC	Fundación para el Desarrollo Integral del Hombre y su Entorno Proyecto REDD+ en Diseño
CMNUCC	Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
DCC	Dirección de Cambio Climático
EAS	Estándares Ambientales del BM
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
ENREDD+	Estrategia Nacional de REDD+
ERPA	Acuerdo de pagos por la reducción de emisiones
ERPD	Documento de Programa para la Reducción de Emisiones
FIP	Programa de Inversión Forestal por sus siglas en ingles
FCPF	Fondo Cooperativo para el Carbono de los Bosques
FC	Fondo de Carbono
GCI	Grupo de Coordinación Interinstitucional
GUATECARBO	Proyecto REDD+ con ACOFOP y CONAP
INAB	Instituto Nacional de Bosques
LACANDON	Proyecto REDD+ Bosques para la vida
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MDB	Mecanismo de Distribución de Beneficios
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MPPI	Marco de Planificación para Pueblos Indígenas
MRI	Marco de Reasentamiento Involuntario
MRV	Medición, Reporte y Verificación
PI	Pueblos Indígenas
PIR	Parte Interesada Relevante

PPI	Plan para Pueblos Indígenas
PRE	Programa de Reducción de Emisiones
REDD+	Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación del bosque y más
R-Package	Paquete de preparación para la reducción de emisiones por deforestación y degradación del bosque
R-PIN	Nota de Idea del Proyecto de Preparación
R-PP	Documento para la fase de preparación (por sus siglas en inglés)
SAF	Sistemas agroforestales
SESA	Evaluación estratégica ambiental y social
SIGAP	Sistema Nacional de Áreas de Protegidas

1 Introducción

Este plan es de ámbito del Programa de Reducción de Emisiones de la República de Guatemala y tiene el objetivo de establecer los lineamientos sobre gestión de mano de obra que aplicará al personal del PRE para cumplir con los requerimientos de la legislación nacional y del Estándar Ambiental y Social (EAS) 2 del Banco Mundial sobre Trabajo y Condiciones Laborales. En cuanto se implemente el Programa, la Unidad Ejecutora podrá actualizar este Plan de conformidad con el Banco Mundial, el cual será considerado por las iniciativas REDD+ en sus planes de manejo REDD+, y los resultados serán reportados de manera periódica de acuerdo con los procedimientos establecidos en este documento o a requerimiento especial de la Unidad Ejecutora.

El objetivo principal del presente plan es establecer los procedimientos que se deberán llevar a cabo para:

- Promover la seguridad y salud en el trabajo.
- Promover el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores del proyecto.
- Proteger a los trabajadores del proyecto, incluidos los trabajadores vulnerables, como las mujeres, las personas con discapacidades, los niños (en edad laboral) y los trabajadores migrantes, los trabajadores contratistas, los trabajadores comunitarios y los proveedores primarios, según corresponda.
- Impedir el uso de todas las formas de trabajo forzado y trabajo infantil.
- Apoyar los principios de libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores del proyecto de conformidad con las leyes nacionales.
- Brindar a los trabajadores del proyecto medios accesibles para plantear inquietudes sobre condiciones laborales y trabajo.

Este Plan es de aplicación obligatoria para todas las instituciones y organizaciones participantes del Programa de Reducción de Emisiones en lo referido al trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores .

2 Marco Jurídico y Reglamentario referido a trabajo y condiciones

El marco normativo en materia laboral y de seguridad social regula las relaciones y obligaciones en materia de seguridad e higiene ocupacional. Este cuerpo normativo establece garantías mínimas para los trabajadores que se encuentran involucrados en proyectos y que por el alcance del mismo generan riesgos.

En Guatemala la Ley de Servicio Civil (Decreto 1748 del Congreso de la República) y su reglamento norman los procesos para la contratación dentro de la administración pública, específicamente de entidades centralizadas. En el caso de entidades autónomas las instituciones públicas se rigen bajo la normativa interna específica de cada una.

En el caso de trabajadores aplica el Código de Trabajo y para todos, tanto la administración pública como trabajadores, aplican además lo regulado en la Constitución Política de la República y los Convenios y Tratados Internacionales.

Entre los principales instrumentos legales de la República de Guatemala, relacionados a la higiene y seguridad laboral se encuentran los siguientes:

Instrumento	Competencias
Constitución de la República	<p>La Constitución de la República y el Código de Trabajo establecen el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La Constitución establece claramente que todos los seres humanos son libres y tienen los mismos derechos. Hombres y mujeres, independientemente de su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades (Artículo 4). Asimismo, de conformidad con el Código del Trabajo, no puede haber discriminación alguna por motivos de raza, género/sexo, origen étnico, estado civil, condición social, idioma, discapacidad y actividad sindical. (Artículo 14) ○ La Constitución garantiza igualdad en el salario para el mismo tipo de trabajo realizado en igualdad de condiciones, productividad y antigüedad (Artículo 102). Asimismo, de conformidad con el Artículo 89 del Código del Trabajo, el principio de igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor entre los trabajadores se aplica sin discriminación alguna. ○ Asimismo, regula el derecho al trabajo (Artículo 101) y los derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo (Artículo 102).
Código de Trabajo Decreto 1441 del Congreso de la República	<p>El Título Quinto sobre Higiene y seguridad en el trabajo establece que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores (Artículo 197). Para este efecto debe proceder, dentro del plazo que determine la Inspección General de Trabajo y de acuerdo con el reglamento o reglamento de este capítulo, a introducir por su cuenta todas las medidas de higiene y de seguridad en los lugares de trabajo que sirvan para dar cumplimiento a la obligación anterior. ○ Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales (Artículo 198). ○ Son labores, instalaciones o industrias insalubres las que por su propia naturaleza puedan originar condiciones capaces de amenazar o de dañar la salud de sus trabajadores, o debido a los materiales empleados, elaborados o desprendidos, o a los residuos sólidos, líquidos o gaseosos (Artículo 201) ○ Son labores, instalaciones o industrias peligrosas las que dañen o puedan dañar de modo inmediato y grave la vida de los trabajadores, sea por su propia naturaleza o por los materiales empleados, elaborados o desprendidos, o a los residuos sólidos, líquidos o gaseosos; o por el almacenamiento de sustancias tóxicas, corrosivas, inflamables o explosivas, en cualquier forma que éste se haga. ○ El reglamento determina cuáles trabajos son insalubres, cuáles son peligrosos, las sustancias cuya elaboración se prohíbe, se restringe o se somete a ciertos requisitos y, en general, todas las normas a que deben sujetarse estas actividades. ○ El peso de los sacos que contengan cualquier clase de productos o mercaderías destinados a ser transportados o cargados por una sola persona se determinará en el

	<p>reglamento respectivo tomando en cuenta factores tales como la edad, sexo y condiciones físicas del trabajador (Artículo 202)</p> <p>Todos los trabajadores que se ocupen en el manipuleo, fabricación o expendio de productos alimenticios para el consumo público, deben proveerse cada mes de un certificado médico que acredite que no padecen de enfermedades infectocontagiosas o capaces de inhabilitarlos para el desempeño de su oficio. A este certificado médico es aplicable lo dispuesto en el artículo 163 del Código de Trabajo (Artículo 203).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Todas las autoridades de trabajo y sanitarias deben colaborar a fin de obtener el adecuado cumplimiento de las disposiciones de este capítulo y de sus reglamentos (Artículo 204). <p>Los trabajadores agrícolas tienen derecho a habitaciones que reúnan las condiciones higiénicas que fijen los reglamentos de salubridad (Artículo 205).</p> <p>Por otro lado, el Código de Trabajo y la Constitución Política de la República establecen también la protección de trabajadores, incluidos vulnerables como mujeres, personas con discapacidades, niños (en edad laboral de conformidad con la Ley nacional) y otros.</p> <p>En el caso del Código de Trabajo, el Capítulo Segundo del Título Cuarto sobre Trabajo Sujeto a Regímenes Especiales, trata el trabajo de mujeres y menores de edad, y el cual debe ser adecuado especialmente a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual y moral.</p> <p>Compatible en el caso de personas de 14 a 18 años que: el trabajo no se enmarca en lo estipulado en el párrafo 19; se realiza una evaluación de riesgos adecuada antes de comenzar; y que el Prestatario lleva a cabo un seguimiento regular de la salud, las condiciones de trabajo, la cantidad de horas de trabajo y los demás requisitos. En el caso del trabajo infantil, en Guatemala la edad mínima para trabajar es de 14 años, compatible con la ESS2, sin embargo, el Código de Trabajo permite al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social autorizar a los menores de 14 años para trabajar en circunstancias excepcionales (Artículo 150) pero para ello se deberá probar qué:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El menor de edad va a trabajar en vía de aprendizaje o que tiene necesidad de cooperar en la economía familiar, por extrema pobreza de sus padres o de los que tienen a su cargo el cuidado de él; ○ Que se trata de trabajos livianos por su duración e intensidad, compatibles con la salud física, mental y moral del menor; y ○ Que en alguna forma se cumple con el requisito de la obligatoriedad de su educación. <p>Las excepciones para niños de menos de 14 años no pueden ser utilizadas en los proyectos cubiertos por el PRE.</p> <p>En cada una de las expresadas autorizaciones se deben consignar con claridad las condiciones de protección mínima en que deben trabajar los menores de edad. El Código también establece el horario de trabajo especial para empleados de 14 años, pero menores de la edad legal (18 años) y para los menores de 14 años (Artículo 148).</p> <p>Asimismo, el Capítulo Primero de dicho Título Cuarto establece los principios para el trabajo agrícola y ganadero.</p> <p>Respecto a trabajo forzado de acuerdo con la Constitución, nadie puede ser sometido a servidumbre ni otra condición que menoscabe su dignidad. Asimismo, el Código Penal prevé el castigo de una pena de prisión de dos a diez años. El Código de Trabajo también establece que Los trabajadores tienen derecho a cambiar de trabajo después de haber cumplido con la debida notificación a su empleador (Artículo 83). Asimismo, establece que El horario de trabajo puede extenderse más allá de las horas normales de trabajo de cuarenta y ocho horas a la semana y ocho horas al día. Sin embargo, el total de horas de trabajo incluyendo las horas extra no deben exceder de doce horas al día (Artículos 116, 121 y 122).</p>
--	---

	<p>En el caso de principios de libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores y negociación colectiva, el Código de Trabajo apoya los Sindicatos de acuerdo con el Título Sexto en su capítulo único.</p> <p>Un sindicato es toda asociación permanente de trabajadores o de patronos o de personas de profesión u oficio independiente (trabajadores independientes), constituida exclusivamente para el estudio, mejoramiento y protección de sus respectivos intereses económicos y sociales comunes.</p> <p>Respecto a medios accesibles para plantear inquietudes sobre condiciones laborales y trabajo, el Código de Trabajo norma lo relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conflictos colectivos de carácter económico (Título Séptimo), que incluye lo relativo a: huelgas, paros y disposiciones comunes a la huelga y paro ○ Prescripciones, sanciones y responsabilidades (Título Octavo) ○ Procedimientos en la resolución de conflictos de carácter económico y social (Título Duodécimo) que incluye lo relativo a: arreglo directo, conciliación, arbitraje y disposiciones comunes a los procedimientos de conciliación y arbitraje <p>Además, el Código de Trabajo norma lo relativo a las clases de contratos individuales: tiempo indefinida, plazo fijo y por obra determinada (Artículo 25).</p>
<p>Ley de Atención a las Personas Discapacitadas (Decreto 135-96) del Congreso de la República</p>	<p>En el caso de la protección de trabajadores con discapacidad, existe la Ley de Atención a las Personas Discapacitadas (Decreto 135-96) que en su Capítulo V establece que “el Estado garantiza la facilitación de la creación de fuentes de trabajo para que las personas con discapacidad tengan el derecho a un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales, dependiendo de las limitaciones físicas o mentales que presenten” (Artículo 34). Asimismo, en dicho capítulo se consideran aspectos sobre: discriminación (Artículo 35), capacitación (Artículo 36), asesoramiento técnico (Artículo 37), facilidades ad hoc a su condición (Artículo 38), deberes/derechos/prestaciones igualitarias establecidos en las leyes laborales del país incluyendo las relativas a seguridad social (Artículo 39), salario equitativo (Artículo 40), trabajo adecuado a condiciones de edad, físico, intelectual y valores (Artículo 41), capacitación laboral a quienes desarrollen una discapacidad producto de una enfermedad o lesión (Artículo 42) y asesoría para readaptación/colocación y reubicación (Artículo 43).</p> <p>Asimismo, en el Artículo 12 de dicha Ley se establece que el Estado debe facilitar la creación de fuentes de trabajo específicas para las personas con discapacidad.</p>
<p>Ley de Servicio Civil Decreto 1748 del Congreso de la República</p>	<p>Tiene por objetivo constituir un mínimo de garantías mínimas irrenunciables para los servidores públicos susceptibles a ser mejoradas conforme a las necesidades y posibilidades del Estado. Tiene como propósito regular las relaciones entre la administración pública y sus servidores.</p>
<p>Resolución de Junta Directiva de INAB No. JD.07.05.2013 Reglamento interior de trabajo del Instituto Nacional de Bosques</p>	<p>El INAB al ser una entidad pública descentralizada cuenta con su propia normativa interna específica a trabajo y tiene por objetivo normar las relaciones laborales entre el Instituto Nacional de Bosques (INAB) y sus trabajadores, estableciendo un régimen de administración técnico y justo.</p> <p>Las condiciones contenidas en dicho reglamento son de observancia y aplicación general para los trabajadores del INAB.</p>
<p>Acuerdos y tratados internacionales aplicables</p>	<p>Además de este marco nacional, Guatemala también es signataria de 74 Convenios sobre condiciones laborales y temas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios fundamentales: 8 sobre 8 • Convenios de gobernanza (Prioritarios): 4 sobre 4 • Convenios técnicos: 62 sobre 177

- De los 74 Convenios ratificados por Guatemala, 64 están en vigor, 3 han sido denunciados 6 instrumentos abrogados; ninguno ha sido ratificado en los últimos 12 meses

Fundamentales:

- C029 - Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29) 13 junio 1989 En vigor
- C087 - Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) 13 febrero 1952 En vigor
- C098 - Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98) 13 febrero 1952 En vigor
- C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100) 02 agosto 1961 En vigor
- C105 - Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105) 09 diciembre 1959 En vigor
- C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) 11 octubre 1960 En vigor
- C138 - Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138)
- Edad mínima especificada: 14 años.
- 27 abril 1990 En vigor
- C182 - Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182)

De gobernanza:

- C081 - Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81) 13 febrero 1952 En vigor
- C122 - Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122) 14 septiembre 1988 En vigor
- C129 - Convenio sobre la inspección del trabajo (agricultura), 1969 (núm. 129) 20 mayo 1994 En vigor
- C144 - Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976 (núm. 144) 13 junio 1989 En vigor
- C001 - Convenio sobre las horas de trabajo (industria), 1919 (núm. 1) 14 junio 1988 En vigor
- C010 - Convenio sobre la edad mínima (agricultura), 1921 (núm. 10) 14 junio 1988 No está en vigor Denuncia automática el 27 abril 1991 por Convenio C138
- C011 - Convenio sobre el derecho de asociación (agricultura), 1921 (núm. 11) 14 junio 1988 En vigor
- C013 - Convenio sobre la cerusa (pintura), 1921 (núm. 13) 05 enero 1990 En vigor
- C014 - Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921 (núm. 14) 14 junio 1988 En vigor
- C015 - Convenio sobre la edad mínima (pañoleros y fogoneros), 1921 (núm. 15) 13 junio 1989 No está en vigor Derogado por decisión de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 106.a reunión (2017)
- C016 - Convenio sobre el examen médico de los menores (trabajo marítimo), 1921 (núm. 16) 13 junio 1989 En vigor
- C019 - Convenio sobre la igualdad de trato (accidentes del trabajo), 1925 (núm. 19) 02 agosto 1961 En vigor
- C026 - Convenio sobre los métodos para la fijación de salarios mínimos, 1928 (núm. 26) 04 mayo 1961 En vigor
- C030 - Convenio sobre las horas de trabajo (comercio y oficinas), 1930 (núm. 30) 04 agosto 1961 En vigor

	<ul style="list-style-type: none"> • C045 - Convenio sobre el trabajo subterráneo (mujeres), 1935 (núm. 45) 07 marzo 1960 En vigor • C050 - Convenio sobre el reclutamiento de trabajadores indígenas, 1936 (núm. 50) 13 junio 1989 No está en vigor Derogado por decisión de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 107.a reunión (2018) • C058 - Convenio (revisado) sobre la edad mínima (trabajo marítimo), 1936 (núm. 58) 30 octubre 1961 En vigor • C059 - Convenio (revisado) sobre la edad mínima (industria), 1937 (núm. 59) 13 junio 1989 En vigor • C062 - Convenio sobre las prescripciones de seguridad (edificación), 1937 (núm. 62) 09 enero 1973 No está en vigor Denuncia automática el 06 octubre 1992 por Convenio C167 • C063 - Convenio sobre estadísticas de salarios y horas de trabajo, 1938 (núm. 63) 04 agosto 1961 No está en vigor Denuncia automática el 07 abril 1994 por Convenio C160 • C064 - Convenio sobre los contratos de trabajo (trabajadores indígenas), 1939 (núm. 64) 13 junio 1989 No está en vigor Derogado por decisión de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 107.a reunión (2018) • C065 - Convenio sobre las sanciones penales (trabajadores indígenas), 1939 (núm. 65) 04 agosto 1961 No está en vigor Derogado por decisión de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 107.a reunión (2018) • C077 - Convenio sobre el examen médico de los menores (industria), 1946 (núm. 77) 13 febrero 1952 En vigor • C078 - Convenio sobre el examen médico de los menores (trabajos no industriales), 1946 (núm. 78) 13 febrero 1952 En vigor • C079 - Convenio sobre el trabajo nocturno de los menores (trabajos no industriales), 1946 (núm. 79) 13 febrero 1952 En vigor • C080 - Convenio sobre la revisión de los artículos finales, 1946 (núm. 80) 01 octubre 1947 En vigor • C086 - Convenio sobre los contratos de trabajo (trabajadores indígenas), 1947 (núm. 86) 13 febrero 1952 No está en vigor Derogado por decisión de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 107.a reunión (2018) • C088 - Convenio sobre el servicio del empleo, 1948 (núm. 88) 13 febrero 1952 En vigor • C089 - Convenio (revisado) sobre el trabajo nocturno (mujeres), 1948 (núm. 89) 13 febrero 1952 En vigor • C090 - Convenio (revisado) sobre el trabajo nocturno de los menores (industria), 1948 (núm. 90) 13 febrero 1952 En vigor • C094 - Convenio sobre las cláusulas de trabajo (contratos celebrados por las autoridades), 1949 (núm. 94) 13 febrero 1952 En vigor • C095 - Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 95) 13 febrero 1952 En vigor • C096 - Convenio sobre las agencias retribuidas de colocación (revisado), 1949 (núm. 96) • Ha aceptado las disposiciones de la parte II. • 03 enero 1953 En vigor • C097 - Convenio sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949 (núm. 97) 13 febrero 1952 En vigor • C099 - Convenio sobre los métodos para la fijación de salarios mínimos (agricultura), 1951 (núm. 99) 04 agosto 1961 En vigor • C101 - Convenio sobre las vacaciones pagadas (agricultura), 1952 (núm. 101) 04 agosto 1961 En vigor
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • C103 - Convenio sobre la protección de la maternidad (revisado), 1952 (núm. 103) 13 junio 1989 En vigor • C104 - Convenio sobre la abolición de las sanciones penales (trabajadores indígenas), 1955 (núm. 104) 14 junio 1988 No está en vigor Derogado por decisión de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 107.a reunión (2018) • C106 - Convenio sobre el descanso semanal (comercio y oficinas), 1957 (núm. 106) • El Gobierno declaró que el Convenio se aplica también a las personas empleadas en los establecimientos especificados en el artículo 3, párrafo 1. • 09 diciembre 1959 En vigor • C108 - Convenio sobre los documentos de identidad de la gente de mar, 1958 (núm. 108) 28 noviembre 1960 En vigor • C109 - Convenio sobre salarios, horas de trabajo a bordo y dotación (revisado), 1958 (núm. 109) 02 agosto 1961 No está en vigor No ha entrado en vigor • C110 - Convenio sobre las plantaciones, 1958 (núm. 110) 04 agosto 1961 En vigor • C112 - Convenio sobre la edad mínima (pescadores), 1959 (núm. 112) 02 agosto 1961 En vigor • C113 - Convenio sobre el examen médico de los pescadores, 1959 (núm. 113) 02 agosto 1961 En vigor • C114 - Convenio sobre el contrato de enrolamiento de los pescadores, 1959 (núm. 114) 02 agosto 1961 En vigor • C116 - Convenio sobre la revisión de los artículos finales, 1961 (núm. 116) 25 enero 1965 En vigor • C117 - Convenio sobre política social (normas y objetivos básicos), 1962 (núm. 117) 13 junio 1989 En vigor • C118 - Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social), 1962 (núm. 118) • Ha aceptado la rama c). • 04 noviembre 1963 En vigor • C119 - Convenio sobre la protección de la maquinaria, 1963 (núm. 119) 26 febrero 1964 En vigor • C120 - Convenio sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964 (núm. 120) 21 octubre 1975 En vigor • C124 - Convenio sobre el examen médico de los menores (trabajo subterráneo), 1965 (núm. 124) 13 junio 1989 En vigor • C127 - Convenio sobre el peso máximo, 1967 (núm. 127) 25 julio 1983 En vigor • C131 - Convenio sobre la fijación de salarios mínimos, 1970 (núm. 131) 14 junio 1988 En vigor • C141 - Convenio sobre las organizaciones de trabajadores rurales, 1975 (núm. 141) 13 junio 1989 En vigor • C148 - Convenio sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), 1977 (núm. 148) 22 febrero 1996 En vigor • C149 - Convenio sobre el personal de enfermería, 1977 (núm. 149) 09 mayo 1995 En vigor • C154 - Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154) 29 octubre 1996 En vigor • C156 - Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (núm. 156) 06 enero 1994 En vigor • C159 - Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983 (núm. 159) 05 abril 1994 En vigor • C160 - Convenio sobre estadísticas del trabajo, 1985 (núm. 160)
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • De conformidad con el artículo 16, párrafo 2, del Convenio, todos los artículos de la Parte II han sido aceptados. • 07 abril 1993 En vigor • C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161) 18 abril 1989 En vigor • C162 - Convenio sobre el asbesto, 1986 (núm. 162) 18 abril 1989 En vigor • C163 - Convenio sobre el bienestar de la gente de mar, 1987 (núm. 163) 03 noviembre 2008En vigor • C167 - Convenio sobre seguridad y salud en la construcción, 1988 (núm. 167) 07 octubre 1991 En vigor • C169 - Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169) 05 junio 1996 En vigor • C175 - Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994 (núm. 175) 28 febrero 2017 En vigor
--	---

Estándar Ambiental y Social aplicable	Elementos del Estándar	Marco legal nacional aplicable	Análisis de Brechas	Acciones a adoptar por el Programa para salvar las brechas
<p>EAS2 Trabajo y Condiciones Laborales</p>	<p>1. El EAS 2 reconoce la importancia de la creación de empleos y la generación de ingresos en la búsqueda de la reducción de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo. Los Gobiernos Nacionales pueden promover relaciones adecuadas entre los trabajadores y la gerencia, y mejorar los beneficios de desarrollo que genera un proyecto al tratar a los trabajadores del proyecto de manera justa y brindarles condiciones laborales seguras y saludables.</p> <p>Para esto el Gobierno de Guatemala deberá:</p> <p>a) Promover la seguridad y la salud en el trabajo;</p> <p>b) Promover el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores del proyecto;</p> <p>c) Proteger a los trabajadores del proyecto, incluidos los trabajadores vulnerables, como las mujeres, las personas con discapacidades, los niños (en edad laboral, de conformidad con este EAS) y los trabajadores migrantes, los trabajadores contratistas, los trabajadores comunitarios y los proveedores primarios, según corresponda;</p> <p>d) Impedir el uso de todas las formas de trabajo forzado y trabajo infantil;</p> <p>e) Apoyar los principios de libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores del</p>	<p>El Código de Trabajo (Decreto No. 1441) regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.</p> <p>De acuerdo con el Código de Trabajo, el Título Quinto sobre Higiene y seguridad en el trabajo, establece que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores (Artículo 197). Para este efecto debe proceder, dentro del plazo que determine la Inspección General de Trabajo y de acuerdo con el reglamento o reglamento de este capítulo, a introducir por su cuenta todas las medidas de higiene y de seguridad en los lugares de trabajo que sirvan para dar cumplimiento a la obligación anterior. ○ Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales (Artículo 198). ○ Son labores, instalaciones o industrias insalubres las que por su propia naturaleza puedan originar condiciones capaces de amenazar o de dañar la salud de sus trabajadores, o debido a los materiales empleados, elaborados o desprendidos, o a los residuos sólidos, líquidos o gaseosos (Artículo 201) ○ Son labores, instalaciones o industrias peligrosas las que dañen o puedan dañar de modo inmediato y grave la vida de los trabajadores, sea por su propia naturaleza o por los materiales empleados, elaborados o desprendidos, o a los residuos sólidos, líquidos o gaseosos; o por el almacenamiento de sustancias tóxicas, corrosivas, 	<p>El marco normativo nacional cumple con el ESS2. No obstante ello se identifica una brecha respecto a que no se requiere la formulación de Planes de Gestión de la Mano de Obra como un documento estructurante de la gestión de un proyecto respecto a las relaciones y condiciones laborales para sus trabajadores.</p> <p>Tampoco se requiere un Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos específico.</p>	<p>En el marco de los documentos de salvaguardas del PRE se elaboró el Plan de Gestión de la Mano de Obra el cual establece los lineamientos y procedimientos que aplicará el PRE de Guatemala en lo referente al EAS 2.</p>

	<p>proyecto de conformidad con las leyes nacionales;</p> <p>f) Brindar a los trabajadores del proyecto medios accesibles para plantear inquietudes sobre condiciones laborales y trabajo.</p>	<p>inflamables o explosivos, en cualquier forma que éste se haga.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El reglamento determina cuáles trabajos son insalubres, cuáles son peligrosos, las sustancias cuya elaboración se prohíbe, se restringe o se somete a ciertos requisitos y, en general, todas las normas a que deben sujetarse estas actividades. ○ Los trabajadores agrícolas tienen derecho a habitaciones que reúnan las condiciones higiénicas que fijen los reglamentos de salubridad (Artículo 205). <p>La Constitución de la República y el Código de Trabajo establecen el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La Constitución garantiza igualdad en el salario para el mismo tipo de trabajo realizado en igualdad de condiciones, productividad y antigüedad (Artículo 102). Asimismo, de conformidad con el Artículo 89 del Código del Trabajo, el principio de igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor entre los trabajadores se aplica sin discriminación alguna. <p>La Constitución de la República y el Código de Trabajo establecen también la protección de trabajadores, incluidos vulnerables como mujeres, personas con discapacidades, niños (en edad laboral de conformidad con la Ley nacional) y otros.</p> <p>En el caso del trabajo infantil, en Guatemala la edad mínima para trabajar es de 14 años, compatible con la ESS2.</p> <p>En el caso de principios de libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores y negociación colectiva, el Código de Trabajo apoya los Sindicatos de acuerdo con el Título Sexto en su capítulo único.</p>		
--	---	---	--	--

		Además de este marco nacional, Guatemala también es signataria de 74 Convenios sobre condiciones laborales y temas de trabajo.		
--	--	--	--	--

3 Riesgos del Programa vinculados con las condiciones laborales

Los posibles riesgos laborales se han preparado a partir de la información disponible sobre las actividades que se realizarán en el marco de Programa de Reducción de Emisiones.

Algunos riesgos están relacionados al manejo forestal o agroforestal, así como los trabajos de reforestación, los cuales podrían representar riesgos a la salud de los trabajadores

Los principales riesgos asociados son:

- El personal puede sufrir lesiones y/o accidentes debido a un ambiente o condiciones inadecuadas de trabajo, como lesiones resultantes de tropiezos y caídas, lesiones causadas por objetos afilados o en movimiento, lesiones causadas por condiciones climáticas adversas.
- El equipo y maquinaria utilizada en las actividades puede tener impactos como: colisiones con elementos de la mano de obra o con otra maquinaria, vuelcos, atropellos, averías mecánicas, caídas del personal desde las alturas, lesiones causadas por el movimiento de los vehículos, accidentes por la tumba de árboles, lesiones por uso de tecnología nueva, incremento de accidentes en operarios, etc.
- Ingreso de personal no autorizado que podría sufrir accidentes, o cometer robos o actos vandálicos.
- Los trabajadores pueden verse expuestos a polvo, hongos y moho durante las operaciones, así como a productos peligrosos, incluyendo los plaguicidas.
- Riesgos debido a causas de la naturaleza: vientos, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, terremotos, hundimientos y desprendimiento de rocas.
- Daños a la salud por esfuerzo físico excesivo (deshidratación, daños a la columna).
- Riesgos de exclusión (discriminación e igualdad de oportunidades): medidas no adecuadas para la protección y asistencia para abordar a los trabajadores (mujeres y hombres), sin igualdad de remuneración en salarios y beneficios, condiciones de trabajo y términos de empleo.
- Riesgo de violencia de género: trabajadadores en zonas de proyecto pueden causar retos sociales ya que los trabajadores nuevos en el área pueden causar disturbios a nivel local, aumentar los precios, o causar molestias o violencia de género (GBV, por sus siglas en inglés), explotación sexual, abuso y acoso sexual, y / o riesgos para la salud.
- Riesgo asociado a la inobservancia de las leyes laborales: ejercicio de actividades contractuales al margen de las leyes laborales.
- Riesgo asociado a daños de salud y seguridad ocupacional (no uso de cascos, chalecos, botas específicas, lentes, mascarillas, etc.-)
- Riesgo asociado a ataques de la fauna a trabajadores por la falta de infraestructura adecuada para descanso/alimentación/etc.
- Riesgo asociado a enfermedades o afectaciones a la salud en trabajadores por consumo de agua no potable, especialmente en áreas prístinas, exposición a plantas hurticantes, tóxicas, venenosas o agentes físicos, entre otros.

4 Lineamientos generales y seguimiento al Plan de Gestion de Mano de Obra

Todas las condiciones laborales estarán enmarcadas en el cumplimiento del marco jurídico nacional vigente y alineadas el EAS 2 del Banco Mundial.

La implementación y supervisión del Plan de Gestion de la Mano de Obra será compromiso y responsabilidad de un consultor especializado el cual será supervisado por la Unidad Ejecutora en el INAB quien trabajará en vinculación estrecha con los implementadores de todas las actividades del Programa.

Dado que en el momento de redactar este Plan, aun no se conocen la mayoría de las actividades de las iniciativas REDD+, se presenta esta guía que incluye procedimientos. En cuanto se implemente el Programa, la Unidad Ejecutora deberá elaborar un Plan que defina los procedimientos a seguir en la salud y seguridad ocupacional del Programa para los trabajadores de la misma. El plan de salud y seguridad ocupacional será complementario y formará parte del Plan de Gestión de Mano de Obra del Programa.

Se deberán identificar las principales necesidades de mano de obra y riesgos asociados con el proyecto, así como los recursos necesarios para abordar los problemas laborales. El documento será un documento dinámico, elaborado en las primeras etapas de preparación del proyecto, revisado y actualizado durante la elaboración y ejecución.

Para la elaboración del Plan de Gestión de Mano de Obra, se deberá se seguir la siguiente planilla:

<i>Descripción de mano de obra del proyecto o cualquier actividad que incluya la contratación de personal</i>
Número de trabajadores del proyecto: El número total de trabajadores que se emplearán en el proyecto y los distintos tipos de trabajadores: trabajadores directos, trabajadores contratados y trabajadores comunitarios. En los casos en que no se disponga de datos definitivos, se deberá proporcionar una estimación.
Características de los trabajadores del proyecto: En la medida de lo posible, una descripción amplia e información sobre las posibles características de los trabajadores del proyecto (por ejemplo, trabajadores locales, migrantes nacionales e internacionales, mujeres, y trabajadores que tienen entre la edad mínima y 18 años).
Marco temporal de las necesidades de mano de obra: El marco temporal y la secuencia de las necesidades de mano de obra en lo que se refiere a número, ubicación, tipos de empleo y habilidades requeridas.
Trabajadores contratados: La estructura de contratación esperada o conocida para el proyecto, con el número y los tipos de contratistas/subcontratistas y el posible número de trabajadores del proyecto que serán empleados o contratados por cada contratista/subcontratista. Si existe la posibilidad de que los trabajadores del proyecto sean contratados a través de terceros, intermediarios o agentes, se deberá tomar nota de ello y realizar una estimación de la cantidad de trabajadores que se espera reclutar de esa manera.

<p>Trabajadores migrantes: Si existe la posibilidad de que se incorporen trabajadores migrantes (nacionales o internacionales) al proyecto, se deberá tomar nota de ello y proporcionar los detalles pertinentes.</p>
<p><i>Evaluación de los posibles riesgos laborales clave</i></p>
<p>Actividades del proyecto: El tipo y la ubicación del proyecto, y las distintas actividades que llevarán a cabo los trabajadores.</p>
<p>Riesgos laborales claves: Los principales riesgos laborales que pueden asociarse con el proyecto. Estos podrían incluir, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades laborales peligrosas (como el trabajo en alturas o espacios confinados), el uso de maquinaria pesada o el uso de materiales peligrosos. • Posibles incidentes de trabajo infantil o trabajo forzado relacionados con el sector o la localidad; • Posible presencia de migrantes o trabajadores estacionales. • Riesgos vinculados con el flujo de mano de obra o violencia de género. • Posibles accidentes o emergencias relacionados con el sector o la localidad. • Comprensión general e implementación de los requisitos sobre salud y seguridad ocupacional (SSO).
<p><i>Breve reseña de las leyes laborales: términos y condiciones</i></p>
<p>En esta sección se establecen los aspectos clave de las leyes laborales nacionales en lo que se refiere a los términos y condiciones de trabajo, y la manera en que las leyes nacionales se aplican a las distintas categorías de trabajadores identificadas en la sección 1.</p>
<p><i>Breve reseña de las leyes laborales: salud y seguridad ocupacional</i></p>
<p>En esta sección se establecen los aspectos clave de las leyes laborales nacionales en lo que respecta a la SSO, y la manera en que la legislación nacional se aplica a las distintas categorías de trabajadores identificadas en la sección 1.</p>
<p><i>Personal responsable</i></p>
<p>En esta sección se identifican las funciones y/o las personas del proyecto responsables (según corresponda) de lo siguiente:</p>
<p>* Contratación y administración de los trabajadores del proyecto.</p>
<p>* Contratación y administración de los contratistas/subcontratistas o SSO.</p>
<p>* Capacitación de los trabajadores.</p>
<p>* Medidas para abordar las quejas y los reclamos de los trabajadores.</p>
<p><i>Políticas y procedimientos</i></p>
<p>Se describe la manera en la que se abordarán los riesgos de seguridad importantes una vez identificados en la segunda sección, y el riesgo de trabajo forzado.</p>
<p>(Si se cuenta con políticas o procedimientos independientes, estos podrán referenciarse o incluirse como anexos en el PGM, junto con cualquier otra documentación de respaldo).</p>
<p><i>Edad para trabajar</i></p>

Se brindan detalles sobre el proceso que se seguirá para verificar la edad de los trabajadores del proyecto, el procedimiento que se seguirá si se descubre que en el proyecto trabajan menores de edad, el procedimiento para realizar evaluaciones de riesgos en el caso de los trabajadores que tienen entre la edad mínima y 18 años.
<i>Términos y condiciones</i>
Salarios específicos, horas y otras disposiciones que se aplican al proyecto.
Número máximo de horas que se puede trabajar en el proyecto.
Acuerdos colectivos que se apliquen al proyecto (cuando corresponda, se deberá proporcionar una lista de acuerdos y describir las características y disposiciones clave).
Otros términos y condiciones específicos.
<i>Mecanismos de atención de quejas y reclamos</i>
En esta sección se brindan detalles sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos que se ofrecerá a los trabajadores directos y contratados, y se describe la manera en que se les informará sobre dicho mecanismo.
<i>Manejo de contratistas</i>
Proceso de selección de contratistas.
Disposiciones contractuales que se aplicarán en relación con los contratistas para la gestión de cuestiones laborales, incluida la salud y seguridad ocupacional SSO.
El procedimiento para gestionar y monitorear el desempeño de los contratistas.
<i>Trabajadores comunitarios</i>
Detalles de los términos y condiciones de trabajo que se aplicarán a los trabajadores comunitarios que participen en el proyecto.
Medidas para verificar que la mano de obra comunitaria se proporcione de forma voluntaria.
Tipos de acuerdos que se requieren y la manera en que deberán documentarse.
Detalles sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos para los trabajadores comunitarios y las funciones y responsabilidades vinculadas con el seguimiento de dichos trabajadores.
<i>Trabajadores del proveedor primario</i>
Procedimiento para realizar el seguimiento de los trabajadores del proveedor primario cuando se identifiquen riesgos significativos de trabajo infantil o forzado o problemas graves de seguridad en relación con dichos trabajadores.

La Unidad Ejecutora del PRE será la encargada de revisar y dar seguimiento a los PGM de los proyectos. En el caso de proyectos grupales estos deberán reportar a la Unidad Ejecutora el cumplimiento de la normativa asociada a trabajo y condiciones laborales

Además, cada proyecto grupal deberá de tener y cumplir con un plan de seguridad. Todas las empresas contratistas/subcontratistas/supervisoras estarán obligadas a cumplir con un

plan de seguridad. Se deberá de designar a un equipo que garantice el cumplimiento del plan de seguridad, con un responsable.

5 Políticas y procedimientos

Cuando aplique deberá elaborarse un plan de salud y seguridad ocupacional que defina los procedimientos del Programa, este deberá ser de fácil comprensión y exigibilidad para que la implementación de las medidas de prevención se realice desde el inicio de las actividades del Programa. Es competencia de todos los involucrados aminorar los riesgos laborales y promover condiciones de salud ocupacional.

Elementos esenciales a considerar en el Plan de Salud y Seguridad Ocupacional

Instrumento	Elementos esenciales del instrumento
Procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales	Identificación y clasificación de los riesgos laborales Medidas de seguridad Equipo a utilizar Acciones a seguir en caso de siniestro Estudios técnicos adecuados de los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que puedan afectar a los trabajadores Establecer y aplicar las medidas necesarias para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales Evaluaciones periódicas del medio ambiente laboral Capacitaciones para promover trabajo individual y en conjunto sobre la salud y servicio ocupacional, riesgos laborales, violencia de género.
Procedimiento según clasificación del riesgo laboral ocurrido	Acciones de primeros auxilios Informe o notificaciones inmediatas a los responsables Investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades ocurridos Identificar, evaluar y controlar las causas Acciones administrativas laborales correspondientes Registro de accidentes, enfermedades ocurridas Seguimiento de impacto adverso
Procedimientos para el Programa	Este reglamento deberá realizado en la aplicación de la ley 168 y en concordancia con normas Internacionales como las directrices de la OIT (véase: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112615.pdf) y las normas del BM y sus guías de Medio Ambiente, Salud y Seguridad El trabajo para menores de 14 años no es permisible.

	<p>La cual deberá incluir de la manera posible los siguientes apartados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Campo de aplicación • Referencias • Definiciones • Obligaciones del patrón • Obligaciones de los trabajadores • Análisis de riesgos • Tipo de Aprovechamiento forestal maderable, no maderable, agrícola y/o pecuario • Equipo de protección personal • Vigilancia a la salud de los trabajadores • Plan de atención a emergencias • Capacitación • Unidades de verificación • Procedimiento para la evaluación de la conformidad • Vigilancia • Bibliografía
--	---

Código de Conducta

Con el fin de actuar de manera íntegra y ética y mantener la confianza entre el PRE y las Partes Interesadas, los miembros del Programa se guiarán por el Código de Conducta estipulando lineamientos para la no discriminación de la siguiente manera:

“El PRE rechaza cualquier tipo de discriminación y promovemos un trato digno, cortés, cordial y de respeto a toda persona, reconociendo en todo momento sus derechos y libertades. Nos comprometemos a mantener un ambiente de trabajo caracterizado por la igualdad y la no discriminación, reconociendo el valor de la diversidad humana sin importar el origen étnico o nacional, el color de la piel, la cultura, el sexo, el género, la identidad de género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud, la religión, la apariencia física, las características genéticas, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares o el idioma. Prohibimos cualquier conducta de hostigamiento sexual, acoso sexual o acoso laboral, así como cualquier tipo de violencia o conducta que atente contra la dignidad y derechos humanos de las personas.”

Para establecer una relación adecuada entre los trabajadores del proyecto y la comunidad se seguirá el Código de Conducta del Programa la cual especificará la guía de uso cotidiano especificando el conjunto de comportamientos que deben ser observados por los participantes del Programa. El objetivo de este Código es orientar la forma de actuar y decidir de manera habitual y frente a situaciones que impliquen un conflicto de valores, así como fortalecer los principios de actuación de la Programa.

El Código presentará un marco para la interacción con las comunidades donde opera el Programa que considera:

- Conocer y respetar los valores y tradiciones de la comunidad donde opera

- Integrarse armónicamente a la vida de las comunidades, asumiendo una conducta cívica
- Comunicar las medidas de seguridad que tiene el Programa para administrar los riesgos a la comunidad y los planes de respuesta a emergencias;
- Administrar de manera eficiente los recursos del Programa para beneficio de la sociedad guatemalteca.

6 Edad para trabajar

Para todos los efectos laborales durante el desarrollo del Programa, no se usará trabajo forzado y la edad mínima de contratación será de 18 años cumplidos al momento de formalizar la relación contractual. No obstante, de acuerdo con el Código de Trabajo la edad mínima de contratación es de 14 años para lo cual necesitarán autorización de lo padres o de quien ejerza la patria potestad dentro del régimen especial de trabajo de aprendiz. El plan de gestión de salud y seguridad ocupacional, estará alineado a lo requerido por el EAS2 y las Guías de Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial, y será implementado y supervisado por la Unidad Ejecutora del Programa con el apoyo de los especialistas sociales del PRE.

Un niño que supere la edad mínima y tenga menos de 18 años podrá ser empleado o contratado en conexión con el proyecto solo en las siguientes condiciones específicas: el trabajo no se enmarca en lo estipulado en el párrafo 19 del EAS2; se realiza una evaluación de riesgos adecuada y específicos a este grupo de trabajadores/aprendiz antes de comenzar; hay un mecanismo en que el Prestatario lleva a cabo un seguimiento regular de la salud, las condiciones de trabajo, la cantidad de horas de trabajo y los demás requisitos del EAS 2.

Los niños que superan la edad mínima y sean menores de 18 años no podrán ser empleados ni contratados en conexión con el proyecto de una manera que pueda resultar peligrosa o que pueda interferir con la educación del niño, o que pueda ser nociva para su salud o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Los niños de menos de 14 años no pueden trabajar en el Programa.

En los casos que se haya empresas y/o contratistas involucrados en las actividades del Programa, la Unidad Ejecutora del PRE le solicitará evidencia cumplimiento de las medidas de este Plan, la que será verificada durante una supervisión que realizará el especialista social correspondiente. La violación a esta medida dará paso a sanciones establecidas en los instrumentos contractuales con el contratista, sin perjuicio de las medidas correctivas necesarias. Su reiterada ocurrencia podrá ser considerada como causal de terminación de la relación contractual, con implicaciones administrativas al contratista.

7 MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS

7.1 El Mecanismo de Información y Atención a Quejas

Dentro de las medidas indispensables que cada actividad subyacente que se ejecute en el marco del PRE debe contener se encuentra la implementación de mecanismos de información y atención a quejas (MIAQ) que permita:

- a) Establecer un canal formal de comunicación entre la comunidad o persona afectada y el ejecutor directo y el GCI.
- b) Atender y dar solución a los reclamos que puedan surgir al interior de las comunidades afectadas respecto al proceso de evaluación, diseño e implementación de instrumento respectivo.
- c) Monitorear los avances durante cada etapa del proceso e identificar posibles focos de conflicto tanto al interior de las comunidades como de ellas hacia el ejecutor, y otras instituciones y organizaciones involucradas.

El fin del MIAQ es:

1. Crear una **cultura institucional** de atención a las inquietudes de las y los ciudadanos.
2. Ayudar a identificar y abordar los problemas potenciales **antes de que se agraven**, evitando costosas disputas que consumen mucho tiempo.

El MIAQ no está destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal y/o tradicional existente en el país, sino a complementarlos. Por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas y utilizar la tipología de mecanismos existentes y relevantes conforme a sus competencias. Si hay denuncias legales, el MIAQ debe responder al reclamante que no atiende este tipo de denuncias y orientar al reclamante dónde ir con la denuncia (por ejemplo, el Ministerio Público o Juez de Asuntos Municipales).

Se ha establecido para el proceso REDD+ y Readiness un Mecanismo de Información y Atención a Quejas (MIAQ), donde se incluyen los procedimientos de reclamo para recibir las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el Programa que surjan en conexión con este. Este mecanismo sirve también para recibir solicitudes de información o preguntas acerca del Programa Reducción de Emisiones y consecuentemente, el MGAS y sus anexos, el MRI, el MPPI y el MP aprovechan los mecanismos institucionales.

El MIAQ aplica a la implementación de todas las actividades subyacentes del Programa de Reducción de Emisiones y es incluido en todas las salvaguardas del mismo. Aquí solo se presentan los grandes lineamientos del MIAQ y vale recalcar que un Manual con los detalles de su funcionamiento está siendo elaborado por el GCI. El MIAQ de PRE y ENREDD+ se construye sobre la base de mecanismos de atención de quejas ya existentes por ejemplo el MARN, INAB, entre otros.

El Mecanismo de Información y Atención de Quejas es una herramienta que permite conocer las preguntas, inquietudes, preocupaciones y manifestaciones que tienen las partes interesadas para tener la oportunidad de fortalecer los servicios del Programa y asegurar con éxito la implementación del mismo.

El sistema de atención de quejas debe permitir identificar cuáles son los aspectos en los cuales el usuario percibe, considera o ve vulnerado sus derechos, es por ello importante que estos procesos sean claros, accesibles, eficientes, eficaces y que les permitan a los ejecutores de las actividades subyacentes incorporar mejoras a sus procesos para lo cual deben tener los registros y estadísticas del número y tipo de estas quejas y reclamos. Se debe contar con un sistema de quejas y reclamos accesible, sencillo y ágil adecuado a las características socioculturales de la población impactada.

Se busca que los mensajes recibidos sean examinados rápidamente a fin de abordar las inquietudes relacionadas con las actividades subyacentes del Programa. Este mecanismo es a nivel regional y nacional, accesible, de manera gratuita y anónima. Principalmente, busca establecer diferentes maneras en que las y los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, correo, buzón, correo electrónico o sitio web.

Además, se busca establecer un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos; y procedimientos a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución; así como transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones. Asimismo, se busca establecer un proceso de apelaciones al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

El MIAQ para la implementación del Programa busca: a) Facilitar a cualquier ciudadano el acceso a la información del Programa y sus actividades subyacentes, envío de preguntas, petición, quejas, preocupaciones, reclamos, sugerencias o cualquier inquietud acerca del programa; y que las mismas sean atendidas por las instancias correspondientes; b) Fortalecer el actual Sistema de Atención al Público de los miembros del GCI e instancias no gubernamentales que implementan actividades subyacentes del PRE; y c) Crear una cultura institucional de atención a las inquietudes de los ciudadanos.

Consecuentemente, como parte integral del Programa, el MIAQ se convierte en un mecanismo importante para la comunicación entre los ejecutores gubernamentales y no-gubernamentales del Programa y las y los beneficiarios; y afectados por el mismo; donde todo(a) usuario(a) tiene derecho a presentar:

- **Solicitud de Información en general:** que surge de las dudas de las y los ciudadanos acerca del programa, actividades subyacentes o de sus ejecutores;
- **Petición:** se refiere a una solicitud concreta de un(a) ciudadano(a) con respecto a un tema específico;
- **Queja:** es la expresión o manifestación que le hace el(la) usuario(a) a un ejecutor por la inconformidad que le generó alguno de los servicios prestados en el marco del Programa;
- **Preocupación:** cualquier inquietud que haya despertado la intervención de una actividad subyacente.
- **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por un ciudadano, con el objeto de que el Programa revise y evalúe de manera específica alguna actuación relacionada con los servicios del mismo; y

- **Sugerencia:** es una propuesta presentada por un(a) usuario(a) para incidir en el mejoramiento de una actividad o un proceso, cuyo objeto está relacionado con los servicios del proyecto.
- **Queja o Solicitud de la Mano de Obra:** cualquier duda, solicitud, queja o información que hay acerca de una obra o trabajo dentro de la actividad subyacente dentro del PRE.

El MIAQ del PRE tendrá un canal, un procedimiento de atención propia y una instancia de apelación para las quejas y/o reclamos relacionados con la Gestión de la Mano de Obra del programa. Dicho canal tendrá un procedimiento propio y estará implementado en forma previa al inicio de la ejecución de las actividades.

Según el Manual del MIAQ del GCI (2019), el tipo de queja en marco de REDD+ y el PRE pueden ser los siguientes:

Figura 1. marco de REDD+ y el PRE.

Participación y consulta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agravios vinculados con discrepancias y disputas que puedan surgir en relación a la participación de los actores relevantes en la implementación, y la evaluación de la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+. ➤ Intercambio de información sobre REDD+. ➤ Aplicación de procedimientos de participación y del Consentimiento Libre Previo e Informado).
Tenencia de la tierra y recursos forestales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesos de adquisición de derechos de tierras (incluso de falta de certeza jurídica, regularización de tenencia y restricciones de acceso a mujeres y grupos vulnerables), ➤ Aprovechamiento de los recursos forestales. ➤ Acceso e implementación de programas de incentivos forestales. ➤ Reforzamiento de medidas de protección y control forestal sobre actividades de tala ilegal y sobre uso de la leña.
Derechos de Pueblos indígenas y comunidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de reconocimiento y respeto de los derechos de los pueblos indígenas y comunidades, en particular, en cuanto a sus derechos consuetudinarios (incluyendo los derechos de tenencia y uso de la tierra y recursos naturales). ➤ Falta de reconocimiento y respeto de prácticas y conocimientos tradicionales y ancestrales.
Distribución de beneficios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situaciones de inadecuado reconocimiento y valorización económica de los bienes y servicios ambientales asociados a los bosques (en particular los derechos de carbono). ➤ No hay reconocimiento de Titulares de derechos (en particular, las comunidades) que se encontraban en la zona antes de la declaración de áreas protegidas.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Otros vinculados a la implementación de las Opciones de la Estrategia REDD+.

7.2 Elementos que conforman el MIAQ

Cómo la información que recibe el MIAQ es muy diversa, como se advirtió anteriormente, al conjunto de todas las manifestaciones que realicen los ciudadanos para el proyecto les dominaremos “Quejas”, aunque se sabe que no todas son estrictamente quejas, pero también preguntas, solicitudes u comentarios generales.

En este contexto a continuación, se describen tres elementos fundamentales del mecanismo: la forma en que las quejas ingresan al mecanismo (MIAQ); cómo se procesan (formato idóneo para procesar las quejas); y los principios importantes a tomarse en cuenta.

Por el momento, cabe destacar que se describe a continuación el MIAQ existente, que se seguirá desarrollando una vez que vengan los fondos del PRE, y se hará regionalmente accesible.

7.2.1 Vías de ingreso de las quejas

- **Vía telefónica:** llamando al teléfono de Atención al Público del MARN o específico; en el caso del Proyecto es necesario que este servicio sea gratuito. La conversación será grabada como prueba de entrega. La información será utilizada para completar un formulario, y una copia de dicho formulario será enviado al reclamante. Las partes interesadas que tienen problemas con la escritura pueden usar fácilmente esta modalidad para presentar una queja y obtener un seguimiento de la queja de una manera similar. Mediante la asignación de un número gratuito, preguntas sencillas y aclaraciones de las partes interesadas se pueden abordar fácilmente (Manual MIAQ. GCI, 2019).¹ El número de teléfono MARN es + (502) 2423-0500.²
- **Vía redes sociales:** Facebook (<https://www.facebook.com/marngtambiente/?fref=ts>); Twitter (@marngt); o Whatsapps (ahora no disponible, pero recomendado para el Proyecto). Estas herramientas se están usando cada vez más y son más accesibles para los jóvenes.
- **Vía escrita:** enviando un correo electrónico a la dirección del MARN: rpublicas@marn.gob.gtO mediante carta: Cartas con el formulario pueden ser entregada al técnico en campo, técnico local en cada oficina departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA (Manual MIAQ. GCI, 2019).
- **Personalmente:** dirigiéndose a cualquiera de las oficinas de las instancias del GCI: MARN/Departamental, MAGA/Departamental Oficinas CONAP, INAB (Central, Regional o Subregionales) o en las Oficinas Forestales Municipales. Si bien aquí se pueden recibir quejas, estas poder vincularse o dirigirse al MIAQ REDD+ / MARN..
- **Depositando la queja en un buzón físico,** ubicado en las Oficina Forestales Municipales. ubicada en las Oficina Forestales Municipales que puede ser administrado con apoyo de las oficinas subregionales. Si bien aquí se pueden recibir quejas, estas poder vincularse o dirigirse al MIAQ REDD+ / MARN. Los buzones serán vaciados cada semana por un técnico local con dicha responsabilidad en cada oficina en las delegaciones departamentales del MARN, INAB, CONAP y MAGA. Estas quejas escritas serán enviadas por correo certificado o mensajero al punto central en la oficina central del MIAQ, donde se registrará la queja (Manual MIAQ. GCI, 2019).

Es importante que la interacción con el(la) usuario(a) quien se queja o reclame, pueda ser atendida en su idioma materno³. Se asegurará que los formularios estén disponibles en idiomas locales y/o que haya alguien que pueda ayudar al interesado a rellenar el formulario o que pueda presentar su queja verbalmente. Al establecer la Unidad Ejecutora del PRE en el INAB se harán los arreglos institucionales para que pueda interactuar con el usuario(a) que se queja en su propio idioma. En el Manual para el MIAQ, el GCI reconoce la importancia de este aspecto.

¹ Hasta que se firme el PRE, se pueden usar los mecanismos del PIF, y llamar por vía telefónica: llamando al teléfono de Atención al Público del MARN o específico. El número de teléfono del MARN es + (502) 2423-0500.

² Se establecerá un número gratis una vez que se declare efectivo el Programa.

³ Por ejemplo, TIGO que tiene un PBX donde se atiende a la persona en su lengua materna.

Se asegurará que los formularios estén disponibles en idiomas locales y/o que haya alguien que pueda ayudar al interesado a rellenar el formulario o que pueda presentar su queja verbalmente.

7.2.2 Procesamiento de las quejas

El proceso de los insumos es sumamente importante ya que permite que la manifestación de las y los ciudadanos no se termina con la misma comunicación sino lleve todo un proceso que culmine en una comunicación del MARN en su función de Secretariado del GCI informando cuál fue el desenlace de la queja, petición, u otro insumo.

El MIAQ permite el “anonimato” de quejas y reclamos para situaciones sensibles. Y como regla general, toda la información será manejada de manera confidencial, , particularmente aquella relacionada con temas sensibles (por ej. violencia de género, temas laborales).

Para las quejas relacionadas con desigualdades o violencia de género, existen riesgos de estigmatización, rechazo y represalias contra los sobrevivientes. Esto crea y refuerza una cultura de silencio, por lo que los sobrevivientes pueden mostrarse reticentes a abordar el proyecto directamente. Por lo tanto, el MIAQ del PRE tiene consideraciones específicas para abordarlas, por ejemplo:

- recopilar casos de violencia de género de manera confidencial y empática (sin juicio).
- múltiples canales para recibir reclamos (WhatsApp, teléfono, etc.), cuáles deben ser confiables para aquellos que necesitan usarlos y, si el/la víctima no lo quiere, no almacena información identificable sobre el sobreviviente.
- El MIAQ no debe solicitar ni registrar información sobre más de tres aspectos relacionados con el incidente de violencia de género: i) La naturaleza de la queja (lo que el demandante dice en sus propias palabras sin preguntas directas); 2) según su conocimiento, el autor estaba asociado con el proyecto; y, 3) de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente.
- El MIAQ debe ayudar a los sobrevivientes de violencia de género remitiéndolos a los proveedores de servicios de violencia de género para recibir apoyo inmediatamente después de recibir una queja directamente de un sobreviviente.
- La información en el MIAQ debe ser confidencial, especialmente cuando se relaciona con la identidad del demandante. Para la violencia de género, el MIAQ debe servir principalmente para: (i) remitir a los reclamantes al proveedor de servicios de violencia de género; y (ii) resolución de registro de la queja⁴.

El MIAQ está diseñado para promover discusiones entre diferentes actores y desarrollar conjuntamente una resolución viable para la queja presentada. El proceso es inclusivo y participativo, en el cual se considera la participación de múltiples actores, además de que se prevé llegar a las partes interesadas en lugares remotos, ofreciendo maneras fáciles de presentar quejas de manera personal o digitalmente desde la distancia⁵. La estructura diseñada para el MIAQ consta en términos generales de 5 etapas:

Figura 2. Etapas Generales del MIAQ.

⁴ Vease: <http://documents.worldbank.org/curated/en/399881538336159607/Environment-and-Social-Framework-ESF-Good-Practice-Note-on-Gender-based-Violence-English.pdf>

⁵ CGI, 2017. Op.Cit, p 17.



GCI, 2019. Manual MIAQ.

En la figura abajo se presenta un flujograma del procesamiento de las quejas; los pasos son:

- a) Todas las solicitudes y quejas, independientemente de su complejidad, se elevan al MARN como entidad coordinadora de la implementación del MIAQ; allí está también la persona encargada del MIAQ de REDD+.
- b) Una vez que el MARN recibe la comunicación por parte del ciudadano, el primer paso es clasificarla por tipo de solicitud:
 - a. No relacionado al PRE
 - b. Solicitud de Información en general sobre PRE
 - c. Sugerencia PRE
 - d. Preocupación PRE
 - e. Petición PRE
 - f. Queja PRE
 - g. Reclamo PRE
- c) Posteriormente se clasifica a cuál instancia le corresponde dar seguimiento, las solicitudes y quejas generales podrán ser atendidas por el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ y si es institucional se envía a las diferentes instituciones (por un lado: MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades y, por otro lado: FDN y CALMECAC) para ser procesado en su mecanismo institucional regular; si es del Programa entra al MIAQ del Programa y REDD+ ubicada en el MARN. Cada institución, según la temática que le compete, será la encargada de responder a la solicitud o queja según el procedimiento diseñado para esto y detallado en el Manual MIAQ del GCI.
- d) Seguidamente se analiza qué tipo de insumo es y se realiza un siguiente filtro, para ver quién será el responsable dentro de la institución para el tratamiento de la queja.
- e) Como parte de la investigación se procederá a compilar la información relevante para identificar los asuntos clave que ayudan a determinar si es posible y de qué manera se podrá resolver la queja. De ser necesario se podrá nombrar a un equipo de evaluación independiente (EEI), integrado por el técnico de la institución y dos expertos independientes. El MIAQ mantendrá una 'Lista de Expertos'. El EEI se pone en contacto con el reclamante, otras partes pertinentes y organizaciones para obtener información de primera mano con fines de comprender mejor el problema (Manual MIAQ. GCI, 2019).

El enfoque de resolver una queja o reclamo depende de su complejidad:

Enfoque 1: Propuesta y reunión con el técnico de la institución. El reclamante o la parte afectada se reúnen con el técnico de la institución, discuten mutuamente una solución propuesta por ellos o el EEI y la moldean en un proceso aceptable para ambas partes.

En Situaciones en que las quejas son más complejas:

Enfoque 2: Mediación por el técnico de la institución. En este caso el técnico de la institución actúa como un mediador para influir positivamente en el proceso de interacción, pero no interfiere con la capacidad de decisión de las partes.

Enfoque 3: Mediación por un experto externo. En caso de que se trate de quejas altamente complejas, el técnico de la institución remite el caso a un mediador externo de la Lista de Expertos.

Enfoque 4: Cuando las quejas sean sobre acoso sexual y violencia intrafamiliar y estén relacionadas con el PRE, el técnico de la institución remitirá el documento al Ministerio Público –MP-, en cumplimiento al Decreto No. 22-2008, Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la Mujer. Esta Institución tiene presencia a nivel distrital, y cuenta con Fiscalías encargadas de atender este tema.

El Ministerio Público luego de realizar las investigaciones correspondientes si determina que el acoso sexual y la Violencia intrafamiliar es verídico, le solicita al Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF que realicen los exámenes correspondientes y el dictamen respectivo, posteriormente remiten el caso al Organismo Judicial si lo amerita. Si el abuso es en menores de edad, es la PGN quien interviene. El técnico de la institución dará el seguimiento respectivo en coordinación con el MP, PGN y notificará al que interpuso la queja.

La persona encargada de evaluar la queja hará un dictamen el cual deberá ser elevado a la autoridad superior.

- f) La persona encargada de evaluar la queja hará un dictamen el cual deberá ser elevado a la autoridad superior.
- g) Se toman las medidas correctivas.
- h) Se informa al(la) ciudadano. La información que se dé al reclamante consiste en: i) la queja y las cuestiones que están tomando en consideración en la respuesta, ii) la opinión de cada parte sobre las cuestiones, iii) la justificación de la decisión, iv) la decisión y el enfoque de la resolución.

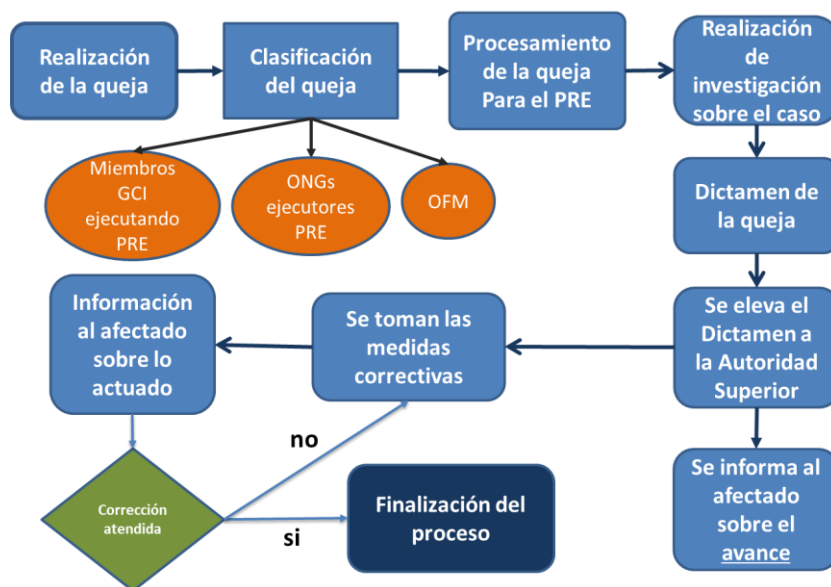
La entrega de la respuesta será hecha por el técnico con una delegación institucional, de ser necesario acompañado por PDH, MP por razones de seguridad del personal y según complejidad tema) en una reunión cara a cara con el reclamante, con acompañamiento de estructuras comunitarias (de ser relevante), preferiblemente en el lugar donde el problema existe. Se explica la resolución propuesta paso a paso.

En caso de que el ciudadano no esté satisfecho, puede apelar o proceder a utilizar los mecanismos de quejas formales e informales disponibles y aplicables.

- i) Finalización del proceso: si el ciudadano está satisfecho con el enfoque de resolución, recibirá instrucciones adicionales del oficial de casos sobre cómo

implementar el proceso de resolución. El resultado es un convenio entre las partes. Las partes firmarán este acuerdo y estarán obligados a cumplir con sus estipulaciones.

Figura 3. Flujoograma del tratamiento de quejas



Desde el momento en que se recibe la queja hasta que se emita una resolución sobre la disputa, se contemplan 40 días hábiles.

Tabla 1. Plazos de atención a quejas.

Plazos MIAQ		Responsable
Registro	3 días	Responsable del MIAQ en la institución involucrada en la queja bajo supervisión del responsable del MIAQ en el MARN. Si la queja no involucra a una institución en particular la responsabilidad en su gestión será del encargado del MIAQ en el MARN.
Investigación (selección y evaluación)	10 días	
Selección de enfoque	2 días	
Evaluación y respuesta	10 días	
Propuesta de solución/acciones a tomar	15 días	
Total máximo	40 días	

La responsabilidad sobre la implementación del MIAQ es del MARN; allí está también la persona encargada del MIAQ de REDD+. De acuerdo a la clasificación que se realice de la queja recibida se determina la institución a la cual le corresponde dar seguimiento. las solicitudes y quejas generales podrán ser atendidas por el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ y si es institucional se envía a las diferentes instituciones (por un lado: MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades y, por otro lado: FDN y CALMECAC) para ser procesado en su mecanismo institucional regular. Cada institución, según la temática que le compete, será la encargada de responder a la solicitud o queja según el procedimiento diseñado para esto y detallado en el Manual MIAQ del GCI.

Es importante tener un formato para el procesamiento y seguimiento de los insumos, para tal motivo se presenta el siguiente formato que puede irse mejorando en la medida de los avances del mecanismo que se puede trabajar en una hoja de cálculo como Excel. A continuación, se presenta un formato preliminar que puede usarse de base para dicho mecanismo.

Tabla 2. Propuesta de formato para la captura y seguimiento de quejas.

Fecha de Ingreso	Nombre de la persona afectada	Modalidad de la queja (carta, telefono, personal)	Código	Lugar donde se recibió la queja	Motivo (queja, pregunta, etc.)	Resumen de la queja	Acción tomada (transfer al responsable, aclaración directa, etc.)	Fecha de acción	Persona o Institución responsable	Estatus del seguimiento a la queja

Se asegurará que los formatos para presentar quejas o reclamos estén disponibles en los idiomas preferidos por las comunidades locales. También se asegurará que el personal vinculado al Programa esté disponible para asistir a cualquier parte interesada en completar los formularios o presentar reclamos en forma oral (por ej. para personas que no sepan leer y escribir).

7.3 Principios e institucionalización

Si bien el funcionamiento del MIAQ será compromiso de las diferentes instituciones, en sus diferentes escalas de operación que trabajarán de manera coordinada, el registro de las solicitudes y/o quejas ingresadas y la asignación de responsabilidades para la gestión y manejo de cada una recaerá en una figura del experto MIAQ y no en un técnico o delegado institucional. Esta figura será el MARN como entidad responsable de la implementación del MIAQ

El MIAQ de REDD+ y el PRE se construye sobre la base de mecanismos de atención de quejas ya existentes en por ejemplo el MARN, INAB, entre otros. Los principios generales para un funcionamiento adecuado de un Mecanismo de Información y Quejas debieran ser los siguientes:

- Unidad de mando: tiene que haber una unidad, oficinas, persona encargada de procesar y dar seguimiento a cada una de las quejas.
- Involucramiento de toda la institución: todo el personal de las instancias ejecutoras, técnico, administrativo y operativo debe conocer el sistema; y eso se logra con una capacitación amplia sobre el MIAQ.
- Compromiso de las más altas autoridades de las instancias gubernamentales y no-gubernamentales del Programa: para el seguimiento y la sostenibilidad del sistema y la asignación de recursos financieros para su mismo mantenimiento.
- Conocimiento claro y conciso: por parte de todos las y los beneficiarios del Programa y potencialmente afectados por las actividades del mismo; y eso se logra con información adecuada y eficiente sobre la existencia del MIAQ y su funcionamiento.

Finalmente mencionar que el GCI está en proceso de institucionalizar el Mecanismo a través de la elaboración de un Manual del Mecanismo de Información y Atención a Quejas

para ser aprobado por el GCI y los ejecutores no-gubernamentales, para que tuviera un asidero normativo. Este Manual tiene entre otros los siguientes componentes: a) Definiciones; b) Objetivo(s); c) Centros de recepción de las peticiones, quejas y reclamos; d) Unidad de mando en la recepción de las comunicaciones; e) Procedimiento del tratamiento de la petición, queja o reclamo; f) Tipificación de quejas, g) Tiempos estimados para resolución de las quejas, h) Respuesta al emisor de la queja sobre el resultado final.

En el Manual del MIAQ, el GCI se compromete a diseñar e implementar un **plan de socialización y difusión** del mismo, para garantizar que la ciudadanía entienda para qué sirve el MIAQ, las diferentes opciones que tienen para comunicar sus reclamaciones, y dónde pueden obtener ayuda y consejos sobre cuándo y cómo comunicar una queja o solicitud de información. Este plan debe considerar los elementos claves identificados y lo expuesto en el manual operativo del MIAQ y específicamente en el protocolo de atención de la ciudadanía. **Sin una adecuada difusión no se logrará la confianza para que la ciudadanía ocupe el mecanismo.** Por el contrario, una adecuada difusión del MIAQ tendrá como consecuencia que la ciudadanía se incentive en la participación de la implementación de la ENDDBG y el PRE.

Es igualmente importante elaborar planes de capacitación sobre el MIAQ y capacitar sobre su funcionamiento a personal en el MARN, MAGA, CONAP, INAB y Municipalidades (Jueces de Asuntos Municipales) y, por otro lado, FDN, ACOFOP y CALMECAC. La Unidad Ejecutora del PRE ayudará a las instancias ejecutoras con material de comunicación para dar a conocer entre partes interesadas la existencia, objetivo y funcionamiento del MIAQ por medio de papelería, folletos instructivos sobre el funcionamiento del mecanismo, así como con la instalación de buzones.

El presupuesto para la socialización y capacitación en el funcionamiento del MIAQ está incluido en el presupuesto de capacitaciones del MGAS (capítulo 11.8).

8 Seguimiento y monitoreo

Se ha planteado una serie de indicadores que permitirán dar seguimiento a las actividades del Programa y al cumplimiento de las salvaguardas ambientales y sociales. Se realizará un seguimiento específico para casos de menores de edad bajo modalidad de “aprendizaje”.

En relación a la EAS 2, se ha establecido el siguiente indicador:

- Número de jornales o salarios pagados por las iniciativas del PRE , desagregado por género.
- Número de quejas o reclamos asociados a condiciones laborales y de trabajo, desagregado por género.