



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

XV Informe
Sobre acciones institucionales en el marco de la “Emergencia COVID-19”
del 1 al 31 de octubre de 2020

Dirección de Investigación en Derechos Humanos
Noviembre 2020

1. Contenido

Introducción.....	2
1. Antecedentes	3
2. Acciones de la PDH.....	3
2.1 Pronunciamientos Públicos.....	4
2.2 Atención de llamadas y denuncias	7
2.3 Verificaciones y acciones ante instituciones públicas	10
2.3.1 Defensorías	10
2.3.2 Auxiliaturas	14
2.3.3. Mediación.....	18
2.4 Acciones de Incidencia	20
2.5 Seguimiento a presupuesto y compras	20
2.5.1 Hallazgos.....	20
2.5.2 Seguimiento a ejecución de presupuesto	22
2.5.3 Ejecución presupuestaria del MSPAS y sus unidades ejecutoras	27
2.5.4 Seguimiento a eventos de compra por excepción por emergencia COVID-19 del MSPAS.....	29
3. Recomendaciones	35
3.1 Recomendaciones que surgen de las supervisiones y verificaciones.....	35
3.1.1 Defensorías	35
3.1.2 Auxiliaturas	54
3.2 Comunicados, pronunciamientos y redes sociales.....	57
3.3 Recomendaciones que surgen del seguimiento a ejecución presupuestaria y eventos de compra	65
4. Anexos.....	66
Anexo 1. Verificaciones y Supervisiones de las diferentes Defensorías de la PDH, en el período del 1 al 30 de septiembre de 2020.....	66
Anexo2. Verificaciones y Supervisiones de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales de la PDH en el período del 1 al 30 de septiembre de 2020	205
Anexo 3. Verificaciones realizadas por la Dirección de Mediación de la PDH, período del 1 al 30 de septiembre de 2020	210
Anexo 4. Presupuesto vigente y ejecutado por el MSPAS para la atención de la Emergencia COVID-19”, según unidad ejecutora.....	212
Anexo 5. Eventos publicados y adjudicados por el MSPAS para la atención de la “Emergencia COVID-19”, según unidad ejecutora	215

2. Introducción

De acuerdo con el artículo 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, una de las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos (PDH) es la de “Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos”. De conformidad con el último párrafo del artículo 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, está facultado para actuar dentro del régimen de excepción para que se garanticen a plenitud los derechos fundamentales cuya vigencia no hubiere sido expresamente restringida.

En este sentido, el PDH en el marco de su mandato, verifica que las medidas y políticas adoptadas para la prevención, contención, atención y mitigación del COVID-19 implementadas por el Estado se ajusten a los estándares de derechos humanos, incluidos los derechos a la salud, la libre expresión, la no discriminación y la libertad de circulación, etc., “mediante la aplicación de una perspectiva interseccional, sensible en términos culturales, basada en los principios de igualdad y de diversidad de género”¹.

Este informe tiene como finalidad describir la respuesta del Estado de Guatemala ante la emergencia COVID-19 y proponer recomendaciones para que el Estado, a través de sus diferentes organismos, consideren robustecer todas las medidas necesarias para prevenir, contener y mitigar la pandemia desde el enfoque de los derechos humanos.

Además, la serie de informes producidos en el marco del estado de calamidad recogen las actuaciones de la PDH dentro de esta emergencia y el mandato institucional en caso de estados de excepción, haciendo referencia a los hallazgos y las recomendaciones a las instituciones; análisis de ejecución presupuestaria por la emergencia para orientar líneas de investigación y supervisión en materia de derechos humanos sobre transparencia y rendición de cuentas del gasto; tendencias o indicadores enfocados en evidenciar las causas estructurales de las vulneraciones que se están observando más profundamente; la orientación de las diligencias para la investigación de denuncias y los expedientes abiertos de oficio.

El documento contiene información sobre acciones realizadas por la PDH, verificaciones y supervisiones a las instituciones responsables de implementar las medidas, políticas y uso de los recursos, en el marco de la emergencia del COVID-19, asegurando procesos transparentes y que garanticen los derechos fundamentales con campañas informativas a la población, servicios de salud accesibles y de calidad para la población a nivel nacional, ejecución presupuestaria; realizadas por el Gobierno desde sus diferentes dependencias, en especial del Ministerio de Salud

¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). Comunicado de prensa No. 060/20: *La CIDH y su REDESCA instan a asegurar las perspectivas de protección integral de los derechos humanos y de la salud pública frente a la pandemia del COVID-19*. 29/032020. En: <http://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2020/060.asp>

Pública y Asistencia Social, en apoyo a los grupos de mayor riesgo y en situación de vulnerabilidad.

La Procuraduría de Derechos Humanos desde las diferentes direcciones, auxiliaturas y unidades que la conforman, en cumplimiento de su mandato, sigue su labor de defensa y protección de los derechos humanos, tomando las medidas de higiene y salud ocupacional para el personal de la PDH, a través de la suspensión parcial del trabajo presencial, utilizando alternativas como el teletrabajo, turnos y recepción de denuncias por vía telefónica al 1555 y por medio electrónico al correo denuncias@pdh.org.gt, y acciones de verificación específicas, según las circunstancias de la denuncia, tomando las medidas de prevención necesarias.

Así, este informe tiene la finalidad de cumplir con los objetivos de registro indicados, que en su momento corresponderá consolidar a la versión del informe correspondiente sobre la actuación institucional dentro del estado de excepción decretado y extendido según las decisiones gubernamentales y ratificadas por el Congreso de la República.

3. Antecedentes

Entre el 1 al 31 de octubre de 2020, se emitieron las siguientes disposiciones gubernamentales, legislativas o administrativas relacionadas con la pandemia de COVID-19 en Guatemala.

Tabla 1. Disposiciones gubernamentales, legislativas o administrativas

No.	Fecha de publicación	Emitido por	Tipo	Resumen
1	01/10/2020	Ministerio de Salud y Asistencia Social	Acuerdo Ministerial Número 233-2020	Aprobar la norma de Reapertura Segura de las Instituciones de Educación Superior y Centros de Capacitación Técnica durante la Epidemia de SARS-COV2 (COVID-19)
2	02/10/2020	Ministerio de Salud y Asistencia Social	Acuerdo Ministerial Número 234-2020	Modificar el anexo del Acuerdo Ministerial 229-2020 de fecha 28 de septiembre de 2020, que aprueba el sistema de Alertas Sanitarias para la Atención de la Epidemia SARS COV-2 (COVID-19).

Fuente: PDH/DIDH con información del Diario de Centroamérica.

4. Acciones de la PDH

A continuación, se presentan las acciones de la PDH relacionadas con la emergencia COVID-19, del 1 al 31 de octubre de 2020.

2.1 Pronunciamientos Públicos

Se emitieron un total de 28 pronunciamientos relacionados con la pandemia por COVID-19, de los cuales el mayor número se dirigieron a la población, al gobierno de Guatemala y al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. A continuación, se presentan el detalle de cada uno de ellos.

Tabla 2. Pronunciamientos públicos del PDH, del 1 al 31 de octubre de 2020

Fecha	Dirigido a:	Contenido (resumen)
1/10/2020	Al Gobierno de la República de Guatemala	En el marco de la conmemoración del Día Internacional de las Personas Mayores, se recomendó robustecer el presupuesto de los programas dirigidos a este segmento de la población, y cerrar las brechas de acceso a la salud que la emergencia del COVID-19 ha dejado en evidencia.
2/10/2020	Presidente y vicepresidente de la República	El Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade, deploró que el 93% de las familias beneficiarias, después de seis meses, siguen sin recibir los “alimentos de emergencia”.
2/10/2020	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	El Procurador de los Derechos Humanos agradeció al Ministerio de Salud de Guatemala la deferencia por responder. Ya que desde el 2 de septiembre dieron por inaugurado el Hospital de Santa Lucía Cotzumalguapa, seguirá pendiente de la cobertura que pueda tener para garantizar la salud y vida de la población de la región.
2/10/2020	Población en general y Personas Migrantes	La PDH comunicó que el COVID-19 puede afectarnos a todas y todos por igual. Nuestras hermanas y hermanos migrantes han enfrentado situaciones difíciles, se alejaron de su comunidad y sus familias. La discriminación, la estigmatización y el rechazo causan tanto daño como el coronavirus.

Fecha	Dirigido a:	Contenido (resumen)
3/10/2020	Población en general	El PDH denunció que a pesar de los Q86 millones de presupuesto y Q10 millones que recibió el Hospital Nacional de Coatepeque para COVID-19 las condiciones en las que se encuentra el servicio reflejan la indiferencia de las autoridades con el personal y deriva en la calidad de la atención.
7/10/2020	Población en general	El PDH compartió que, habiendo finalizado el Estado de Calamidad, ¡no hay ninguna limitación a ningún Derecho! ¡Todos los Derechos para todas las personas!
8/10/2020	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	El PDH expresó que de nada sirve que las bodegas estén llenas de Equipo de Protección Personal -EPP- si no llega a quienes exponen su vida para atender a la población ante pandemia COVID-19. Reitero la recomendación al Ministerio de Salud de Guatemala, garantizar el EPP al Personal de Salud.
13/10/2020	Población en general	La PDH en el marco del Día Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres. Expresó que ante la pandemia del COVID-19 el Estado tiene la responsabilidad de prevenir y reducir el riesgo de desastres, las políticas deben estar orientadas a la protección de las personas y sus bienes.
19/10/2020	A la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala	El Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade, recomendó a la Federación Nacional de Fútbol deducir responsabilidades por el incumplimiento del Protocolo Sanitario COVID-19 para Juegos Oficiales.
19/10/2020	Futbolistas, Cuerpo Técnico, Población en general	El PDH expresó que los futbolistas, el cuerpo técnico y los árbitros también tienen derecho a la Salud. Que es impostergable que los clubes deportivos cumplan el Protocolo Sanitario COVID-19, y que nada justifica que se ponga en riesgo la vida, como en el caso sucedido recientemente con el Equipo Municipal.
20/10/2020	Población en general	En el marco del Día de la Revolución de Octubre el Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade. Declaró que, en el 76º Aniversario de la Revolución de Octubre, Guatemala enfrenta una crisis múltiple agravada

Fecha	Dirigido a:	Contenido (resumen)
		por la pandemia del COVID-19, y para superarla es indispensable construir un gran acuerdo nacional.
23/10/2020	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	El PDH denunció que a más de seis meses que inicio la pandemia y tres meses del cambio de autoridades del Ministerio de Salud aún el personal Hospital Temporal no recibe sus salarios, por falta de agilidad en gestiones de autoridades de Salud en renovación de contratos, el Ministerio de Finanzas adjudicó oportunamente la cuota presupuestaria.
26/10/2020	Población en general	El PDH Jordán Rodas invitó a la población al conversatorio "La Seguridad Alimentaria y Nutricional en Guatemala en el contexto de COVID-19". En el cual participaron Jairo Flores Diputado del Congreso de la República, Maritza Méndez Secretaria de Seguridad Alimentaria y Nutricional, Jorge Pernillo de la Universidad Panamericana. Andrea Aldana Defensora de la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la PDH.
27/10/2020	Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	El PDH se pronunció por los pacientes que se debaten entre la vida y la muerte en el Hospital Temporal del Parque de la Industria, ante las actividades públicas que se realizaron cerca de dicho hospital. Ya que es una falta de respeto. Solicitó a las autoridades del Ministerio de Salud Pública que deben garantizar un ambiente tranquilo.
28/10/2020	Población en general	El Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade, participó con la ponencia sobre la "Situación actual de Derechos Humanos ante COVID-19" en el marco del I Congreso Internacional "Importancia Derechos Humanos en las diferentes disciplinas del conocimiento" organizado por la PDH y UNIDAVINCI.
28/10/2020	Población en general	El Defensor de las Personas Migrantes Eduardo Woltke, participó en el Conversatorio Virtual "Las políticas derivadas de la COVID-19 y su impacto en las Personas Migrantes y sus familias", organizado por ASIES.

Fecha	Dirigido a:	Contenido (resumen)
29/10/2020	Población en general	La Procuraduría de Derechos Humanos realizó la Conferencia de Prensa “Situación de la red hospitalaria pública y la pandemia por COVID-19: Una Mirada desde el respeto al Derecho a la Salud”.
30/10/2020	Población en general	La Procuraduría de Derechos Humanos recordó que las personas guatemaltecas de 60 años o más han aportado desde diferentes ámbitos al desarrollo del país. En este tiempo de pandemia COVID-19 es necesario que continuemos respetando las medidas de salud y prevención.

Fuente: PDH/DIDH con información de Comunicación Social/PDH.

2.2 Atención de llamadas y denuncias

De acuerdo con información de las Direcciones de Procuración y de Auxiliaturas, del 01 al 31 de octubre de 2020, se atendieron 2,957 llamadas a nivel nacional, en su mayoría en el departamento de Guatemala (78%). Las llamadas que se recibieron en el departamento de Guatemala corresponden, en su mayoría, al área metropolitana, pero también se reciben llamadas de otros departamentos por el “call center” 1555; ello explica, en parte, que el departamento de Guatemala tenga el mayor registro de llamadas atendidas, con relación al resto de Auxiliaturas departamentales. El siguiente cuadro muestra el detalle de llamadas recibidas en cada Auxiliatura de la PDH, en dicho periodo.

Tabla 3. Llamadas atendidas por la PDH, del 01 al 31 de octubre de 2020, a nivel nacional

Auxiliatura	Cantidad	%
Departamental de Guatemala	2,321	78.49%
Departamental de Alta Verapaz	152	5.14%
Departamental de Suchitepéquez	117	3.96%
Municipal de Coatepeque, Quetzaltenango	88	2.98%
Departamental de Chiquimula	49	1.66%
Departamental de Retalhuleu	33	1.12%
Departamental de Chimaltenango	27	0.91%
Departamental de Izabal	25	0.85%
Municipal de San Antonio Huista, Huehuetenango	19	0.64%
Departamental de Quetzaltenango	17	0.57%
Departamental de San Marcos	16	0.54%
Municipal de Ixcán, Quiché	15	0.51%
Departamental de Petén	14	0.47%

Municipal de Poptún, Petén	13	0.44%
Departamental de Totonicapán	10	0.34%
Departamental de Baja Verapaz	8	0.27%
Municipal de Chiquimulilla, Santa Rosa	7	0.24%
Departamental de Quiché	7	0.24%
Departamental de El Progreso	5	0.17%
Departamental de Sacatepéquez	5	0.17%
Departamental de Zacapa	4	0.14%
Departamental de Santa Rosa	2	0.07%
Municipal de La Libertad, Petén	2	0.07%
Departamental de Jutiapa	1	0.03%
Total general	2,957	100%

Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección de Procuración y Dirección de Auxiliaturas

El 91% (2,690) de llamadas recibidas fue para solicitar alguna orientación por lo que la respuesta institucional se dio de forma inmediata.

En atención a las denuncias recibidas mediante llamada telefónica, correo electrónico y de forma personal a nivel nacional, se iniciaron 720 expedientes; dichas denuncias motivaron acciones inmediatas, expedientes de prevención, investigaciones ordinarias, traslados a autoridades competentes, verificaciones “in situ”, entre otras.

La distribución de los 720 expedientes abiertos a nivel nacional, se ofrecen en el siguiente cuadro, con la observación de que 184 de estos expedientes, se resolvieron de forma inmediata por tratarse de orientaciones, remisión de la denuncia a autoridad competente, mediación o acompañamiento que requerían una acción y solución inmediata.

Tabla 4. Expedientes abiertos, del 01 al 31 de octubre de 2020, por Auxiliatura de la PDH

Auxiliatura	Cantidad	%
Departamental de Guatemala	321	45%
Departamental de Quetzaltenango	38	5%
Departamental de Retalhuleu	36	5%
Departamental de Totonicapán	22	3%
Departamental de Zacapa	21	3%
Municipal de Nebaj, Quiché	21	3%
Departamental de El Progreso	20	3%
Municipal de Chiquimulilla, Santa Rosa	18	3%
Municipal de Santiago Atitlán, Sololá	18	3%
Departamental de Escuintla	17	2%

Departamental de Izabal	16	2%
Departamental de Chiquimula	15	2%
Departamental de San Marcos	14	2%
Municipal de Coatepeque, Quetzaltenango	14	2%
Departamental de Jalapa	13	2%
Auxiliatura Departamental de Suchitepéquez	11	2%
Municipal de La Libertad, Petén	11	2%
Departamental de Jutiapa	10	1%
Municipal de Poptún, Petén	10	1%
Departamental de Huehuetenango	9	1%
Departamental de Quiché	9	1%
Departamental de Alta Verapaz	8	1%
Departamental de Santa Rosa	8	1%
Departamental de Petén	7	1%
Departamental de Chimaltenango	6	1%
Municipal de San Antonio Huista, Huehuetenango	6	1%
Municipal de San Idelfonso Ixtahuacan, Huehuetenango	5	1%
Departamental de Baja Verapaz	4	1%
Departamental de Sacatepéquez	4	1%
Departamental de Huehuetenango	2	0.2%
Departamental de Quetzaltenango	2	0.2%
Municipal de La Libertad, Petén	2	0.2%
Municipal de Ixcán, Quiché	1	0.1%
Departamental de Jutiapa	1	0.1%
Total	720	100%

Fuente: PDH/DIDH con datos de Procuración y Auxiliaturas.

Las poblaciones específicas identificadas que mayormente han visto afectados sus derechos, son las siguientes: Población en general (25%), niñez y adolescencia (12%), mujeres (11%), personas mayores (3%), personas privadas de libertad y población desarraigada y migrante (2% cada una); otras poblaciones denunciaron afectación a sus derechos en menor proporción, como se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 5. Poblaciones que vieron afectados sus derechos humanos, del 01 al 31 de octubre de 2020

Población específica	Número de casos			
	Auxiliaturas	Área Metropolitana	Cantidad	%
Población en general	161	20	181	25%
Otra	71	202	273	38%

Niñez y adolescencia	55	32	87	12%
Mujeres	53	28	81	11%
Personas mayores	18	1	19	3%
Personas privadas de libertad	13	1	14	2%
Población desarraigada y migrante	13	0	13	2%
Persona particular	6	0	6	1%
Personas trabajadoras	5	20	25	4%
Pueblos indígenas	4	3	7	1%
Personas con discapacidad	3	1	4	1%
Juventud	2	0	2	0.3%
Personas de la diversidad sexual	2	0	2	0.3%
Total	406	308	714	100%

Fuente: PDH/DIDH con datos de Procuración y Auxiliaturas.

A nivel de Auxiliaturas, entre las situaciones de vulneración de derechos humanos mayormente denunciadas, ocurrió de la siguiente forma en el mes de octubre: integridad personal (17%), petición (11%), salud (9%), trabajo (9%), seguridad (7%), debido proceso (6%), conflicto entre particulares (4%), consumidor y usuario (2%), acceso a la información (2%), vida (3%). Estos porcentajes no incluyen el área metropolitana.

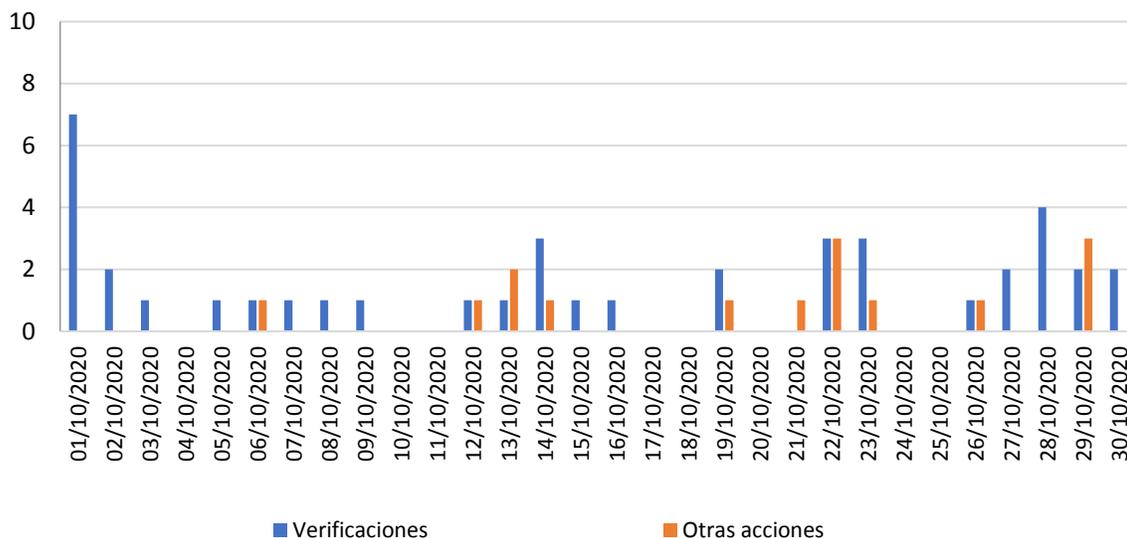
2.3 Verificaciones y acciones ante instituciones públicas

La información de este apartado se presenta en tres áreas: una sobre verificaciones y acciones de las defensorías, otra sobre las de Auxiliaturas departamentales y municipales y la última sobre la Dirección de Mediación.

2.3.1 Defensorías

Durante el período del 1 al 31 de octubre, la Dirección de Defensorías reportó un total de 41 verificaciones y otras acciones realizadas ante 18 instituciones públicas.

Gráfica 3. Cantidad y fechas en que se realizaron las verificaciones y otras acciones



Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección de Defensorías

La mayoría de las verificaciones realizadas por las Defensorías de la PDH fueron in situ (73%), seguidas por monitoreos telefónicos (14%), también se realizaron solicitudes de información (13%). En el Anexo 1 se presentan los detalles de estas acciones y de sus resultados.

Tabla 6. Verificaciones realizadas por la Dirección de Defensorías del 1 al 31 de octubre de 2020, según tipo de acción

Tipo de acción	Cantidad	%
Monitoreo telefónico	8	14
Verificaciones in situ	41	73
Solicitudes de información	7	13
Total	56	100

Fuente: PDH/DIDH con datos de Dirección de Defensorías

A continuación, se presentan las instituciones que han sido verificadas por las distintas Defensorías de la PDH, durante el período del 1 al 31 de octubre de 2020.

Tabla 7. Instituciones verificadas y acciones realizadas por Dirección de Defensorías del 1 al 31 de octubre de 2020, según Defensoría

Defensoría	Instituciones verificadas
Personas Víctimas de Trata	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de Gobernación, Sección contra la Trata de la PNC ▪ SBS ▪ Albergue Misión Redentora
Personas Trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IGSS ▪ Ministerio de Cultura y Deportes ▪ Ministerio Público ▪ Ministerio de Trabajo y Previsión Social ▪ RENAP ▪ Ministerio de Economía ▪ Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional ▪ Registro Mercantil ▪ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ▪ Ministerio de Finanzas Públicas ▪ Empresa Euro Mantenimiento S. A. Municipalidad de Quetzaltenango y dependencias ▪ Hospital Temporal de Quetzaltenango ▪ Delegación MINTRAB, Quetzaltenango ▪ SOSEP ▪ INAB ▪ Organismo Judicial
Personas Consumidoras y Usuarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité Permanente de Exposiciones COPEREX
Personas Privadas de Libertad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Detención Preventiva para Mujeres Santa Teresa, zona 18 ▪ Centro de Detención Preventiva para Mujeres COF Fraijanes ▪ Centro de Detención Preventiva para Hombres de la Zona 18 ▪ Centro de Detención Preventiva para Hombres "Reinstauración Constitucional" Pavoncito Fraijanes ▪ Granja Modelo de Rehabilitación Pavón Fraijanes ▪ Centro de Detención Preventiva de Delitos Menores y Faltas,

Defensoría	Instituciones verificadas
Personas Migrantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Guatemalteco de Migración ▪ Ministerio de Salud pública y Asistencia Social ▪ Hotel Conquistador Ramada, Ciudad de Guatemala ▪ Albergue Ramiro de León Carpio ▪ El Filon , Villa Nueva ▪ Hotel Capri zona 1 ▪ Centro de Poblaciones Retornadas
Salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospital Santa Lucia Cotzumalguapa ▪ Hospital Nacional de Coatepeque ▪ Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva
Defensoría	Instituciones verificadas
Personas Víctimas de Trata	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de Gobernación, Sección contra la Trata de la PNC ▪ SBS ▪ Albergue Misión Redentora
Personas Trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IGSS ▪ Ministerio de Cultura y Deportes ▪ Ministerio Público ▪ Ministerio de Trabajo y Previsión Social ▪ RENAP ▪ Ministerio de Economía ▪ Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional ▪ Registro Mercantil ▪ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ▪ Ministerio de Finanzas Públicas ▪ Empresa Euro Mantenimiento S. A. ▪ Municipalidad de Quetzaltenango y dependencias ▪ Hospital Temporal de Quetzaltenango ▪ Delegación MINTRAB, Quetzaltenango ▪ SOSEP ▪ INAB ▪ Organismo Judicial
Personas Consumidoras y Usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité Permanente de Exposiciones COPEREX

Defensoría	Instituciones verificadas
Personas Privadas de Libertad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Detención Preventiva para Mujeres Santa Teresa, zona 18 ▪ Centro de Detención Preventiva para Mujeres COF Fraijanes ▪ Centro de Detención Preventiva para Hombres de la Zona 18 ▪ Centro de Detención Preventiva para Hombres "Reinstauración Constitucional" Pavoncito Fraijanes ▪ Granja Modelo de Rehabilitación Pavón Fraijanes ▪ Centro de Detención Preventiva de Delitos Menores y Faltas,
Personas Migrantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituto Guatemalteco de Migración ▪ Ministerio de Salud pública y Asistencia Social ▪ Hotel Conquistador Ramada, Ciudad de Guatemala ▪ Albergue Ramiro de León Carpio ▪ El Filon , Villa Nueva ▪ Hotel Capri zona 1 ▪ Centro de Poblaciones Retornadas
Salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospital Santa Lucia Cotzumalguapa ▪ Hospital Nacional de Coatepeque ▪ Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva

Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección de Defensorías

2.3.2 Auxiliaturas

Durante el período del 1 al 31 de octubre, las Auxiliaturas departamentales y municipales de la PDH reportaron 20 verificaciones, y la participación a una reunión virtual.

A continuación, se presentan las verificaciones y acciones realizadas por las Auxiliaturas Departamentales y Municipales en el marco de la emergencia del COVID-19, así como las instituciones supervisadas y verificadas, según el mandato constitucional de la PDH. En el Anexo 2 se presentan más detalles de estas verificaciones.

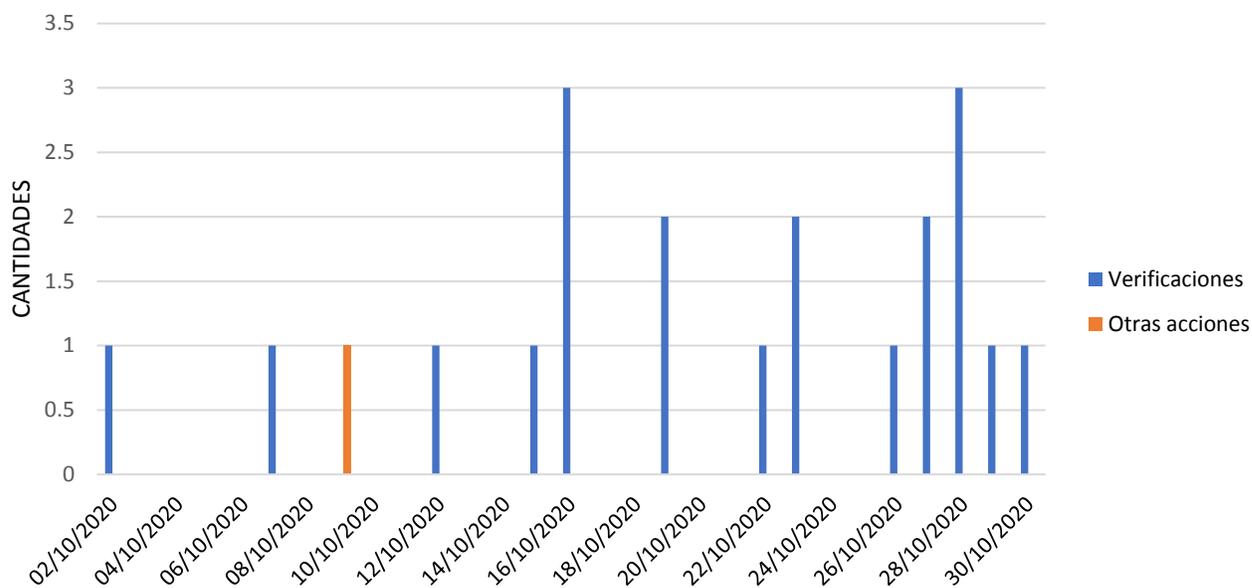
Tabla 8. Supervisiones y verificaciones realizadas por Auxiliaturas Departamentales y Municipales, del 1 al 31 de octubre de 2020

Auxiliatura	Lugar verificado / supervisado
Departamental de San Marcos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MSPAS, Sibinal ▪ MSPAS, Tacana ▪ MSPAS, Ixchiguan ▪ MSPAS, Malacatán ▪ MSPAS, El Carmen ▪ MSPAS, Ayutla
Departamental de Suchitepéquez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro Preventivo de Mazatenango ▪ Hospital IGSS, Mazatenango
Departamental de Alta Verapaz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MSPAS, CAP CAMPUR ▪ MSPAS, Hospital de Cobán
Municipal de Ixcán, Quiché	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité Nacional de Alfabetización -CONALFA-, Sede Municipal ▪ Registro Nacional de las Personas ▪ Dirección Departamental de Educación Quiché Norte
Municipal Poptún, Petén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A solicitud del Centro de Operaciones de Emergencia (COE) se da acompañamiento para verificar los protocolos de bioseguridad en empresas privadas para evitar el contagio derivado al COVID-19 ▪ Municipalidad de El Chal, Petén ▪ Municipalidad de Dolores Petén, Petén ▪ Empresa privada ▪ Laboratorio Móvil para pruebas COVID-19 del MSPAS, Petén

Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección Nacional de Auxiliaturas

En la siguiente gráfica, se presentan las fechas en que se realizaron las diferentes verificaciones y acciones reportadas por las Auxiliaturas departamentales y municipales de la PDH:

Gráfica 4. Días y fechas en que se realizaron las verificaciones y otras acciones



Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección Nacional de Auxiliaturas

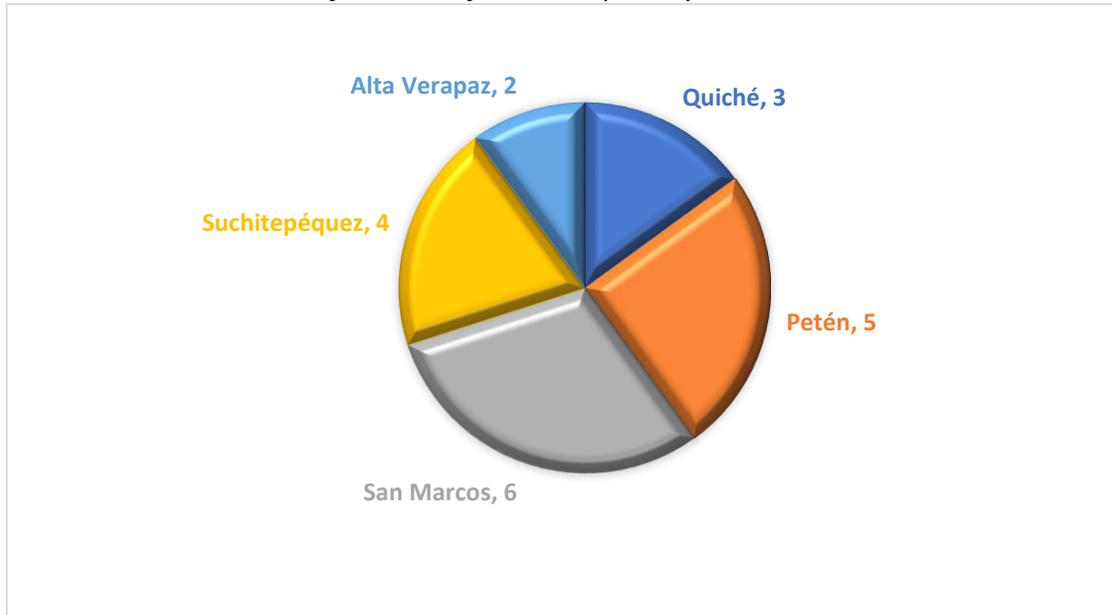
Tabla 9. Cantidad y porcentaje de verificaciones y otras acciones reportadas por las Auxiliaturas departamentales y municipales del 1 al 31 de octubre de 2020

Etiquetas de fila	Cantidad	%
Verificaciones	20	95
Participación en reuniones	01	5
TOTAL	21	100

Fuente: Elaboración propia con datos de Dirección Nacional de Auxiliaturas

En cuanto a las verificaciones realizadas en los departamentos, se realizaron en su mayoría en el departamento de San Marcos y el departamento de El Petén.

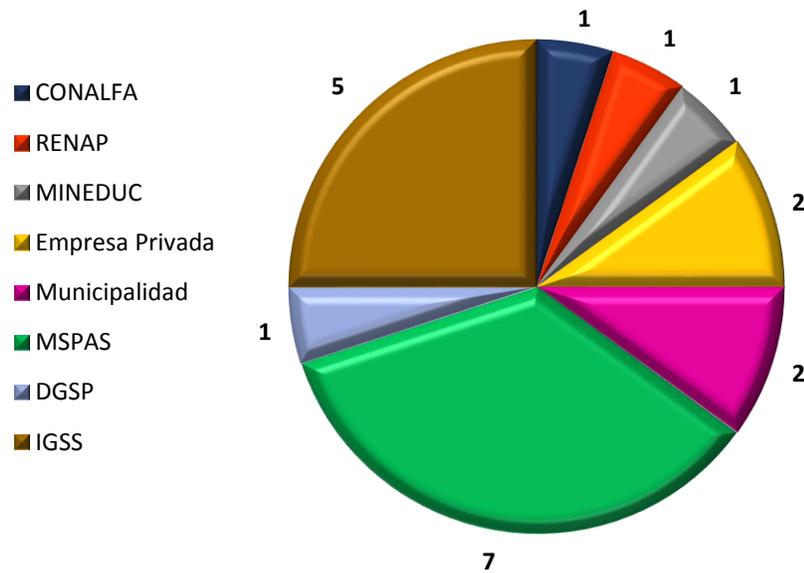
Gráfica 5. Verificaciones por departamento



Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección Nacional de Auxiliaturas

Estas verificaciones fueron realizadas principalmente en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 6. Verificaciones por tipo de institución



Fuente: PDH/DIDH con información de Auxiliaturas departamentales y municipales

La Auxiliatura departamental de Izabal, participó en la reunión virtual a través de la plataforma Google Meet, con el COE departamental, derivado a la pandemia COVID-19, donde se trataron los temas siguientes: la actualización de datos derivado al COVID- 19 en el departamento de Izabal, indicando que según el tablero de salud respectivo se encuentra en rojo el municipio de Puerto Barrios, en anaranjado los municipios de Morales, y Los Amates, y en amarillo los municipios de El Estor y Livingston.

Realizado la Auxiliatura departamental de Izabal la recomendación de mantener la información actualizada y vigente derivado a la pandemia COVID-19 y proporcionarla a la población.

2.3.3. Mediación

Durante el período del 1 al 31 de octubre, la Dirección de Mediación de la PDH reportó 4 verificaciones realizadas en el marco de la emergencia del COVID-19.

A continuación, se presentan las verificaciones realizadas por la Dirección de Mediación de PDH, en el marco de la emergencia del COVID-19, así como las instituciones verificadas, según el mandato constitucional de la PDH. En el Anexo 3 se presentan más detalles de estas verificaciones.

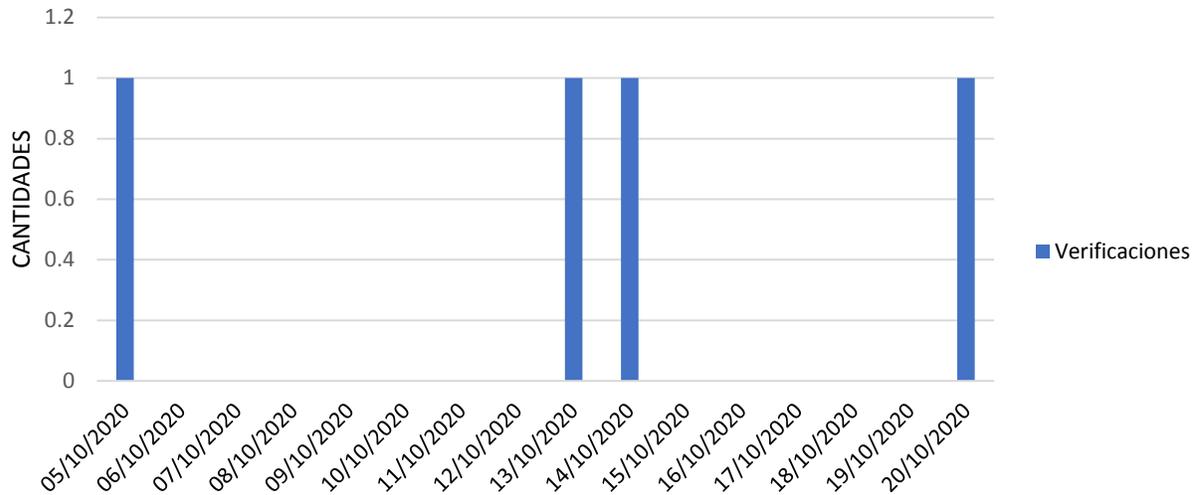
Tabla 10. Verificaciones realizadas por la Dirección de Mediación de PDH, del 1 al 31 de octubre de 2020

Fecha de la Verificación	Lugar verificado / supervisado
5 de octubre de 2020	▪ Corte de Constitucionalidad
13 de octubre 2020	▪ Universidad San Carlos de Guatemala
14 de octubre de 2020	▪ Universidad San Carlos de Guatemala
20 de octubre de 2020	▪ Plaza Central ciudad de Guatemala.

Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección de Mediación, PDH

En la siguiente gráfica, se presentan las fechas en que se realizaron las diferentes verificaciones reportadas por la Dirección de Mediación de la PDH:

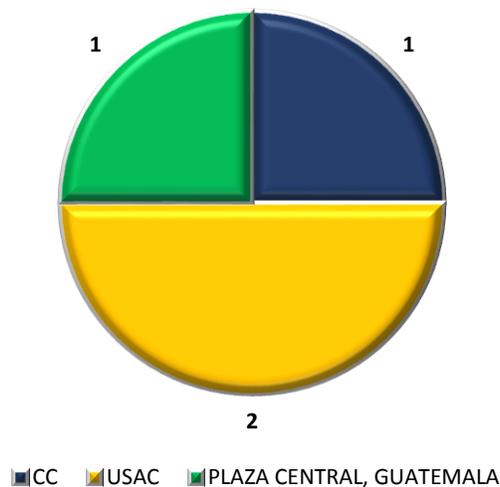
Gráfica 7. Días y fechas en que se realizaron las verificaciones



Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección de Mediación

Estas verificaciones fueron realizadas principalmente en la Universidad San Carlos de Guatemala, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 8. Verificaciones por tipo de institución



Fuente: PDH/DIDH con información de Dirección de Mediación, PDH

2.4 Acciones de Incidencia

Pendiente información por parte del Despacho

2.5 Seguimiento a presupuesto y compras

De acuerdo con el informe de “seguimiento a la ejecución presupuestaria y eventos de compra durante la emergencia COVID-19”, elaborado por la Dirección de Investigación en Derechos Humanos, del 1 al 31 de octubre de 2020, se establecieron los siguientes hallazgos:

2.5.1 Hallazgos

Sobre la ejecución presupuestaria

- A más de 236 días haberse declarado el estado de calamidad por la emergencia de COVID-19, que conllevó la correspondiente flexibilización en las normas de adquisiciones y contrataciones, y a más de 211 días de que el Congreso de la República aprobara las ampliaciones presupuestarias para la atención de esta emergencia, aún existen programas con bajas ejecuciones presupuestarias y muy pocos han finalizado su ejecución.
- Al 31 de octubre, el presupuesto destinado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) para la atención de la emergencia por COVID-19 (Programa 94 subprograma 9) se reporta un incremento de Q3.71 millones. El Departamento Administrativo tuvo un aumento de Q 9.81 millones en su presupuesto. Mientras que los hospitales tuvieron una reducción de Q29.36 millones y las DAS un aumento de Q24.11 millones.
- El MSPAS, al 31 de octubre reporta una ejecución del 48.64% de los Q1,544.5 millones con los que cuenta para la atención de la emergencia, al 30 de septiembre reportaba un 39.05% de los Q 1,540.8 millones con los que contaba anteriormente.
- La ejecución presupuestaria del MSPAS para la atención de la emergencia fue mayor en octubre (149.5) que en septiembre (Q 95.7 millones).
- Los hospitales exclusivos para la atención de COVID-19 muestran una ejecución de Q 219.7 millones (49,82%) de los Q 441.1 millones de su techo presupuestario. Siendo el hospital temporal de Quetzaltenango el que mayor ejecución ha tenido al mes de octubre (67.73%).
- El Ministerio de Desarrollo (MIDES) reporta una ejecución financiera del 91.22% en el programa *Bono Familia*, ya ha iniciado con la entrega del tercer aporte, que, debido al

nivel de ejecución financiera al finalizar de entregar el segundo aporte, el tercer aporte de este programa será de Q250.00 quetzales.

- En cuanto al programa de *Bolsa de alimentos*, el MAGA reporta únicamente una ejecución física (11.99%) y financiera (10,83%), mientras que el MIDES reporta una ejecución financiera del 0.20%. Desde hace varios meses se registró la entrega de anticipos al Programa Mundial de Alimentos (PMA).
- El Ministerio de Economía (MINECO) muestra que, al 31 de octubre, la ejecución financiera del *Bono para protección del empleo a trabajadores del sector privado* es del 86.10% y una ejecución física de 67.67%. Los otros programas a cargo de este ministerio, *MIPYME beneficiadas con créditos y Personas dotadas con mascarilla comunitaria en mercados municipales*, continúan sin reportar ejecución física ni financiera. No obstante, el programa *“Bono único a jubilados y pensionados del Estado, afectados por la emergencia COVID-19”* (Decreto 25-2020) reporta en su ejecución física y financiera que fue ejecutado en su totalidad.
- El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) no reporta aún ejecución física o financiera en el programa de *Productores agropecuarios beneficiados con insumos para sistemas de riego*. Mientras que el programa destinado a la dotación de insumos para producción agropecuaria a campesinos ya refleja una ejecución financiera de 40.53%
- El Ministerio de Trabajo reporta una ejecución financiera del 29.46% y física del 29.46% en la ampliación otorgada para el *Aporte económico entregado al adulto mayor*.

Sobre los procesos de compras y adquisiciones en modalidad de excepción del MSPAS

- Al 31 de octubre, el MSPAS ha publicado 12,725 eventos de compra relacionados con la emergencia COVID-19, de los cuales el 74.49% corresponden a la publicación de concursos de compra (NOG) y el 25.51% corresponde a compras de baja cuantía o no sometidas a concurso (NPG).
- En cuanto a las adjudicaciones, entre ambos tipos de publicaciones de compra se ha adjudicado un total de Q739.31 millones, el 78.33% corresponde a compras publicadas como NOG.
- Del total de eventos de compra publicados, seis de cada diez corresponden a hospitales, tres de cada diez a Direcciones de Áreas de Salud (DAS). Asimismo, del total de eventos publicados, según unidad ejecutora, las DAS son las que presentan un mayor nivel de eventos anulados.

- Del monto total de compras adjudicadas, el 62% es por hospitales, el 18% por el departamento administrativo y el 16% a las DAS, el resto se reparte entre el laboratorio nacional y otro tipo de unidades ejecutoras.
- En cuanto al ritmo de las ejecuciones, el Departamento Administrativo tuvo un estancamiento importante en las adjudicaciones durante varios meses (abril-junio), pero a partir de julio ha mantenido una adjudicación lenta y sostenida, aunque la adjudicación acumulada de compras apenas alcanza una tercera parte de su techo presupuestario. Mientras que las DAS y Hospitales han mantenido un ritmo de adjudicaciones lento y sostenido desde el inicio de la emergencia, en ambos casos el monto adjudicado en compras ya es superior al 50% de su presupuesto.
- Al 31 de octubre de 2020, el Departamento Administrativo ha publicado 667 eventos, de los cuales 435 han sido adjudicados por un total de Q 169.74 millones. Desde la segunda quincena junio se dinamizó nuevamente la publicación y adjudicación de eventos de compras en el Departamento Administrativo, asimismo, se observa que en octubre se incrementó la adjudicación de compras en relación con el mes anterior.

2.5.2 Seguimiento a ejecución de presupuesto

Ejecución financiera

A siete meses de haberse declarado el estado de calamidad (finalizó el 29 de septiembre) por la emergencia de COVID-19, que conllevó la correspondiente flexibilización en las normas de adquisiciones y contrataciones, y a más de seis meses de que el Congreso de la República aprobara las primeras ampliaciones presupuestarias para la atención de esta emergencia son varias las entidades aún reflejan bajas ejecuciones.

Tabla 11. Presupuesto vigente y ejecutado para emergencia COVID-19, según entidad

Entidad	Vigente	Devengado	% ejec.
Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	Q6,509,299,887.00	Q5,595,039,682.51	85.95%
Obligaciones del Estado a Cargo del Tesoro (OECT)	Q3,260,000,000.00	Q2,830,000,000.00	86.81%
Ministerio de Economía (MINECO)	Q2,401,000,000.00	Q1,743,190,855.48	72.60%

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	Q1,544,502,967.00	Q751,265,597.47	48.64%
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA)	Q446,558,393.00	Q44,642,284.10	10.00%
Ministerio de Gobernación (MINGOB)	Q80,000,000.00	Q9,408,645.50	11.76%
Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB)	Q51,000,000.00	Q14,728,000.00	28.88%
Secretarías y otras dependencias del Ejecutivo	Q30,006,407.00	Q21,826,683.77	72.74%
Ministerio de Educación (MINEDUC)	Q35,051,905.00	Q10,489,931.83	29.93%
Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)	Q12,521,257.00	Q3,559,700.39	28.43%
Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala (CONAMIGUA)	Q10,429,124.00	Q9,419,430.90	90.32%
Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala (INACIF)	Q9,614,000.00	Q5,894,853.87	61.32%
Bomberos Voluntarios (CVB)	Q15,587,562.82	Q4,403,678.82	28.25%
Ministerio de la Defensa Nacional (MINDEF)	Q5,344,430.00	Q2,613,823.00	48.91%
Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)	Q2,270,885.53	Q1,100,003.51	48.44%
Ministerios de Relaciones Exteriores (MINEX)	Q2,909,000.00	Q1,676,363.44	57.63%
Ministerio de Cultura y Deportes (MICUDE)	Q15,000,000.00	Q882,000.00	5.88%
Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ)	Q365,068.24	Q359,518.24	98.48%
Registro Nacional de las Personas (RENAP)	Q251,499.00	Q61,965.00	24.64%
Instituto de Fomento Municipal (INFOM)	Q310,000.00	Q0.00	0.00%
Contraloría General de Cuentas	Q4,700,000.00	Q58,750.00	1.25%
Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad (CONADI)	Q367,700.00	Q0.00	0.00%
TOTAL	Q14,437,090,085.59	Q11,050,621,767.83	76.54%

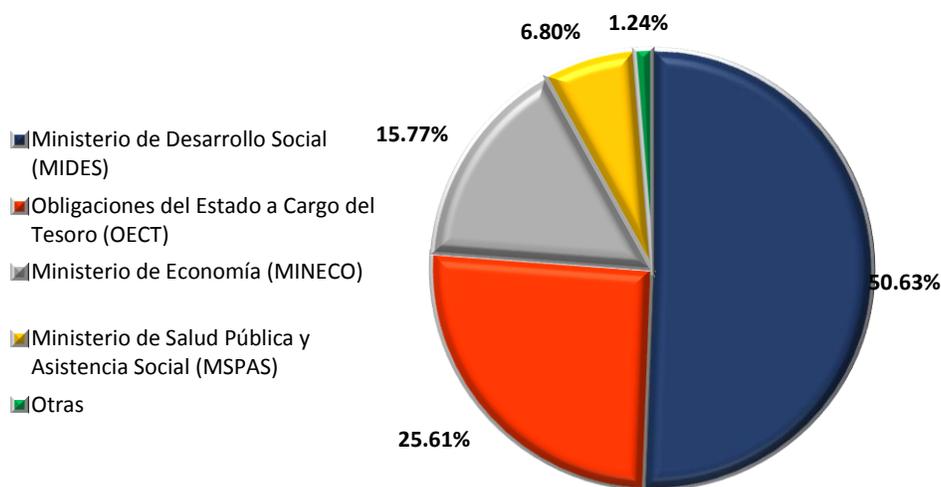
Fuente: PDH/DIDH con datos de SICOIN y SICOINDES al 31 de octubre de 2020.

De los Q 14,437.09 millones vigentes para la atención de esta emergencia, se han ejecutado Q 11,050.62 millones (76.54%), se debe tener en cuenta que, del total ejecutado, Q 2,830.0 millones corresponden a transferencias realizadas a través de OECT, de los cuales Q 270 millones corresponden al Instituto Nacional de Electrificación -INDE- y Q 1,450 millones al Crédito Hipotecario Nacional -CHN-, esto último corresponde al *Programa de Protección de Capitales*. Las

OECT reflejan una mayor ejecución en el mes de octubre 86.81% con relación a 74.54% que reflejaban en el mes anterior.

El MSPAS, rector del sistema de salud y de la respuesta sanitaria a la emergencia, reporta una ejecución del 48.64% de los Q1,544.50 millones con los que cuenta para la atención de la emergencia. Tal como se observa en la siguiente gráfica, del total ejecutado por el Estado para la atención de la emergencia COVID-19, el 50.63% corresponde al MIDES.

Gráfica 9. Distribución del presupuesto ejecutado en el marco de la emergencia COVID-19



Fuente: PDH/DIDH con datos de SICOIN y Portal de Gobiernos Locales, al 31 de octubre de 2020

Ejecución de programas para atención de emergencia COVID-19

En cuanto al *Bono familia*, al 31 de octubre, registra una ejecución financiera de 91.22% y física del 82.90%, por lo cual, ya completó la entrega del segundo acreditamiento a la totalidad de las personas que busca cubrir este programa, del cual ya ha iniciado la entrega del tercer acreditamiento; en su inicio el programa buscaba hacer tres entregas de Q 1,000 a dos millones de personas, sin embargo, dados los actuales niveles de ejecución financiera, el monto del tercer aporte será de Q250.00 según lo indicado el 29 de octubre por el Ministerio de Desarrollo Social.

Tabla 12. Ejecución física y financiera de principales programas de atención a emergencia COVID-19²

Entidad	Subproducto/ programa	Unidad de medida	Presupuesto físico			Presupuesto financiero		
			Vigente	Ejecutado	% Ejec	Vigente	Ejecutado	% Ejec
MIDES	Intervenciones atención de emergencia	Documento	12,506	8,000	63.97%	Q14,825,106.00	Q10,316,141.76	69.59%
	Bono de asistencia temporal	Persona	100,000	100,000	100.0%	Q100,000,000	Q100,000,000	100.0%
	Bono para familias	Aporte	6,000,000	4,974,156	82.90%	Q6,001,210,195.00	Q5,474,185,975.00	91.22%
	Bolsas de alimentos	Persona	500,000	0	0.0%	Q351,503,700.00	Q698,779.30	0.20%
	Raciones de alimentos	Ración	1,508,790	356,353	23.62%	Q26,760,886.00	Q9,838,786.45	36.77%
MINECO	Bono para protección del empleo a trabajadores del sector privado	Persona	277,500	187,780	67.67%	Q1,850,000,000.00	Q1,592,873,550.00	86.10%
	MIPYME beneficiadas con créditos	Entidad	2,600	0	0.0%	Q400,000,000.00	Q0	0.0%
	Personas dotadas con mascarilla comunitaria en mercados muni.	Persona	170,000	0	0.0%	Q1,000,000.00	Q317,495.20	0.0%
	Bono único a jubilados y pensionados del Estado, afectados por la emergencia COVID-19 (Decreto 25-2020)	Persona	103,689	103,689	100%	Q150,000,000.00	Q149,999,810.28	100.00%
MSPAS	Intervenciones atención de emergencia	Documento	5,101	2,226	43.64%	Q 1,374,688,453.00	Q 674,654,074.85	49.08%
	Laboratorios con material y equipo	Análisis de laboratorio	243,933	67,180	27.54%	Q169,814,514.00	Q74,772,318.59	44.03%
MAGA	Bolsas de alimentos	Familia	595,640	71,432	11.99%	Q351,300,000.00	Q38,059,264.10	10.83%

² De los diez programas que el Gobierno ha implementado para esta situación, no se muestra en este cuadro información de los programas: *alimentación escolar* -por estar fuera del programa 94-, *Caja Kit Saldremos Adelante* -por no tener presupuesto público asignado-, y *bono de riesgo para el personal de salud*.

Entidad	Subproducto/ programa	Unidad de medida	Presupuesto físico			Presupuesto financiero		
			Vigente	Ejecutado	% Ejec	Vigente	Ejecutado	% Ejec
	Productores agropecuarios beneficiados con insumos para sistemas de mini riego	Familia	7,398	0	0.0%	Q50,000,000.00	Q0	0.0%
	Campesinos beneficiados con insumos para producción agropecuaria	Familia	109,900	0	0.0%	Q16,241,993.00	Q6,583,020.00	40.53%
MINTRAB	Aporte económico entregado al adulto mayor	Aporte	125,000	36,820	29.46%	Q50,000,000	Q14,728,000.00	29.46%
MINEDUC	Atención de emergencia	Documento	8,994,468	4,303,354	47.84%	Q35,051,905.00	Q10,489,931.83	29.93%
OECT	Protección de capitales	Sin dato (S/D)				Q2,980,000,000	Q2,150,000,000.0	72.15%
	Subsidio a la energía eléctrica					Q270,000,000	Q270,000,000.0	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos de SICOIN y SIGES, al 31 de octubre de 2020

Otro de los programas a cargo del MIDES, el “*Bono de Asistencia Temporal*” -apoyo a sector informal-, muestra una ejecución física y financiera del 100%, es decir que se entregó el bono a las 100,000 personas que este programa tenía contemplado. En cuanto al programa “*Bolsas de alimentos*”, este presenta una ejecución financiera del 0.20%; del cual el 04 de junio de 2020, el MIDES realizó un anticipo de Q 350 millones al Programa Mundial de Alimentos (PMA). Otro de los programas es “*Raciones de alimentos*”, el cual contempla la entrega de 1,508,790 raciones, a la fecha cuenta con una ejecución física 23.62% y financiera de 36.77%.

Dentro de los programas desarrollados por el MINECO se encuentra el *Bono para protección del empleo para trabajadores del sector privado*, el cual registra una ejecución financiera del 86.10% y una ejecución física de 67.67%. Por otro lado, los programas de *MIPYME beneficiadas con créditos* y *Personas dotadas con mascarilla comunitaria en mercados municipales*, no reportan ejecución física ni financiera. No obstante, el programa “*Bono único a jubilados y pensionados del Estado, afectados por la emergencia COVID-19*” (Decreto 25-2020), fue ya ejecutado en su totalidad.

Por otro lado, de todos los programas del MAGA para esta emergencia, únicamente el programa “Bolsas de alimentos” registra alguna ejecución, pero es mínima -física (11.99%) y financiera (10.83%)-. El 21 de mayo de 2020, el MAGA realizó un anticipo al PMA por un monto de Q 300 millones, esto en el marco de un convenio de cooperación para la compra de alimentos para el programa de apoyo alimentario y prevención del COVID-19. Por otro lado, el programa los enfocado al sector de productores agropecuarios continúa sin reportar ejecución física o financiera, mientras que el programa destinado a la dotación de insumos para producción agropecuaria a campesinos ya refleja una ejecución financiera de 40.53%.

Mientras que el MINTRAB reporta una ejecución financiera del 29.46% y física del 29.46% en la ampliación del *Aporte económico entregado al adulto mayor*.

Por último, la entidad *Obligaciones del Estado a Cargo del Tesoro*, ha transferido el 72.15% de los fondos para el programa de *Protección de capitales* y el 100% para el subsidio de energía eléctrica.

2.5.3 Ejecución presupuestaria del MSPAS y sus unidades ejecutoras

El MSPAS, rector del sistema de salud y de la respuesta sanitaria a la emergencia, reporta una ejecución del 48.64% (751.2 millones) de los Q1,544.5 millones con los que cuenta para la atención de la emergencia dentro del programa 94 y subprograma 9. Este ministerio ha realizado diferentes modificaciones en el techo presupuestario del MSPAS para esta emergencia, en el último mes, se reporta un incremento de Q3.71 millones.

En cuanto a la distribución del presupuesto vigente para la atención del COVID-19 en las distintas unidades ejecutoras, la mayoría se concentra en los hospitales Q 905.5 millones, seguido por las Direcciones de Áreas de Salud -DAS- Q 298.6 millones y el Departamento Administrativo Q 292.6 millones, tal como se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 13. Distribución del presupuesto programa 94 subprograma 9 del MSPAS y su variación entre el 30 de septiembre y el 31 de octubre de 2020, según tipo de unidad ejecutora

Tipo de unidad ejecutora	Vigente		
	Al 30 de septiembre	Al 31 de octubre	Diferencia
DAS	Q274,495,736.0	Q298,606,020.00	Q24,110,284.00
Departamento Administrativo	Q282,835,959.0	Q292,642,475.00	Q9,806,516.00
Hospital	Q934,946,994.0	Q905,589,748.00	-Q29,357,246.00
Laboratorio Nacional	Q41,609,134.0	Q41,609,134.00	Q0.00
Otro	Q6,908,444.0	Q6,055,590.00	-Q852,854.00
TOTAL	Q1,540,796,267.00	Q1,544,502,967.00	Q3,706,700.00

Fuente: PDH/DIDH con datos de SICOIN al 30 de septiembre y 31 de octubre 2020.

Tal como se ve en el cuadro anterior, durante octubre el Departamento Administrativo tuvo un aumento de Q 9.81 millones en su presupuesto. Mientras que los hospitales tuvieron una reducción de Q29.36 millones y las DAS un aumento de Q24.11 millones. (En el anexo 1 se detalla la situación anterior por cada unidad ejecutora).

En cuanto a los rubros en los que el MSPAS ha realizado la ejecución presupuestaria del programa 94, se tiene lo siguiente:

Tabla 14. Presupuesto ejecutado por MSPAS en Programa 94 subprograma 9, por renglón

Renglón		Ejecutado	% respecto al total ejecutado
295	Útiles menores, suministros e instrumental médico	Q196,779,921.52	26.19%
266	Productos medicinales y farmacéuticos	Q101,643,347.04	13.53%
182	Servicios médico-sanitarios	Q115,717,614.03	15.40%
261	Elementos y compuestos químicos	Q119,104,858.44	15.85%
419	Otras transferencias a personas individuales	Q28,196,939.08	3.75%
189	Otros estudios y/o servicios	Q43,869,452.12	5.84%
323	Mobiliario y equipo médico-sanitario y de laboratorio	Q85,288,420.57	11.35%
151	Arrendamiento de edificios y locales	Q7,883,713.20	1.05%
299	Otros materiales y suministros	Q5,918,647.56	0.79%
262	Combustibles y lubricantes	Q5,204,018.80	0.69%
	Otros renglones	Q41,658,665.11	5.55%

PDH/DIDH con datos de SICOIN al 31 de octubre de 2020

En cuanto al presupuesto y a la ejecución presupuestaria de los hospitales exclusivos para la atención de COVID-19, estos muestran una ejecución de Q 219.7 millones (49.82%) de los Q 441.1 millones de su techo presupuestario.

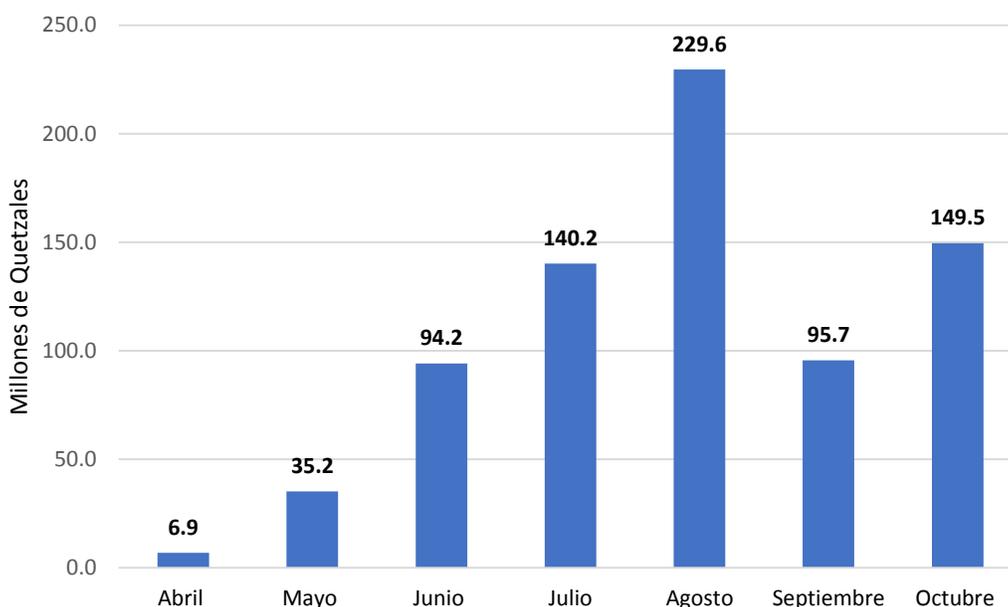
Tabla 15. Ejecución presupuestaria hospitales exclusivos para atención de COVID-19

Hospital	Vigente	Ejecutado	% ejec.
Hospital Especializado de Villa Nueva	Q109,519,871.00	Q29,104,824.66	26.57%
Parque de la Industria	Q128,177,892.00	Q77,511,803.84	60.47%
Quetzaltenango	Q67,707,609.00	Q45,856,643.06	67.73%
Petén	Q49,478,457.25	Q31,689,663.73	64.05%
Zacapa	Q44,484,853.00	Q19,871,581.80	44.67%
Escuintla	Q41,766,596.00	Q15,748,962.72	37.71%
TOTAL	Q441,135,278.25	Q219,783,479.81	49.82%

Fuente: Elaboración propia con datos de SIGES al 31 de octubre de 2020

Por otro, al revisar la ejecución por mes se observa, que en octubre aumentó su ejecución tras la considerablemente reducción en el mes de septiembre, tal como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 10. Ejecución mensualizada del presupuesto del MSPAS para atención de COVID-19 (cifras en millones de Quetzales).



Fuente: Elaboración propia con datos de SICOIN al 31 de octubre de 2020

2.5.4 Seguimiento a eventos de compra por excepción por emergencia COVID-19 del MSPAS

Al 31 de octubre 2020, el MSPAS ha publicado 12,725 eventos de compra relacionados con la emergencia COVID-19, de los cuales el 74.49% (9,479) corresponden a la publicación de concursos de compra (NOG) y el 25.51% (3,2) corresponde a eventos NPG. En cuanto a los eventos de concurso de adquisición (NOG) publicados por el MSPAS, la situación es la siguiente:

Tabla 16. Estado de los eventos de compra NOG del MSPAS por emergencia COVID-19

Estado	Cantidad	Porcentaje
En evaluación	176	1.86%
Anulado	2,758	29.10%
Desierto	1,111	11.72%
Terminado adjudicado	5,433	57.32%
Vigente	1	0.01%

Total	9,479	100.0%
--------------	--------------	---------------

Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre de 2020.

En cuanto a las adjudicaciones, entre ambos tipos de publicaciones de compra se ha adjudicado un total de Q739.32 millones, el 78.33% corresponde a compras publicadas como NOG.

Tabla 17. Monto adjudicado en compras del MSPAS en emergencia COVID-19, según tipo de publicación

TIPO	ADJUDICADO	PORCENTAJE
NOG	Q739,324,279.68	78.33%
NPG	Q204,543,812.94	21.67%
Total	Q943,868,092.62	100.0%

Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre de 2020.

En cuanto a las adjudicaciones, en el siguiente cuadro se presentan los eventos de compra más elevados adjudicados en los últimos treinta días.

Tabla 18. Top 10 de los procesos de compra más significativos adjudicados por el MSPAS, entre el 1 y el 31 de octubre de 2020

Número	Unidad compradora	Compra	Adjudicado
13380036	Departamento Administrativo	Adquisición de pruebas e insumos para el fortalecimiento de la capacidad de diagnóstico por biología molecular de Pacientes, en atención al estado de calamidad según Decreto Gubernativo 5-2020	Q22,680,000.0
13384600	Departamento Administrativo	Ampliación de intensivo del Hospital Temporal Parque de la Industria	Q9,509,702.0
13381210	Hospital Roosevelt	MSPAS No. 2020-ROO-CE308, Adquisición de prueba PCR en tiempo real, para el Hospital Roosevelt	Q6,343,680.0
13325833	Hospital General San Juan de Dios	Adquisición de Microscopio de 110 Voltio(S), para el Hospital General San Juan de Dios	Q4,953,282.0
13390139	Hospital Roosevelt	MSPAS No. 2020-ROO-CE311, Adquisición de prueba rápida multiplex (PCR) para detección de patógenos, para El Hospital Roosevelt	Q4,350,000.0
13390295	Hospital General San Juan de Dios	Adquisición de tomógrafo computarizado multicorte de 16 detectores, para El Hospital General San Juan de Dios	Q3,235,000.0

Número	Unidad compradora	Compra	Adjudicado
13248235	Departamento Administrativo	Adquisición de equipo de diagnóstico para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	Q2,752,430.0
13390546	Hospital General San Juan de Dios	Adquisición de microbuses, para el Hospital General San Juan de Dios	Q1,795,720.0
13323849	Hospital Regional de Occidente Quetzaltenango	Adquisición de trajes de bioseguridad por caso de excepción para El Hospital Regional de Occidente Quetzaltenango	Q1,470,617.5
13293893	Hospital Departamental de Quetzaltenango	Adquisición de monitores de signos vitales, por Estado de Calamidad Pública Covid-19, para el Hospital Departamental de Totonicapán	Q1,418,580.0

Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre 2020.

Eventos de compra por unidad ejecutora del MSPAS

Del total de eventos de compra publicados, seis de cada diez corresponden a hospitales y tres de cada diez a Direcciones de Áreas de Salud (DAS), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

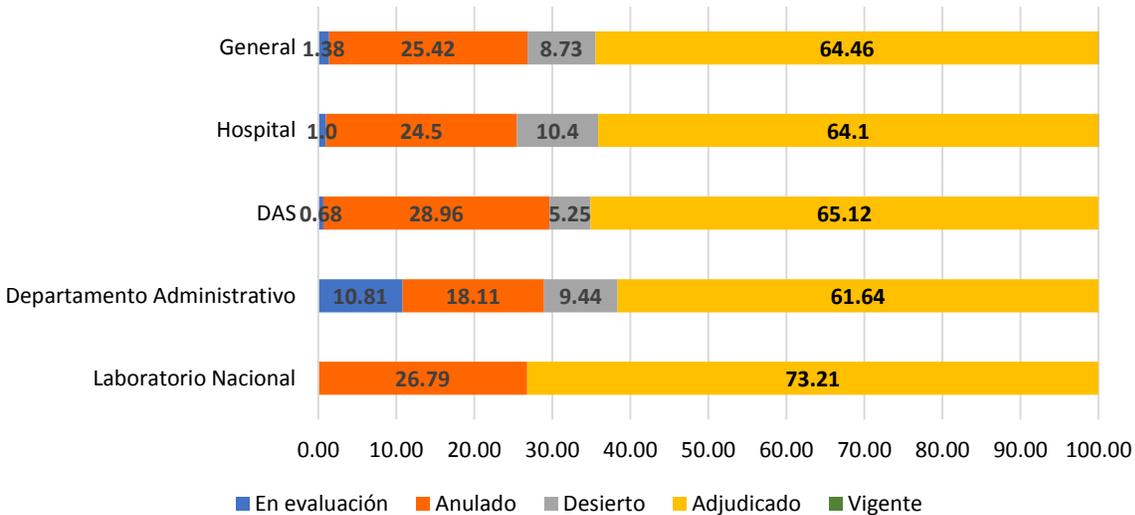
Tabla 19. Eventos de compra publicados por el MSPAS en emergencia COVID-19, según tipo de unidad

Tipo de unidad	Cantidad	Porcentaje
Hospital	8,084	63.53%
DAS	3,847	30.23%
Departamento Administrativo	657	5.16%
Otras	81	0.64%
Laboratorio Nacional	56	0.44%
Total	12,725	100%

Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre 2020.

Por otro lado, en la siguiente gráfica se muestra que los eventos en evaluación son pocos, siendo el Departamento Administrativo con un (10.81%) la unidad que mayor cantidad de eventos registra en este estado; así mismo, los eventos anulados se encuentran en mayor porcentaje en las DAS (28.96%).

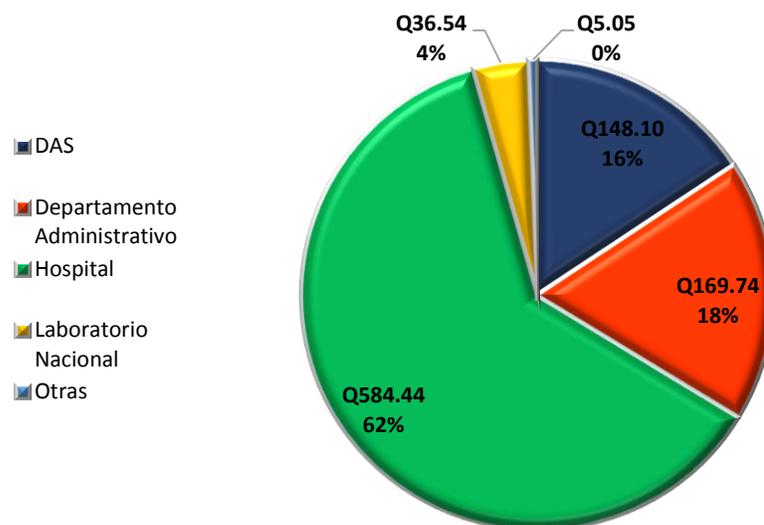
Gráfica 11. Estado de eventos de compra publicados por el MSPAS en modalidad de excepción, según tipo de unidad ejecutora



Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre de 2020

Por otro lado, tal como se ve en la siguiente gráfica, la adjudicación de compras continúa teniendo mayor porcentaje en los hospitales Q584.44 millones (62%), seguidos por el Departamento Administrativo con Q169.74 millones (18%) y las DAS con Q148.10 millones (16%).

Gráfica 12. Monto de compra adjudicado por el MSPAS en modalidad de excepción, según tipo de unidad ejecutora (cifras en millones de Q.)

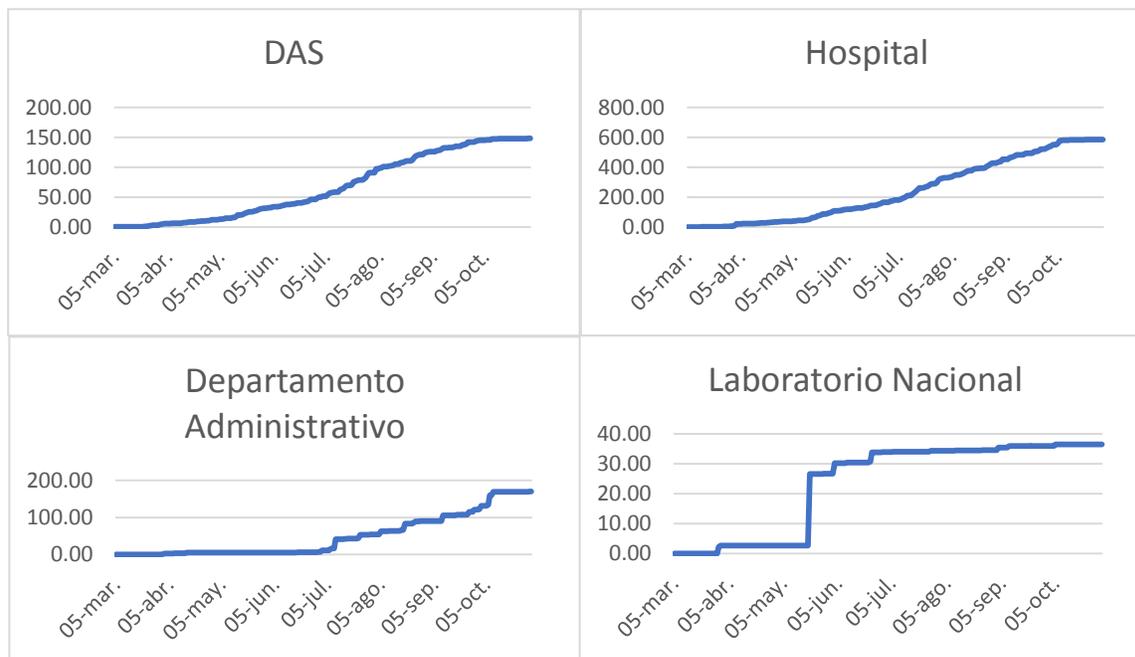


Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre 2020

En la siguiente gráfica puede observarse el avance de adjudicaciones de compras en comparación con el presupuesto asignado³, que, al 31 de octubre, se muestra de la siguiente manera:

- Departamento Administrativo tuvo un estancamiento importante en las adjudicaciones durante varios meses (abril-junio), pero a partir de julio ha mantenido una adjudicación lenta y sostenida, aunque la adjudicación acumulada de compras apenas alcanza una tercera parte de su techo presupuestario.
- Las DAS y Hospitales han mantenido un ritmo de adjudicaciones lento y sostenido desde el inicio de la emergencia, en ambos casos el monto adjudicado en compras ya es superior al 50% de su presupuesto.
- En cuanto al laboratorio nacional, las adjudicaciones se realizaron principalmente entre mayo y junio, alcanzado casi el total del techo presupuestario asignado para la emergencia.

Gráfica 13. Monto acumulado de adjudicaciones, según tipo de unidad ejecutora (en millones de Q.)



Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 30 de septiembre de 2020

³ Si bien hay gastos que no se reflejan en las adjudicaciones de compras (bono de riesgo, salarios, etc.), la gráfica permite hacer un comparativo de la evolución y avance de la ejecución de compras.

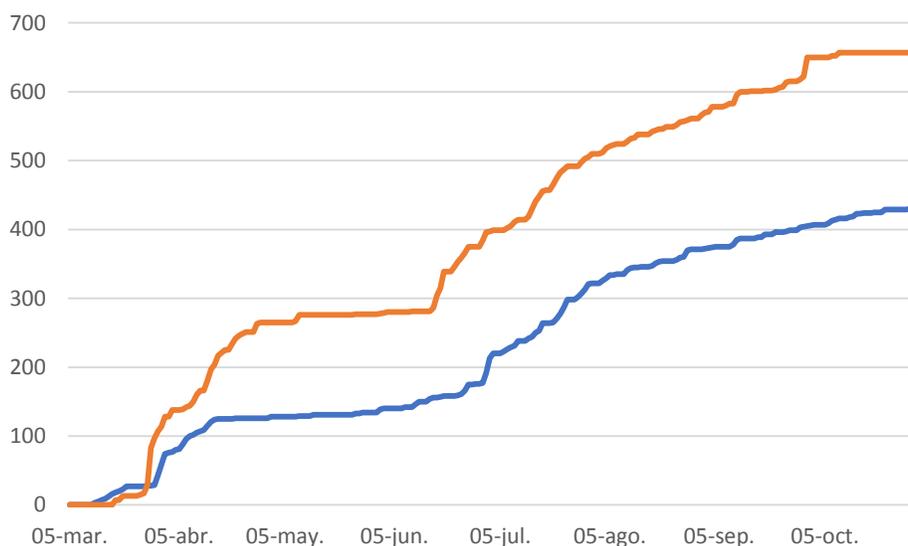
Tal como se presenta en el anexo 2, las unidades ejecutoras que han adjudicado un mayor monto en eventos de compra son: Departamento Administrativo (Q 169.7 millones), Hospital Roosevelt (Q 114.1 millones), Hospital Regional de Occidente Quetzaltenango (Q 70.9 millones), Hospital Nacional Especializado de Villa Nueva (63.6) y Hospital San Juan de Dios (Q59.6 millones).

Departamento Administrativo MSPAS -unidad ejecutora 201-

El Departamento Administrativo, que tiene a su cargo las compras y contrataciones del Hospital Temporal COVID-19 del Parque de la Industria, tuvo durante octubre un aumento de Q 9.8 millones en su presupuesto para la atención de la emergencia, contando actualmente con Q 292.6 millones. Esto como resultado de los diversos traslados presupuestarios entre programas del MSPAS.

Al 31 de octubre de 2020, esta unidad ha publicado 657 eventos, de los cuales 435 han sido adjudicados por un total de Q169.74 millones. Tal como se observa en la siguiente gráfica, desde la segunda quincena junio se dinamizó nuevamente la publicación y adjudicación de eventos de compras en el Departamento Administrativo, asimismo, se observa que en octubre se incrementó la adjudicación de compras en relación con el mes anterior.

Gráfica 14. Acumulado de eventos publicados y adjudicados por el Departamento Administrativo del MSPAS



Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, al 31 de octubre de 2020

Dentro de los eventos adjudicados por el Departamento Administrativo dentro de los últimos 31 días se encuentran los siguientes:

Tabla 20. Procesos de compra más significativos adjudicados por el Departamento Administrativo del MSPAS, entre el 1 al 31 de octubre de 2020

Número	Descripción Concurso	Proveedor Adjudicado	Adjudicado
13380036	Adquisición de pruebas e insumos para el fortalecimiento de la capacidad de diagnóstico por biología molecular de Pacientes, en atención al estado de calamidad según Decreto Gubernativo 5-2020	La Botica, Sociedad Anónima (Q21,360,000.00); ATP Diagnostica Sociedad Anónima (Q1,320,000.00)	Q22,680,000.00
13384600	Ampliación de intensivo del Hospital Temporal Parque de la Industria	H3 Guatemala, Sociedad Anónima	Q9,509,702.00
13248235	Adquisición de equipo de diagnóstico para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	Innovaciones Médicas, S.A. (262,260.00); Compañía de Equipo Médico-Hospitalario, S.A. (138,950.00); Seijiro Yazawa Iwai Guatemala, S.A. (2,351,220.00)	Q2,752,430.00

Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, 31 de octubre de 2020, y Guatecompras

5. Recomendaciones

Derivado de las acciones institucionales realizadas por la PDH en el marco de la pandemia del COVID-19, del 1 al 31 de octubre de 2020, surgieron las recomendaciones que a continuación se indican.

3.1 Recomendaciones que surgen de las supervisiones y verificaciones

3.1.1 Defensorías

En materia del derecho a la salud

Tras los hallazgos derivados de la supervisión al Hospital Nacional de Chimaltenango:

A la Directora Ejecutiva del Hospital Nacional de Chimaltenango

- Garantizar que ante la emergencia por SARS-CoV-2 los servicios del Hospital Nacional de Chimaltenango continúen brindando el servicio a todos los pacientes que requieran la atención, buscando alternativas para recuperar los espacios que debido al contexto actual han debido reconvertirse.
- Realizar gestiones administrativas necesarias para agilizar el traslado continuo de los fondos para el fortalecimiento del hospital en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2, y con esto garantizar la adquisición de medicamentos, reactivos de laboratorio, insumos, equipo y lo que se considere necesario para brindar una atención integral.
- Asegurar que el servicio COVID-19 cuente con el equipo, personal, medicamentos e insumos necesarios para garantizar una atención oportuna.
- Realizar las gestiones administrativas oportunas para que el fortalecimiento con el aumento de camas sea permanente.
- Realizar las gestiones administrativas necesarias para ampliar la atención a pacientes en estado crítico, buscando la ampliación de las áreas de intensivo.
- Fortalecer las coordinaciones del trabajo entre equipo que conforma el personal que brinda la atención del área COVID-19 y el personal permanente del hospital.
- Incidir para que el MSPAS dicte los lineamientos institucionales que garanticen la continuidad de la atención en las áreas COVID-19 para el año 2021 y la contratación del recurso humano asignado a estas áreas.
- Realizar una evaluación interna con enfoque en el respeto derecho humano a la salud, que evidencie las condiciones en que se está brindando la atención en los diversos servicios de hospitalización, enfatizando en todos los gastos en que están incurriendo los pacientes, buscando establecer políticas de mejora continua y fomentando la cultura de denuncia de los usuarios. En este proceso deben involucrarse un grupo multidisciplinario de profesionales, incluyendo Trabajo Social, Recursos Humanos, Administración, entre otros.
- Solicitar al MSPAS alternativas de solución con los sustentos legales necesarios que den respuesta a la problemática del déficit del personal debido al riesgo por edad, enfermedades crónicas y demás, que continúan debilitando a los servicios de salud.
- Garantizar que el EPP que se está adquiriendo sea certificado y en respeto a lo establecido en los estándares de calidad vigente, eliminando el uso de equipo reutilizable.
- Implementar programas de capacitación continua que fortalezcan las capacidades del personal de los servicios COVID-19.
- Incluir en el protocolo de atención a cadáveres el enfoque de respeto a los derechos humanos establecido ante la pandemia por SARS-CoV-2.
- Incidir en el MSPAS para que se den coordinaciones en el marco del cumplimiento de las funciones de la COPRECOVID.
- Solicitar al del Registro Nacional de las Personas se habilite la sede que funcionaba en el hospital y con esto facilitar las gestiones a los usuarios.
- Evaluar con los comités de gestión de riesgo y de control y prevención de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria, la implementación de lineamientos para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica.

- Informarse sobre las Acciones Constitucionales de Amparo planteadas por PDH para garantizar el derecho humano a la salud de pacientes y personal en el contexto de la pandemia por SARS.CoV-2.
- Establecer lineamientos institucionales a través del área de recursos humanos que garanticen espacios laborales seguros en el marco de las consideraciones relativas a las medidas de salud pública y sociales en el lugar de trabajo en el contexto del COVID-19 determinadas por la Organización Mundial de la Salud.
- Establecer procesos administrativos de acuerdo con el marco legal vigente a todo aquel servidor que se determine que teniendo conocimiento que el hospital provee servicios gratuitos tal es el caso de las tomografías, derive pacientes al área privada.

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social

- Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Viceministerio de Hospitales y con esto garantizar intervenciones constantes que evidencien mejora continua en el Hospital Nacional de Chimaltenango, garantizando que los todos los servicios que presta el hospital estén a disposición de los pacientes y se eviten innecesarios gastos de bolsillos.
- Agilizar las gestiones administrativas necesarias para asegurar el traslado de los fondos en forma oportuna para el fortalecimiento del hospital en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2, y con esto garantizar la adquisición de medicamentos, reactivos de laboratorio, insumos, equipo y lo que se considere necesario para brindar una atención integral.
- Realizar las gestiones administrativas necesarios en el marco de las competencias y rectoría del MSPAS para que la adquisición de oxígeno se realice en el marco de un contrato abierto.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en las Acciones Constitucionales de Amparo planteadas por PDH.
- Implementar de forma urgente políticas que garanticen la atención de todos pacientes que necesiten cuidado, incluyendo pacientes con enfermedades crónicas.
- Garantizar la asignación del presupuesto que requiere el Hospital Nacional de Chimaltenango para el funcionamiento inmediato y a largo plazo de las áreas COVID-19 y con esto se pueda asegurar la contratación del personal asignado a las mismas, así como un fortalecimiento permanente del hospital con recurso humano especializado, equipo, medicamentos e infraestructura.
- Asegurar el presupuesto necesario a cada unidad ejecutora para que se establezcan clínicas de atención a pacientes que han padecido de COVID-19 y que presenten complicaciones crónicas de tal forma que se garantice la atención y el tratamiento que sus vidas requieran.
- Establecer lineamientos institucionales que garanticen la inclusión de los datos generados en la red hospitalaria, incluido el Hospital Nacional de Chimaltenango en la sistematización de datos del sistema de alerta epidemiológica por semáforo que ha determinado el MSPAS.
- Establecer mecanismos a través de políticas institucionales que generen la posibilidad de integrar de forma permanente al personal que se contrató temporalmente por la emergencia COVID-19, tomando en cuenta que los servicios de salud históricamente han funcionado con déficit de personal.

- Establecer estrategias institucionales que garanticen que los servicios de salud y sus áreas de atención no se debiliten ante el cumplimiento del resguardo del personal por suspensiones, enfermedades crónicas y/o factores de riesgo.

Tras los hallazgos derivados de la supervisión al Hospital Nacional de Quiché:

Al Director Ejecutivo del hospital Nacional de Quiché

- Garantizar que ante la emergencia por SARS-CoV-2 los servicios del hospital Nacional de El Quiché se continúen brindando a todos los pacientes que requieran la atención, buscando alternativas para recuperar los espacios que debido al contexto actual han debido reconvertirse.
- Realizar las acciones administrativas necesarias encaminadas a que el fortalecimiento presupuestario que hasta ahora se ha otorgado por parte del MSPAS en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2 no se disminuya y con esto se facilite la adquisición de equipo básico tal es el caso de bombas de infusión, monitores, ventiladores, entre otros.
- Asegurar que el servicio COVID cuente con el equipo, personal, medicamentos e insumos necesarios para garantizar una atención oportuna con calidad y calidez.
- Agilizar las gestiones para finalizar el área de ampliación y con esto asegurar el fortalecimiento permanente en relación con la capacidad (camas hospitalarias) en un espacio que posterior al concluir la emergencia por SARS-CoV-2 será utilizado como un servicio más del hospital.
- Garantizar que la atención a pacientes críticos se dé sin que se sacrifique el equipo, recursos y personal de las distintas áreas con el que ya se contaba previo a emergencia sanitaria por SARS-CoV-2, y con esto asegurar la atención a otras enfermedades, comprometiendo en lo posible la contratación no solo de personal operativo especializado sino de las áreas de apoyo (intendencia, cocina, lavandería, etc.).
- Fortalecer las coordinaciones de trabajo entre el equipo que conforma el personal que brinda la atención del área COVID-19 y el personal permanente del hospital, asegurando en lo posible que el personal de enfermería sea recontratado con los rangos salariales sugeridos en las tablas COVID planteadas por el MSPAS.
- Incidir para que el MSPAS dicte los lineamientos institucionales que garanticen la continuidad de la atención en las áreas COVID-19 para el año 2021 y la contratación del recurso humano asignado a estas áreas.
- Solicitar al MSPAS alternativas de solución con los sustentos legales necesarios que den respuesta a la problemática de déficit del personal debido al riesgo por edad, enfermedades crónicas y demás, que continúan debilitando a los servicios de salud.
- Garantizar que el EPP que se está adquiriendo sea certificado y respetando lo establecido en los estándares de calidad vigente, eliminando el uso de equipo reutilizable.
- Realizar las gestiones administrativas necesarias para asegurar el abastecimiento de los medicamentos y material médico quirúrgico que se encuentran desabastecidos o con disponibilidad mínima.
- Implementar programas de capacitación continua que fortalezcan las capacidades del personal de los servicios COVID-19.

- Incluir en el protocolo de atención a cadáveres el enfoque de respeto a los derechos humanos establecido ante la pandemia por SARS-CoV-2.
- Incidir en las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia para que las gestiones administrativas se den en forma fluida y ágil.
- Incidir en el MSPAS para que se den coordinaciones en el marco del cumplimiento de las funciones de la COPRECOVID.
- Solicitar al Registro Nacional de las Personas RENAP si es posible habilitar la sede que funcionaba en el hospital y con esto facilitar las gestiones a los usuarios.
- Evaluar con los comités de gestión de riesgo la conformación del comité de control y prevención de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria; a fin de implementar lineamientos para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica.
- Informarse sobre las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos con el fin de garantizar el derecho humano a la salud de los pacientes y el personal en el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2.
- Implementar un plan de respuesta integral que incluya como mínimo el fortalecimiento de las capacidades instaladas, lineamientos para el adecuado funcionamiento para las áreas de apoyo y del personal de estos servicios, así como el suministro de EPP.
- Reestructurar el funcionamiento del servicio de morgue estableciendo lineamientos en apego a los protocolos de bioseguridad.
- Realizar en forma urgente las gestiones necesarias para pagar los salarios del personal contratado para los servicios COVID-19 que se encuentra pendiente de pago.
- Establecer una ruta de información para familiares de pacientes en garantía que se traslade de forma oportuna la evolución y estado de salud de estos, usando herramientas tecnológicas disponibles actualmente.

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social

- Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Viceministerio de Hospitales y con esto garantizar intervenciones constantes que evidencien mejora continua en el hospital Nacional de Quiché, garantizando que todos los servicios que presta el hospital estén a disposición de los pacientes y se eviten innecesarios gastos de bolsillo.
- Agilizar las gestiones administrativas necesarias para que se continúe el traslado oportuno de los fondos para el fortalecimiento del hospital en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2, y con esto garantizar la adquisición de medicamentos, reactivos de laboratorio, insumos, equipo y lo que se considere necesario para brindar una atención integral.
- Realizar las gestiones administrativas necesarios en el marco de las competencias y rectoría del MSPAS para que la adquisición de oxígeno se realice en el marco de un contrato abierto.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos.
- Implementar de forma urgente políticas que garanticen la atención de todos los pacientes que necesiten cuidado, incluyendo pacientes con enfermedades crónicas.

- Garantizar la asignación del presupuesto que requiere el hospital Nacional de Quiché para el funcionamiento inmediato y a largo plazo de las áreas COVID-19 y con esto se pueda asegurar la contratación del personal asignado a las mismas, así como un fortalecimiento permanente del hospital con recurso humano especializado, equipo, medicamentos e infraestructura.
- Asegurar el presupuesto necesario a cada unidad ejecutora para que se establezcan clínicas de atención a pacientes que han padecido de COVID-19 y que presenten complicaciones crónicas de tal forma que se garantice la atención y el tratamiento para la garantía del derecho a la vida.
- Establecer mecanismos a través de políticas institucionales que generen la posibilidad de integrar de forma permanente al personal que se contrató temporalmente por la emergencia COVID-19, tomando en cuenta que los servicios de salud históricamente han funcionado con déficit de personal.
- Establecer estrategias institucionales que garanticen que los servicios de salud y sus áreas de atención no se debiliten ante el cumplimiento del resguardo del personal por suspensiones, enfermedades crónicas y/o factores de riesgo.
- Garantizar fondos necesarios para que el hospital Nacional de Quiché establezca un programa de salud mental dirigido al personal que ha estado en primera línea enfrentado la emergencia por SARS-CoV-2, tomando en cuenta que el personal se encuentra desgastado y desmotivado.

Tras los hallazgos derivados de la supervisión al Hospital Nacional de Sololá:

A la Directora Ejecutiva del Hospital Nacional de Sololá

- Instituir estrategias que garanticen la atención a todas las patologías que afectan a la población, tomando en cuenta la posibilidad de una inminente reapertura de las áreas de Consulta Externa, por lo que deben existir lineamientos claros para la atención a pacientes con SARS-CoV-2, como para el resto de los pacientes que consultan.
- Establecer a nivel interno en conjunto con el área de Recursos Humanos investigaciones profundas que incluyan evaluaciones de desempeño objetivas y a todo nivel, con el objetivo de identificar la problemática que ha llevado a dicho servicio a un desorden administrativo importante que deriva en una deficiente calidad de atención a la población, enfatizando en el área de Trabajo Social.
- Capacitar al personal de las áreas que se estimen necesarias, reforzando los procedimientos regulados a través de las normativas internas vigentes, así como de la legislación guatemalteca en el marco del fortalecimiento de los procesos de registro, dentro de estos: registros de fallecimientos, de donaciones, entrega de equipo a las distintas áreas, entre otros. Es necesario además iniciar las llamadas de atención pertinentes para todos aquellos servidores que a la fecha han incumplido estos procedimientos, realizando de forma previa las investigaciones correspondientes y asumiendo las responsabilidades individuales de cada servidor en el marco de sus competencias.
- Evaluar el estilo de administración establecido en el Hospital Nacional de Sololá buscando establecer una administración de puertas abiertas que facilite la apertura de los canales de comunicación con el recurso humano tanto operativo, médico como administrativo. Evaluando lo

oportuno de solicitar el acompañamiento del Viceministerio de Hospitales para elaboración de un plan integral de mejora, cuyo fundamento debe establecerse en la garantía del respeto al derecho humano a la salud. Dicho plan necesariamente debe determinar el abordaje que por área del hospital se establecerá, acompañándose de un cronograma.

- Implementar estrategias innovadoras con asistencia técnica de recursos humanos que subsanen las fracturas y diferencias con el personal de las diferentes áreas y con esto lograr establecer líneas de comunicación efectivas que garanticen la mejora en el clima de trabajo.
- Establecer ruta de quejas, denuncias y sugerencias (verbales y escritas), a través de un departamento específico, garantizando el acompañamiento de los pacientes en el marco del respeto. Esto en la búsqueda de evidenciar a través de la voz de los pacientes la serie de dificultades que los impactan directamente al momento de buscar la atención hospitalaria, resaltando que es el grupo de población que viven en pobreza y pobreza extrema quienes con mayor frecuencia acuden a este servicio de salud y quienes más atropellos están sufriendo en este momento. El análisis objetivo de estas denuncias puede convertirse en una herramienta fundamental para determinar líneas de acción en el marco de la mejora continua.
- Crear un plan de trabajo orientado en lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos, Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde se instituye la salud como un bien común y un derecho, con lo que el Estado de Guatemala y el Ministerio de Salud son responsables de garantizar atención a la población, respetando el principio de gratuidad y con esto evitar que se traslade el compromiso a la población (pacientes) del pago de servicios que el hospital está obligado a proveer.
- Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias, incluyendo las recomendaciones del Comité de Farmacoterapia, mismo que debe ser legítimo y con representatividad de las diversas especialidades, indistintamente de la afinidad a la Dirección Ejecutiva.
- Establecer planes de contingencia ante la saturación de los servicios COVID, en el contexto no solo del escenario actual sino de enfrentar una segunda ola de contagios.
- Realizar las gestiones administrativas necesarias para la adquisición de los medicamentos, insumos y reactivos de laboratorio que se encuentran en cero, integrando a las compras la gama de medicamentos y lavatorios que les está solicitando comprar a los pacientes del área COVID, tomando en cuenta el fortalecimiento presupuestario que tiene el hospital ante la emergencia.
- Remozar o reconstruir de forma urgente el área que ocupa la morgue, facilitando el equipo e insumos necesarios para el adecuado funcionamiento, adaptando además en el marco del protocolo de manejo de cadáveres vigentes del MSPAS, lineamientos de atención a cadáveres que garanticen el respeto al dolor de los familiares, la certeza de la entrega de los cuerpos y sobre todo la seguridad y protección del personal del área de morgue.
- Realizar de forma urgente las gestiones administrativas necesarias que garanticen la recontractación del personal que en este momento se encuentran sin contrato, así como garantizar

los salarios de estos. Asegurando además que los salarios que aún no se han pagado se hagan efectivos.

- Incidir para que en el marco de las funciones de COPRECOVID se den las coordinaciones que se estimen pertinentes.
- Solicitar en lo posible al Registro Nacional de las Personas la reapertura de la sede que funcionaba en el hospital y con esto facilitar la realización de trámites a los usuarios.
- Establecer directrices para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica, toda vez que el hospital cuenta con un 12% de contagios dentro del personal y 1 persona fallecida, el implementar estas acciones deriva en que el recurso humano se sienta valorado y parte de un equipo de trabajo.
- Solicitar al MSPAS copia de las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos para garantizar el derecho humano a la salud de pacientes y personal en el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2 y los lineamientos institucionales para dar cumplimiento a los mismos.
- Implementar un plan de capacitación con enfoque al respeto a los derechos humanos y con esto garantizar que se eviten la serie de vulneraciones al derecho humano a la salud, al trabajo y a la seguridad social que se están dando en el hospital.
- Realizar en forma urgente una reingeniería de las áreas de Trabajo Social, Estadística, Recepción, Almacén General, efectuando además las medidas administrativas que se estimen necesarias en el marco de las responsabilidades que competen a cada servidor. Evaluando además los cambios necesarios del personal que se estime oportuno.
- Crear un comité con representación de las diversas especialidades que evalué el protocolo de atención a pacientes ventilados vigente en el hospital, evidenciando las debilidades y con esto estableciendo los ajustes que se necesiten hacer al mismo, lo que incluso puede fortalecerse con capacitaciones continuas al personal del área COVID, esto con el objeto de revertir la tasa de mortalidad y mejorar la calidad de la atención.
- Realizar de forma urgente estudio epidemiológico que revele la tasa de mortalidad infantil y neonatal, enfatizando en las causas de esta, involucrando a los diversos comités que tenga relación con el tema, dentro de estos el Comité de control y prevención de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria.
- Evaluar las funciones asignadas al personal de seguridad en los diversos servicios o áreas, dentro de estos Lavandería, Cocina, Triage.

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social

- Precisar el proceso de reingeniería y modernización dentro de la gestión administrativa en el Hospital Nacional de Sololá, esto en el marco de la legislación para la administración pública vigente. Incluyendo también el análisis y reingeniería de los procesos.
- Realizar de forma urgente una evaluación del desempeño a la Dirección Ejecutiva en el marco que como responsable del hospital le competen, ante todas las debilidades evidenciadas en el presente informe.

- Garantizar a través de las supervisiones y monitoreos que realiza el Viceministerio de Hospitales que el equipo de trabajo administrativo y operativo del Hospital Nacional de Sololá incluya recurso humano capacitado, comprometido, conocedor de la administración pública y que además tengan vocación de servicio y sensibilidad hacia el tema de salud. Debe asegurarse que los procesos selección y reclutamiento se den en marco de la transparencia.
- Solicitar a la auditoría interna la revisión inmediata de los procesos de recepción de donaciones, de entrega de equipo a las distintas áreas y de los controles de asistencia del personal incluyendo en estos últimos indicadores de producción por áreas (cirugía, medicina interna, pediatría, entre otros.) y garantizar que el recurso humano especializado atienda no solo en los horarios contratados sino en forma oportuna.
- Solicitar a la Contraloría General de Cuentas auditoría forense que evidencie la situación actual del hospital, y derivado de estos hallazgos realizar las acciones legales que corresponden.
- Investigar a través de la unidad correspondiente las razones de la delegación de funciones operativas al personal de seguridad, así como el gran número de personal contratado para el resguardo de la seguridad del personal.
- Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Viceministerio de Hospitales y con esto garantizar fiscalizaciones constantes que evidencien los avances necesarios.
- Realizar las gestiones administrativas necesarios en el marco de las competencias y rectoría del MSPAS para que la adquisición de oxígeno se realice en el marco de un contrato abierto.
- Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos.
- Realizar una investigación epidemiológica independiente del hospital a través del Centro Nacional de Epidemiología que determine las causas de las altas tasas de mortalidad en pacientes ventilados en el servicio COVID, así como de la mortalidad infantil y neonatal. Efectuando las acciones administrativas y legales que sean necesarias a la luz de los resultados de las investigaciones.
- Realizar en el marco de la transparencia una investigación en relación con denuncias previas que el personal médico ha realizado en cuanto a otras donaciones que se han recibido y a las que se pudo haber dado un uso incorrecto (caso de mascarillas N95).

En materia de derechos laborales

Tras los hallazgos derivados de la verificación al Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia del IGSS, se emitieron las siguientes recomendaciones:

Al Presidente de la Junta Directiva y Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:

- Realizar los esfuerzos necesarios a efecto que los procesos que se encuentren pendientes de resolución de adhesión y de recursos de apelación del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia sean resueltos lo antes posible, para garantizar con ello el derecho a la seguridad social de los afiliados y derecho habientes.

- Realizar las acciones administrativas necesarias y ágiles a efecto de notificar lo antes posible a quienes han presentado sus solicitudes del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como reducir en lo posible la presa de notificaciones que actualmente se posee, en beneficio de los afiliados de ese instituto.
- Continuar implementando las medidas que se consideren necesarias y oportunas a efecto de evitar contagios de COVID-19 y mantener distanciamiento social entre los derechos habientes y trabajadores.
- Velar por el derecho a la seguridad social de las personas que se encuentran activas en el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como a todas aquellas personas que inician su trámite de incorporación.

Tras los hallazgos derivados de las verificaciones a la Gerencia del IGSS:

A la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Respecto a la atención brindada a los agentes de la Policía Nacional Civil:

- Continuar con la estrategia de atención médica a los elementos de la Policía Nacional Civil, a efecto de atender a los elementos que lo necesiten, además de prevenir contagios en las distintas comisarías del país.
- Coordinar con el enlace de la Policía Nacional Civil, de manera que tenga la oportunidad de informar a sus autoridades y al Ministerio de Gobernación sobre el trabajo interinstitucional que lleva a cabo con el Instituto a efecto de prevenir contagios entre elementos de PNC y la asistencia médica que debe brindarse.
- Continuar con las campañas de sensibilización y prevención de contagios de COVID-19 en la Policía Nacional Civil.

Respecto a la atención a la población trabajadora en el contexto de la COVID-19:

Se reiteran las recomendaciones notificadas el 27 de agosto del presente año, en virtud de la atención importante que realiza en favor de las personas trabajadoras.

Además, se agregan las siguientes recomendaciones:

- Continuar con la atención a la población trabajadora, afiliada, beneficiaria, jubilada, pensionada y no afiliada, ante la pandemia provocada por la COVID-19; realizando las acciones necesarias ante un posible rebrote de la enfermedad.
- Realizar los esfuerzos necesarios a efecto de poder supervisar un mayor número de empresas y entidades a efecto que se cuente con las medidas de salud y seguridad ocupacional a favor de los trabajadores ante la pandemia provocada por la COVID-19.

Tras los hallazgos derivados de las verificaciones realizadas al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social

- Girar sus instrucciones necesarias y oportunas a la Dirección de Recursos Humanos a efecto de evaluar de manera urgente los lineamientos a implementar para la prestación de servicios del

personal en virtud de existir contradicción entre la circular DGRRHH-0137-2020 y el Acuerdo Ministerial 146-2020.

- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-CoV-2 en los centros de trabajo, en virtud que es evidente la falta de distanciamiento social entre los trabajadores.
- Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 con relación al retorno a labores del personal garantizando el distanciamiento entre las personas trabajadoras mientras desempeñen sus funciones.
- Realizar las gestiones necesarias y urgentes ante el Ministerio de Finanzas Públicas con relación a la asignación de cuota financiera para cubrir los pagos de las personas trabajadoras del hospital temporal del Parque de la Industria que aún no han recibido sus honorarios desde que iniciaron su relación laboral y a efecto que el pago de salarios se realice sin demora alguna
- Instruir a quien corresponda a efecto de respetar los derechos laborales de los trabajadores del hospital temporal del Parque de la Industria que en manera reiterativa sufren vulneraciones en la relación laboral atribuible al accionar de las autoridades del ministerio que representa.

Tras los hallazgos derivados de la verificación a los Centros Deportivos del Ministerio de Cultura y Deportes:

Al Ministro de Cultura y Deportes

- Garantizar el disfrute del derecho al deporte y la recreación, considerando todas las acciones necesarias y pertinentes para proteger los derechos a la vida, salud e integridad personal de cada uno de los usuarios, deportistas y trabajadores, en respuesta a la Resolución 1/2020 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, informando ampliamente los mecanismos para reservar/inscribirse, medidas de prevención, así como la habilitación de horario especial para el ingreso de personas mayores, niños y niñas.
- Revisar y modificar el horario establecido para la atención de usuarios, en correspondencia con lo establecido en el acuerdo gubernativo 150-2020.
- Contar con suficientes insumos para el fiel cumplimiento de las medidas de prevención establecidas.
- Facilitar de forma permanentemente a las brigadas de atención información actualizada y comprensible sobre todas las medidas de prevención, acción acompañada por una revisión y actualización permanente del protocolo aprobado para el efecto, resaltando la revisión de las medidas, número de personas para atención y aforo del centro.
- Garantizar la permanencia del número de personas establecido para la atención, así como su refuerzo en la medida del avance de la reapertura.
- Establecer coordinación con el centro de salud de la zona 7.
- Realizar todas las acciones administrativas para garantizar el cumplimiento del Acuerdo Gubernativo 345-2010, particularmente lo relativo al artículo 6 en el que se establecen los derechos de los servidores cívicos, particularmente la entrega de credencial o acreditación y hacer

efectivo el pago de estipendio de forma ágil en el presente ejercicio fiscal. Asimismo, considerar todas las medidas de seguridad relacionadas al horario de prestación del servicio cívico.

- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional en todas las instalaciones deportivas sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-CoV-2 en los Centros de Trabajo.
- Establecer protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social dentro del Acuerdo Ministerial 146-2020.
- Planificar en las instalaciones deportivas el refuerzo de las medidas de prevención ante la COVID-19 en la medida en que se reabierturen los servicios y se reciba un número mayor de usuarios.

Tras los hallazgos derivados de la verificación al Ministerio Público y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social:

A la Fiscal General y Jefa del Ministerio Público.

- Girar sus instrucciones a las autoridades de la Fiscalía Municipal de Mixco y a la Unidad de Delitos contra Sindicalistas de la Fiscalía de Derechos Humanos, a efecto de que la investigación dentro de los expedientes MP008-2020-8481 y M0010-2020-63 se realice de manera ágil con el objeto de, según resulte de las investigaciones, deducir responsabilidades por los hechos sufridos a la líder sindical, y garantizar el derecho a la vida de la agraviada y de núcleo familiar.

Al Ministro de Trabajo y Previsión Social.

- Girar sus instrucciones a la Inspección General de Trabajo a efecto de gestionar de manera ágil y pronta la adjudicación identificada con el número R0101-05518-2020, a efecto de tutelar los derechos de los trabajadores y de la señora Odilia Caal Co, en el entendido que la entidad patronal es la responsable directa de brindar medidas de seguridad para proteger la vida y salud de los trabajadores.

Tras los hallazgos derivados de la verificación realizada en el Registro Nacional de las Personas:

Al Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas

Se reiteran las recomendaciones notificadas con fecha 12 de agosto de 2020, en materia de protección a los trabajadores en el contexto de la pandemia COVID-19.

Además, se agregan las siguientes recomendaciones:

- Analizar la viabilidad de fomentar el teletrabajo a las madres trabajadoras en periodo de lactancia en atención a los compromisos que el Estado adquirió en la ratificación del Convenio Internacional 183 con la Organización Internacional del Trabajo relativo a la Protección a la Maternidad, y en tenor a lo preceptuado en su artículo 3 que establece: “Todo miembro, previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar que no se obligue a las mujeres embarazadas o lactantes a desempeñar un trabajo que haya sido determinado por la autoridad competente como perjudicial para su salud o la de su hijo, o respecto del cual se haya establecido mediante evaluación que conlleva un riesgo significativo para la salud de la madre o del hijo”.
- Delimitar el proceso idóneo, cuando una persona trabajadora perteneciente a grupos vulnerables solicite su reintegro a sus labores a efecto de evitar especulaciones o malinterpretaciones.

Tras los hallazgos emanados de las verificaciones realizadas al Ministerio de Economía sobre el Fondo de Protección de Empleo:

Al Ministro de Economía

Se reiteran las recomendaciones notificadas el 25 de septiembre de 2020, con relación al Fondo de Protección de Empleo, en el sentido de:

- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto de agilizar los procedimientos que conlleva que la entrega del fondo de protección del empleo a todos aquellos trabajadores que se encuentran con contratos individuales de trabajo suspendidos.
- Velar porque el trámite que conlleva el desembolso del fondo de protección del empleo sea realizado lo antes posible a efecto se pueda coadyuvar a la economía familiar en estos momentos de pandemia.

Además, se agrega la siguiente recomendación:

- Girar sus instrucciones a efecto que el pago de las dos quincenas pendientes del Fondo de Protección de Empleo a los trabajadores de Transurbano (Rutas Metropolitanas, S.A. y Expansión Corporativa Millenium, S.A.), se gestione de una manera ágil a efecto de apoyar a dichos trabajadores que hasta hoy subsisten directamente a través de este beneficio.

A partir de los hallazgos derivados de la verificación al Diario de Centroamérica y Tipografía Nacional respecto a las medidas implementadas para la prevención del contagio de COVID-19:

A las autoridades de la Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional

- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo.
- Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020.
- Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 con relación al retorno a laborales del personal.

Tras los hallazgos derivados de la verificación al Registro Mercantil:

Al Director del Registro Mercantil de la República de Guatemala

- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que se continúen con las medidas de salud y seguridad ocupacional y que las mismas sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-CoV-2 en los Centros de Trabajo.
- Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020.
- Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 con relación al retorno a las labores del personal, garantizando el distanciamiento entre sus trabajadores mientras realizan sus funciones.

Tras los hallazgos derivados de las verificaciones realizadas al Ministerio de Finanzas Públicas:

Al Ministro de Finanzas Públicas

- Instruir a la Dirección de Recursos Humanos a efecto de poder fomentar la modalidad del teletrabajo con aquellas madres trabajadoras con hijos inscritos en el jardín infantil según lineamientos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto de continuar con las medidas de salud y seguridad ocupacional implementadas para la prevención y control de brotes de SARS-CoV-2.
- Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020.
- Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 con relación al retorno a labores del personal y atención a usuarios.
- Replicar las medidas de salud y seguridad ocupacional en todas las entidades a su cargo incluyendo al Taller Nacional de Grabados en Acero.

Tras los hallazgos derivados de la verificación a la empresa privada Euro Mantenimiento S.A.:

Al Señor Ministro de Trabajo y Previsión Social

- Girar sus instrucciones a la Inspección General de Trabajo a efecto que pueda delegarse a un Inspector de Trabajo en la entidad denominada Euro Mantenimiento S.A., ubicada en 5 avenida 5-55, torre 2, nivel 11, zona 14, edificio Europlaza, a efecto de establecer el respeto a los derechos laborales de los trabajadores que denunciaron disminución de salarios desde el mes de marzo del presente año, así como falta de pago de prestaciones laborales (Aguinaldo de 2019, Bono 14 de 2020 y prestaciones por finalización de relaciones laborales).

Tras los hallazgos derivados de la verificación realizada en la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del presidente:

A la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del presidente

- Instruir a quien corresponda el análisis urgente de los riesgos de la falta de renovación de contratos del personal que a finales de septiembre se terminó la relación laboral, en virtud que se debe de ponderar las obligaciones institucionales en atención al grupo vulnerable de personas mayores.
- Reorientar sus políticas de recurso humano en relación con las recomendaciones de la Organización Internacional de Trabajo, en relación con proteger la relación laboral de los trabajadores en virtud a la pandemia que actualmente se vive a casusa del COVID-19.
- Realizar de manera ágil y pronta el pago de prestaciones laborales del personal que le fue terminada su relación laboral.
- Generar propuestas para que el personal contratado bajo la modalidad del renglón presupuestario 011, para crear un ambiente de estabilidad en el personal que se contrate para atender a las personas mayores que asisten a los diferentes Centros de Día que funcionan en el interior del país.
- Realizar revisión sobre los renglones presupuestarios de contratación de personal asignado a los Centros de Día y a la Dirección del Programa Mis Años Dorados, ya que la forma de contratación actual debilita el funcionamiento del Programa ya que al no estar bajo el renglón permanente 011, crea inestabilidad en las personas contratadas y a orilla a cambios frecuentes situación que al final redundan en la atención digna que se merecen las personas mayores.
- Elaborar un plan específico de reactivación de los Centros de Día, considerando que por la situación de pandemia COVID-19, se tienen que abordar de diferente forma la atención de personas mayores toda vez que están dentro de los grupos de mayor vulnerabilidad ante el contagio.

A la Dirección del Programa Mis Años Dorados

- Revisar los perfiles de puestos destinados para atención en los Centros de Día, ya que se carece del perfil de servicios operativos relacionados con conserjería y también con el perfil de un profesional de nutrición que sea quien elabore las dietas adecuadas que deben consumir las personas mayores de acuerdo con sus propias características.
- Hacer propuesta de un plan de reactivación de los Centros de día, acorde a las medidas que se deben tomar ante la pandemia COVID-19, en virtud que en el documento remitido sobre la

Política Nacional de Atención Integral a las Personas Mayores 2018-2032, su contenido no coincide ni armoniza con la actual situación.

Tras los hallazgos derivados de la verificación realizada al Instituto Nacional de Bosques:

Al Gerente del Instituto Nacional De Bosques

- Girar instrucciones a donde corresponda para que el protocolo de bioseguridad que dicta lineamientos para evitar contagios de SARS-CoV-2 sea socializado a los trabajadores de una forma clara y sencilla y sobre todo que sea llevado a la práctica para evitar contagios.
- Instruir a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-CoV-2 en los Centros de Trabajo.
- Instruir que en la medida de lo posible se haga efectivo el pago de las prestaciones laborales a los trabajadores que finalizaron relación laboral con el INAB.

Tras los hallazgos derivados de la verificación realizada al Organismo Judicial:

A la Presidencia del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia

- De manera urgente instruir a quien corresponda a efecto que se garantice la vida y salud de los trabajadores, en especial a los trabajadores de la unidad de compras en donde se corroboró un brote de COVID-19.
- Instruir a que a la totalidad de trabajadores de la unidad de compras se les pueda facilitar el teletrabajo como medida de resguardo preventivo ante un posible riesgo de infección.
- Realizar una desinfección profunda en las instalaciones de la unidad de compras.
- Girar instrucciones a quien corresponda a efecto de establecer los contactos de los trabajadores infectados y enviarlos de manera inmediata de cuarentena ante el riesgo latente de contagio.
- Generar instrucciones a todo el personal sobre la prohibición de realizar actividades de convivencia dentro de las instalaciones del Organismo Judicial, además de restringir el uso de los aires acondicionados.

Tras los hallazgos derivados de la verificación realizada a la Municipalidad de Quetzaltenango:

Al alcalde de la Municipalidad de Quetzaltenango

- Girar sus instrucciones a la Dirección de Recursos Humanos a efecto que de manera urgente se realice una supervisión interna en la municipalidad y sus dependencias para corroborar que todos los jefes o mandos, realicen las solicitudes y brinden insumos de protección a los trabajadores, iniciando las acciones que se consideren necesarias si se constata que algún jefe no ha realizado la solicitud de insumos o bien no los ha trasladado al personal.
- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-CoV-2 en los centros de trabajo.

- Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 con relación al retorno a labores del personal garantizando el distanciamiento entre las personas trabajadoras mientras desempeñen sus funciones.
- Considerar implementar roles de turno al personal a efecto de prevenir un contagio masivo o cuarentena preventiva en donde toda una dependencia pierda a su personal afectando dicha situación a los usuarios que requieren los servicios en la municipalidad.

Tras los hallazgos derivados de la verificación realizada en el Hospital Temporal de Quetzaltenango:

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social

- Realizar las gestiones necesarias y urgentes ante el Ministerio de Finanzas Públicas con relación a la asignación de cuota presupuestaria para cubrir los pagos de las personas trabajadoras del hospital temporal de Quetzaltenango que aún no han recibido sus salarios.

Tras los hallazgos emanados de la verificación realizada a la delegación del Ministerio de Trabajo en Quetzaltenango:

Al Ministro de Trabajo y Previsión Social

- Analizar y accionar ante la crisis de personal que afronta la delegación de Quetzaltenango en relación con la carga laboral que se posee; realizando las acciones correspondientes a efecto en lo posible de dotar de mayor recurso humano, en virtud que, de continuar de la misma manera, se encuentra afectando a la población, y al propio personal, ante la sobrecarga y mora que actualmente se tiene.
- Analizar una estrategia de atención en virtud de la gran cantidad de denuncias y conciliaciones pendientes de diligenciar en la delegación de Quetzaltenango.
- Instruir a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional que se brinda al personal de la delegación de Quetzaltenango sean acordes al propio Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-CoV-2 en los centros de trabajo.

Otros derechos y poblaciones

Personas privadas de libertad

En este período se verificaron distintos centros penales para dar seguimiento a los protocolos de prevención de COVID-19. Tras los hallazgos se recomendó:

A la Dirección General del Sistema Penitenciario

- Adoptar disposiciones para proteger de contagios de COVID-19 a la población privada de libertad con prioridad a los grupos de riesgo (Personas Mayores, Personas de la Diversidad Sexual, Personas Indígenas) y a los guardias del Sistema Penitenciario y que los protocolos garanticen la certeza de las pruebas que se lleven a cabo.
- Garantizar que los privados de libertad que salgan a recoger los alimentos en los tres tiempos de comida tomen las medidas de higiene y prevención necesarias al momento de manipularlos y de

tener algún tipo de acercamiento con el personal de la empresa que realiza la entrega de los alimentos y que reciban su hora de sol.

Además, de **manera verbal**, se emitió la recomendación

A las directoras y los directores de los centros penales

- Solicitar por escrito a las autoridades de la Dirección General del Sistema Penitenciario los insumos para poder mantener protocolos de seguridad, prevención e higiene adecuados, pues a todas luces existe peligro de contagio de COVID-19.

Personas migrantes

En este período se verificaron diferentes albergues que han acogido a personas migrantes, en los cuales se reiteraron o emitieron nuevas **recomendaciones verbales** al personal del Instituto Guatemalteco de Migración y del Ministerio de Salud pública y Asistencia Social encargadas de:

Hotel Conquistador Ramada

Al Instituto Guatemalteco de Migración y al Ministerio de Salud pública y Asistencia Social

- Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas albergadas. Verificar que se cumpla el protocolo de prevención, sobre todo el uso correcto de la mascarilla y el distanciamiento de las personas albergadas.
- Realizar las gestiones pertinentes para abastecerse de agua pura embotellada y que la misma pueda ser entregada a las personas retornadas.
- Brindar el servicio de llamadas.
- Verificar el cobro que realiza el personal del Hotel por realizar favores a las personas retornadas.

Albergue Ramiro de León Carpio

Al Instituto Guatemalteco de Migración y al Ministerio de Salud pública y Asistencia Social

- Coordinar entre todas las instituciones, por la cantidad de personas retornadas.
- Coordinar con Conamigua el abastecimiento de kits de limpieza para las personas y evitar que se vuelva a dar escasez de estos.
- Coordinar y gestionar la entrega de insumos de higiene personal para las personas albergadas, como una necesidad primordial de todos y cada uno de los grupos que ingresan al albergue.
- Verificar que se cumpla con el protocolo de distanciamiento de las personas que se encuentran en el albergue.
- Mantener la buena comunicación entre instancias garantes y personas albergadas, a fin de resolver dudas y/o atender necesidades que puedan surgir.
- Coordinar entre las instituciones para verificar que las personas estén guardando las normas del albergue.
- Coordinar con MSPAS central para la presencia de un doctor de turno fijo dentro del albergue, dada la necesidad de la atención/diagnóstico inmediato de personas migrantes retornadas.
- Mantener el buen trato y atención con las personas retornadas y que les proporcionen ropa a quienes no se han podido bañar porque solo traen la ropa que tienen puesta.

- Tomar en cuenta los cambios necesarios para continuar albergando a mujeres, si así se tiene planeado, incluyendo el hablar con encargado de grupos de PNC para que envíe a agentes mujeres.
- Mantener los canales de comunicación entre las instituciones presentes y los albergados, tomando en cuenta que la información ayuda a prevenir o solucionar las crisis.
- Mantener el respeto al dirigirse a las personas albergadas.

El Filón, Villa Nueva

Al Instituto Guatemalteco de Migración y al Ministerio de Salud pública y Asistencia Social

- Asegurarse de contar con todos los servicios básicos como alimentación y limpieza previo al ingreso de las personas retornadas.
- Coordinar adecuadamente con PNC la seguridad perimetral del lugar, pues al ser un sitio abierto, el control de las personas puede verse más complicado.
- Coordinar con la administración del sitio el Filón, el servicio de jardinería para que el albergue tenga una mejor presentación.
- No utilizar las carpas que ya han sido instaladas, pues esto puede dar lugar a quejas de trato diferenciado por parte de las personas albergadas.
- Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas albergadas.
- Continuar las gestiones para donaciones de ropa, llamadas telefónicas, cortes de cabello y otros servicios que se proporcionan en el Albergue Ramiro de León Carpio.
- Mejorar la comunicación entre las instituciones para proporcionar información y resolver dudas de las personas albergadas, y así reducir las inconformidades en dichas personas.

Hotel Capri, zona 1

Al Instituto Guatemalteco de Migración y al Ministerio de Salud pública y Asistencia Social

- Mantener la buena comunicación entre instancias garantes y personas albergadas para resolver cualquier duda que surja o atender necesidades inmediatas.

Asimismo, a partir de todas las verificaciones realizadas en los distintos albergues se realizaron las siguientes **recomendaciones verbales**:

A las personas albergadas

- Respetar las medidas de distanciamiento en todo momento, manteniéndose en los módulos asignados.
- Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.
- Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.
- Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.

Tras los hallazgos derivados de las verificaciones al Centro de Poblaciones Retornadas, se emitieron las **recomendaciones verbales**:

Al Refugio de la Niñez en apoyo a PGN

- No ocupar el espacio frente a CPR hasta que se retiren los buses que trasladan a las personas adultas. Tomando en cuenta que el retraso en el egreso del primer vuelo afecta el proceso de recepción de los NNA no acompañados, ya que no es prudente unir ambos grupos en la sala de espera.

Al Instituto Guatemalteco de Migración

- Identificar cada área/espacio que ocupan cada una de las instituciones que brindan atención y/o servicios a las personas retornadas.

A quien corresponda

- Ver la posibilidad de solicitar la presencia de una unidad de la PNC encargada de verificar la carencia de antecedentes u orden de captura de las personas retornadas vía terrestre.

Al Registro Nacional de las Personas

- Priorizar el trámite de DPI dentro de FAG/CPR, dada la necesidad de las personas retornadas de arreglar su situación legal y el derecho de identidad al volver a Guatemala.

Al Ministerio de Relaciones Exteriores

- Reconsiderar el servicio de transporte que se presta actualmente a personas retornadas, pues se prioriza este mayormente a personas que se dirigen a occidente, dejando a las que necesitan ir a departamentos en la zona oriente del país bajo su propia responsabilidad.

3.1.2 Auxiliaturas

Derecho a la salud

Tras los hallazgos obtenidos de la supervisión a distintas empresas privadas y entidades públicas en Petén, para verificar el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, se emitieron las siguientes recomendaciones:

A las empresas privadas en Poptún, Petén

- Acatar los protocolos de bioseguridad para garantizar el derecho a la salud de quienes visitan dichos locales comerciales.

A las Municipalidades de El Chal y Dolores, Petén

- Acatar los protocolos de bioseguridad para garantizar el derecho a la salud de los empleados municipales y de quienes visitan la comuna a hacer trámites.

Tras los hallazgos derivados de la supervisión del Laboratorio Móvil para pruebas COVID-19 en Poptún, Petén:

Al Ministerio de Salud y Asistencia Social

- Continuar con la descentralización de las pruebas para establecer cuál es la situación de contagios en el municipio y garantizar el derecho a la salud de los habitantes.

Tras los hallazgos derivados de la supervisión a la atención brindada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en los municipios de Sibinal, Tacaná, Malacatán, El Carmen, Ayutla e Ixchiguán, San Marcos:

Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

- Garantizar la correcta atención a la población en el marco de la COVID-19.

Tras los hallazgos derivados de la verificación en los Basureros Municipales de San Antonio y Concepción Huista:

Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, autoridades municipales de San Antonio y Concepción Huista y al personal de la oficina de servicios públicos

- Verificar las acciones implementadas en el municipio para el control y manejo de la basura.

Tras los hallazgos derivados de la verificación de las medidas de seguridad e higiene en los Rastros Municipales de San Antonio y Concepción Huista:

A las autoridades municipales de San Antonio Huista

- Dar el respectivo tratamiento a la fosa de captación de desechos, ya que es una fuente latente de contaminación.

A las autoridades municipales de Concepción Huista

- Dar el respectivo seguimiento a la instalación de los servicios básicos del rastro municipal y de esta cuenta se pueda tener un control de la calidad del producto que se consume en el municipio.

Respuesta a la emergencia

Al COE Departamental de Izabal

- Mantener la información de COVID-19 actualizada y vigente y se le proporcione a la población.

Varios derechos y poblaciones

Derecho a la educación

Tras los hallazgos obtenidos de la supervisión a la Dirección Departamental de Educación Quiché Norte respecto al programa de educación a distancia, se recomendó:

A la Dirección Departamental de Educación Quiché Norte

- Continuar con la atención a docentes y estudiantes que requieren de trámites administrativos.

Tras los hallazgos de las distintas verificaciones realizadas a sedes departamentales y municipales de CONALFA, se emitieron las siguientes recomendaciones:

Al la Delegación Municipal de CONALFA Coatepeque

- Respetar el horario establecido de labores.

A la Delegación Departamental de CONALFA en Izabal

- Continuar laborando de la manera que lo ha estado haciendo el Programa Nacional de Alfabetización municipal para garantizar el derecho humano a la educación de las personas que lo requieran en el departamento de Izabal.

A la Delegación Municipal de CONALFA Puerto Barrios, Izabal

- Realizar las acciones administrativas correspondientes para la contratación de más personal docente para laboral en los Programas de Alfabetización municipales en el departamento de Izabal.

A las Delegaciones Municipales de CONALFA en Los Amates y Morales, Izabal

- Realizar campañas de promoción y divulgación para abordar el tema de practica de idiomas.

A la Delegación Departamental de CONALFA en Chiquimula

- Evaluar los alcances, estrategias y coordinación interinstitucional para lograr el cumplimiento en lo que respecta a los procesos de alfabetización, para generar incentivos para que la población analfabeta sea motivada y adquiera mayor interés para participar en dichos procesos.
- Realizar una revisión y análisis con relación a la remuneración que reciben los alfabetizadores para que realicen su trabajo con mayor motivación y compromiso.

A las Delegación Departamental y Delegaciones Municipales de CONALFA en Chimaltenango

- Actualizar protocolos ya que siguen utilizando los anteriores a pesar de la presente situación de la pandemia COVID-19.

A las autoridades de CONALFA

- Brindar más apoyo a los Coordinadores de las Sedes Municipales en Huehuetenango.

Al Gobierno de Guatemala

- Crear mecanismos de trabajo para que los estudiantes no deserten sus estudios.

Personas consumidoras y usuarias

Tras los hallazgos luego de supervisar los protocolos de prevención en la sede Municipal del Registro Nacional de las Personas -RENAP- en Quiché, se hizo la recomendación siguiente:

Al Registro Nacional de las Personas

- Continuar brindando el servicio de forma eficiente.

Personas privadas de libertad

Tras la supervisión en la Granja Modelo de Rehabilitación Cantel, Quetzaltenango:

A las autoridades de la Granja Modelo de Rehabilitación Cantel

- Mejorar las condiciones del transporte y las condiciones de traslado de las personas privadas de libertad.
- Contratar un médico para que provea atención en salud en la Granja.

Tras la supervisión en el Centro de Detención Preventiva para Hombres y Mujeres, Mazatenango, se recomendó:

A las autoridades del Centro de Detención Preventiva para Hombres y Mujeres, Mazatenango

- Realizar verificación constante para prevenir que existan agresiones a los detenidos.
- Seguir protocolos de prevención de COVID-19.

3.2 Comunicados, pronunciamientos y redes sociales

Al Presidente de la República,

- Pronunciarse públicamente sobre los escándalos de corrupción denunciados por organizaciones sociales y medios de comunicación, comprometiéndose a respaldar a las entidades públicas que de oficio deben de atender y profundizar en los indicios y pruebas que ofrecen las denuncias públicas.
- En el caso de la Dirección General de Caminos, dadas las pruebas documentales, ordenar la destitución de su responsable, el señor Fredy Chojolán Duarte.
- En el caso de la “Galleta nutricionalmente mejorada...”, promovida por el FODES-MIDES, suspender el proyecto y procurar la reorientación de los recursos hacia los programas de nutrición que tienen en marcha la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN) y el Ministerio de Educación Pública.
- Fortalecer las capacidades institucionales y operativas de la Policía Nacional Civil, en lo concerniente a la seguridad ciudadana, siempre velando por el fiel cumplimiento de sus normas, en el espíritu vigente de los Acuerdos de Paz.
- Reafirmar claramente que la misión del Ejército de Guatemala es salvaguardar la soberanía e integridad del territorio nacional, orientando sus recursos hacia ese propósito y, sobre todo, supervisando cuidadosamente la conducta de oficiales en los vastos territorios con presencia creciente del narcotráfico.

- Considerar seriamente la disolución de la Policía Militar, creada en 2015, pues su doctrina no corresponde a los principios de seguridad ciudadana en democracia. Es inadmisibles que a la Unidad Antimotines de la Policía Militar se le asigne como misión general "disolver todo tipo de desórdenes y emergencias que ocurran en el territorio nacional, las cuales son generadas por personas antisociales".
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar que los habitantes de la República tengan acceso a los alimentos nutritivos e inocuos esenciales para protegerlos del hambre y la desnutrición.
- Asegurar la ejecución oportuna y transparente de los programas sociales implementados por el contexto de COVID-19.
- Girar instrucciones a donde corresponda, a fin de que las instituciones responsables de brindar asistencia alimentaria a familias en situación de inseguridad alimentaria y nutricional cumplan su mandato.
- Alcanzar las metas físicas y financieras establecidas en el Plan Operativo Anual de Seguridad Alimentaria y Nutricional.

Al Presidente y Vicepresidente de la República,

- De que, en el marco de sus funciones y autoridad, intervengan de manera directa a efecto de que el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación cumplan con el mandato que les encomendó el Congreso de la República, distribuyendo eficaz y eficientemente los alimentos de emergencia destinados a las familias en condición de pobreza y pobreza extrema.

Al Gobierno de la República,

- Implementar políticas y programas que den cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de la República, a fin de garantizar a las personas mayores el goce de los derechos y libertades que les asisten, y su participación en el desarrollo del país.
- Propiciar el cumplimiento de la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en particular garantizándoles atención médica geriátrica y gerontológica.
- Corregir las políticas públicas para el abordaje del envejecimiento y las brechas en el derecho de acceso a la salud de las personas mayores, que en la pandemia han quedado en evidencia. Por otro lado, tomar en cuenta el plan de la Organización Mundial de la Salud, relacionado con la Década del Envejecimiento Saludable (2020-2030), el cual establece estrategias y acciones para abordar el envejecimiento saludable en todas las etapas de la vida.

Al señor Presidente de la República, Ministro de Gobernación y Ministro de Defensa Nacional,

- No utilizar la fuerza en contra de los migrantes hondureños que han ingresado al país; más bien aplicar en su resguardo un tratamiento humanitario, asistidos por entidades internacionales, como la Cruz Roja y otras entidades humanitarias, y la colaboración de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Además, aplicar protocolos sanitarios que protejan la salud de los migrantes, autoridades que les atiendan y los habitantes del país. Ello implica crear círculos inmediatos de atención a esta población migrante, dotación alimentaria y realizar pruebas de coronavirus, y advertir de la situación a los habitantes del Estado de Guatemala.

Al Ministro de Desarrollo Social,

- Efectuar una verificación de lo acontecido en el evento identificado en el portal Guatecompras con el NOG 13375873 y determine la transparencia de las actuaciones.
- Velar por una mejor calidad del gasto público, evitando adjudicaciones que se aprovechan de estados de excepción, en perjuicio de los intereses del Estado.
- Proceder a la remoción y denuncia administrativa y penal de funcionarios que participaron en el evento relacionado, por haber quedado de manifiesto que no velan por los intereses del Estado, ni de los derechos humanos de la población.

A la Contraloría General de Cuentas, al Ministerio Público y a la Comisión Presidencial Contra la Corrupción,

- Tomar decididamente cartas en estos asuntos de alto impacto, compartir información y coordinar acciones a fin de esclarecer plenamente lo ocurrido y determinar responsabilidades, transparentando ante la población los procesos encaminados.

A la Contraloría General de Cuentas de la Nación,

- Auditar estrictamente conforme a la Constitución Política de la República, su Ley y Reglamento la adquisición del equipo antidisturbios, y dictaminar sobre calidad de gasto en plena crisis sanitaria, y, en su caso, denunciar a donde corresponda.

A la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala,

- Realizar una investigación para deducir responsabilidades en el caso del jugador del Club Social y Deportivo Municipal, que participó en un evento oficial a pesar de la prueba positiva de COVID-19, e imponer las sanciones disciplinarias correspondientes.

- Solicitar acompañamiento del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para el rastreo de contactos y evaluación de riesgos de contagios.
- Cumplir y velar porque se cumpla el derecho de las personas a que sus diagnósticos de contagio se traten como datos sensibles.
- Fortalecer la vigilancia y control para el cumplimiento irrestricto del Protocolo Sanitario COVID-19 para Juegos Oficiales.
- Si continúan las violaciones del Protocolo Sanitario COVID-19 por parte de los clubes deportivos que integran la Liga Nacional de Fútbol, evaluar una nueva suspensión temporal de actividades.

Al Concejo Municipal de Antigua Guatemala,

- Que verifique que sus decisiones estén fundamentadas en derecho y con apego al principio de legalidad en materia administrativa, para garantizar todos los derechos humanos por igual.

Derechos a la salud

Tras los hallazgos derivados de la supervisión realizada en el Hospital de Mazatenango del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se recomendó:

Al Director del Hospital del IGSS de Mazatenango,

- Realizar los procesos administrativos pertinentes que garanticen en el contexto de la normativa vigente del Seguro Social que el Hospital de Mazatenango cuente con los recursos necesarios para el funcionamiento permanente de los espacios y servicios que se habilitaron en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2, incluyendo la asignación de fondos para la contratación de personal.
- Fomentar que se sigan implementando estrategias innovadoras para la atención especializada de pacientes, dirigidas a grupos vulnerables con énfasis en personas mayores, tal es el caso de la telemedicina y el envío de medicamentos a domicilio.
- Asegurar que el equipo de protección personal que se adquiera cuente con las certificaciones necesarias y que este se utilice en apego a los protocolos y guías epidemiológicas vigentes.
- Evaluar el esquema de organización del servicio COVID (incluyendo flujogramas para ingreso, egreso) y con este realizar cambios que deriven en un área más funcional y con esto fortalecer y asegurar el resguardo del personal y pacientes.
- Incluir dentro del servicio en las áreas claves (área vestidores, duchas, espacio para retiro de EPP) recordatorios que sean llamativos y ampliamente visibles para retroalimentación de las medidas de seguridad del personal.
- Garantizar que los espacios en construcción para el fortalecimiento del servicio COVID se entreguen en el tiempo programado, asegurando que las mismas se estén realizando en el marco de los protocolos vigentes y con esto resguardar al personal y a los pacientes.

- Establecer políticas institucionales de capacitaciones continuas en fortalecimiento de capacidades del personal de todos los servicios con énfasis en la bioseguridad y uso correcto del equipo de protección personal de acuerdo con el riesgo.
- Establecer ruta institucional para que a través de la tecnología actual disponible (tabletas, teléfonos inteligentes con video llamadas, etc.) los pacientes tengan en forma rutinaria comunicación con sus seres queridos, tomando en cuenta las limitantes de las visitas ante la emergencia por el SARS-CoV-2.
- Habilitar clínicas de seguimiento para todos aquellos pacientes que presenten complicaciones crónicas secundarias al COVID-19.
- Garantizar la atención integral del personal de salud designado a las áreas COVID, incluyendo el cuidado a la salud mental.

Tras los hallazgos obtenidos de la verificación de la respuesta del Hospital Nacional de Jalapa ante la pandemia COVID-19, se emitieron las siguientes recomendaciones:

Al Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Jalapa

- Incluir dentro del plan integral de respuesta el fortalecimiento de capacidades del personal de todas las áreas, enfatizando en temas de bioseguridad que beneficien al personal y al paciente. Se debe, además, facilitar al personal no solo el EPP sino las herramientas de trabajo necesarias para que el fortalecimiento tenga el impacto necesario y oportuno.
- Establecer estrategias que incluyan sistemas de control que garanticen que el equipo e insumos disponibles en el hospital se distribuya en la forma que sea necesaria para que se utilice en donde se requiere.
- Realizar las gestiones dentro de las competencias que corresponden al ámbito local para dar continuidad a los procesos de mejora y fortalecimiento permanente del hospital.
- Asegurar la disponibilidad y entrega oportuna de EPP a todo el personal del hospital de acuerdo con el riesgo, garantizando que el EPP esté certificado y cumpla con los estándares internacionales de calidad vigentes.
- Reevaluar el protocolo de uso de EPP que se encuentra vigente, valorando la inclusión del uso de overol.
- Crear una ruta institucional de información entre familia y paciente que incluya la tecnología disponible en este momento y con esto garantizar que una línea de comunicación efectiva les dé tranquilidad y resguarde su salud mental, tomando en cuenta que no existe autorización para realizar visitas a los pacientes ingresados en ninguno de los servicios.
- Realizar las gestiones necesarias para la adquisición de los medicamentos y materiales médico-quirúrgicos que se encuentran desabastecido, así como de los reactivos de laboratorio.
- Crear comités de bioseguridad que den lineamientos de vigilancia y control dentro de otros asuntos, sobre la utilización de EPP, siendo imperativo que se consideren las sugerencias del personal de área COVID-19 y con esto contribuir a minimizar los riesgos para la salud de los trabajadores.

- El comité de bioseguridad, de farmacoterapia y de control y prevención de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria debe emitir lineamientos en forma armonizada lo que debe derivar en minimizar el riesgo de contagio en el personal de las distintas áreas.
- Implementar a través de los comités que correspondan protocolos de tamizajes periódicos para el personal que en marco de la vigilancia y control epidemiológico resguarden la salud de estos.
- Establecer buenas prácticas en relación con la conformación de grupos de diversas especialidades para la atención de áreas COVID-19, mismos que a través de su organización faciliten la armonización del trabajo. Las integraciones de estos equipos de trabajo necesariamente deben contar con el acompañamiento de las altas autoridades del hospital, incluyendo el ingreso de estas a las áreas COVID-19.
- Solicitar urgente al MSPAS que se reevalúen las directrices para garantizar el abastecimiento de oxígeno al hospital, tomando en consideración el aumento de precio al no comprar a contrato abierto y la inversión de tiempo para las gestiones administrativas que a partir de la fecha debe realizar el hospital.

Tras los hallazgos derivados de la verificación al Hospital Temporal de Quetzaltenango:

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social

- Continuar con el fortalecimiento de las líneas de coordinación entre el Hospital Temporal de Occidente y el Hospital Regional de Quetzaltenango, encaminadas a potenciar el trabajo articulado que se han realizado.
- Realizar las gestiones administrativas necesarias y urgentes que incidan en garantizar la asignación del presupuesto que requiere el Hospital Temporal de Quetzaltenango para su funcionamiento inmediato y a largo plazo. El presupuesto debe afirmarse en el marco de la asignación presupuestaria histórica con que cuenta el MSPAS para la respuesta a la pandemia por SARS-CoV-2.
- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto de reevaluar las directrices encaminadas a garantizar el abastecimiento de oxígeno en el referido hospital, tomando en consideración el aumento de precio al no comprar a contrato abierto y la inversión de tiempo para las gestiones administrativas que a partir de la fecha debe realizar el hospital.
- Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias.
- Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto de agilizar los procesos administrativos para la adquisición de medicamentos que se encuentran desabastecidos, toda vez que dentro de estos se localizan medicamentos básicos para la atención de la pandemia.
- Efectuar las gestiones correspondientes para que de forma urgente se realicen las reparaciones a la infraestructura del Área de Encamamiento de pacientes y con esto se garantice una atención digna e integral en el marco al derecho humano a la salud.

Tras los hallazgos del informe “Situación de la red hospitalaria pública y la pandemia por COVID-19: Una mirada desde el respeto al Derecho a la Salud”, se emitieron las siguientes recomendaciones:

A las autoridades de salud

En cuanto al efectivo ejercicio de la planificación y la gestión pública en salud:

- *Elaborar un plan de respuesta integral ante la inminente segunda ola de la pandemia por SARS-CoV-2, considerando los aprendizajes adquiridos hasta la fecha. Este plan debe incluir líneas estratégicas definidas que deriven en una armonización del trabajo de los tres niveles de atención.*
- *Conformar unidades de investigación científica con el fin de realizar una investigación independiente en cada hospital que logre evidenciar el comportamiento de la pandemia desde las diversas regiones, analizando las causas de las tasas de mortalidad en pacientes de los servicios COVID-19 y las tasas de infección en el personal de salud.*
- *Realizar estudios de impacto por región que determinen las consecuencias de la pandemia en el contexto de la salud pública.*
- *Definir en forma urgente la estrategia para determinar, en el corto plazo, qué pasará con los hospitales temporales que fueron implementados en terrenos que no corresponden al MSPAS, entre ellos, el Hospital Parque de la Industria y el Hospital Temporal de Petén.*
- *Establecer, en el marco del presupuesto histórico asignado al MSPAS, un plan maestro de fortalecimiento a la infraestructura hospitalaria, que derive en la aplicación lógica, planeada y real de los servicios incluyendo el número de camas censables tanto en los encamamientos como en las áreas de intensivo.*

En cuanto a la disponibilidad y accesibilidad de los bienes y servicios en salud:

- *Realizar las gestiones que aseguren los fondos y mecanismos transparentes para garantizar el abastecimiento de todos los medicamentos, insumos, equipo, reactivos de laboratorio, pruebas diagnósticas y lo que se estime oportuno para brindar la atención.*
- *Establecer estrategias institucionales que garanticen que los servicios de salud y sus áreas de atención no se debiliten ante el cumplimiento del resguardo del personal por suspensiones, enfermedades crónicas o factores de riesgo.*
- *Cumplir con las disposiciones establecidas en las acciones constitucionales de amparo vigentes de PDH.*

En cuanto a la calidad de los servicios en salud:

- *Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) contando con las certificaciones necesarias.*
- *Construir estrategias para el fortalecimiento real de los servicios tomando en consideración el personal y equipo que se ha incorporado en el marco de la emergencia.*
- *Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Viceministerio de Hospitales y con esto garantizar fiscalizaciones constantes que evidencien los avances y correctivos necesarios.*
- *Instituir un plan de mejora que incluya la dotación de equipo preciso para avanzar hacia la modernización de los servicios, permitiendo la evolución hacia aspectos determinantes como el manejo de una red de datos única de pacientes usuarios de los servicios del MSPAS, el expediente clínico electrónico, la base nacional de disponibilidad de camas hospitalarias, sistema de referencia y contrarreferencia, etc.*

En cuanto a la atención de pacientes con enfoque de derechos humanos:

- Instituir estrategias que garanticen la atención a todas las patologías que afectan a la población, tomando en cuenta la posibilidad de la reapertura de las áreas de Consulta Externa, incorporando lineamientos claros para la atención a pacientes con SARS-CoV-2, como para el resto de los pacientes que consultan.
- Definir planes institucionales que establezcan las acciones a seguir para todos aquellos servicios hospitalarios que han sacrificado otros servicios de salud ante la emergencia, garantizando que todos los pacientes que lo requieran reciban la atención en forma oportuna.
- Brindar una atención de calidad, con respeto a los derechos humanos de los pacientes y de sus familias, asegurando la atención a los sectores más vulnerables ante la pandemia.
- En cuanto al personal sanitario:
 - Crear estrategias innovadoras de contratación, tomando en consideración el escenario actual, ofreciendo salarios competitivos buscando que los puestos que se encuentren libres por profesionales de distintas especialidades se ocupen y con esto fortalecer los servicios.
 - Cumplir en forma inmediata con los procesos administrativos necesarios para cancelar los salarios pendientes.
 - Implementar a través del Centro Nacional de Epidemiología lineamientos para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica.
 - Establecer procesos de capacitación continua no solo al personal asistencial, sino al de áreas administrativas, facilitando encuentros científicos virtuales donde puedan darse a conocer las buenas prácticas establecidas por los diversos servicios hospitalarios.
 - Asegurar el presupuesto necesario para que los servicios hospitalarios en 2021 cuenten con los aportes requeridos en sus POA para seguir funcionando, facilitando con esto la recontractación del personal que se integró este año, buscando además que estas contrataciones se den en forma sostenida.

Otros derechos y poblaciones

Personas con discapacidad

Tras los hallazgos derivados de la verificación en el Hospital de Salud Mental Federico Mora, se recomendó:

A las autoridades del Hospital de Salud Mental Federico Mora

- Continuar con la implementación de medidas de prevención de nuevos contagios, así como seguir con las coordinaciones con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), para que en caso de existir alguna emergencia se tenga intervención inmediata.

Personas migrantes

Tras los hallazgos derivados de la verificación de las acciones de coordinación de la Policía Nacional Civil y el Ejército debido al Estado de Prevención implementado por el Gobierno y la situación de las personas migrantes que transitan en el departamento de Petén, se recomendó:

A las fuerzas de seguridad

- Actuar con total apego a la ley en respeto a los derechos de las personas migrantes.

Al Director del Área de Salud de Petén

- Garantizar que los puestos y centros de salud que se ubican en la ruta de tránsito de la caravana estén en apresto para la atención de las personas migrantes.

Personas Defensoras de DDHH y Periodistas

Tras la verificación de las acciones por parte de las autoridades de la Dirección General del Sistema Penitenciario y las condiciones de la periodista Anastasia Mejía y la defensora de Derechos Humanos, Petrona Siy, dentro del Centro Preventivo para Hombres de Santa Cruz del Quiché, se recomendó:

A la Dirección General del Sistema Penitenciario

- Garantizar la salud e integridad de la periodista Anastasia Mejía y la defensora de Derechos Humanos, Petrona Siy.

3.3 Recomendaciones que surgen del seguimiento a ejecución presupuestaria y eventos de compra

Se **reiteran** las siguientes recomendaciones:

Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social,

- Realizar un análisis de las unidades ejecutoras que han presentado mayores dificultades para la ejecución de los procesos de compra y dar acompañamiento técnico a aquellas unidades, especialmente áreas de salud y hospitales, que así lo necesiten.

Al Ministerio de Desarrollo Social y al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación,

- Buscar mecanismos conjuntos para transparentar la ejecución del programa de *Bolsa de Alimentos*, principalmente explicando los avances que se realizan en su ejecución, más allá de los anticipos realizados al Programa Mundial de Alimentos.

Al Ministerio de Economía,

- Tomar las medidas administrativas, financieras o de cualquier otra índole que permitan iniciar la ejecución del programa de *MIPYME beneficiadas con créditos*, pues a la fecha no registra ninguna ejecución.

Al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA),

- Tomar las medidas administrativas, financieras o de cualquier otra índole, necesarias para iniciar la ejecución del programa de *Productores agropecuarios beneficiados con insumos para sistemas de riego*, pues a la fecha no registra ninguna ejecución.

6. Anexos

Anexo 1. Verificaciones y Supervisiones de las diferentes Defensorías de la PDH, en el período del 1 al 31 de octubre de 2020

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Personas Víctimas de Trata	6/10/2020	MINGOB/Sección contra la PNC	<p>Auxiliar de la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, recibió una llamada telefónica a su número personal, comunicándose con el investigador Vignes de la Sección Contra la Trata, quien indicó que desde hace quince días ya regresaron todos a trabajar.</p> <p>Informando que limpian de forma constante las instalaciones y los vehículos cada vez que regresan de realizar alguna diligencia, indicó que todo el personal debe mantener el uso constante de las mascarillas dentro de las instalaciones y están tomando todas las precauciones necesarias, al momento de realizar allanamientos utilizan trajes de protección y mascarillas.</p> <p>Indicó que aproximadamente son 30 personas las que se encuentran cubriendo los turnos, los cuales son de 12 días de trabajo por seis de descanso.</p>	
Personas Víctimas de Trata	22/10/2020	Albergue Misión Redentora	<p>Personal de la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, brindó acompañamiento al manejo de la situación derivada del COVID-19, en el albergue a cargo de la Asociación Misión Redentora, por lo que se comunicó vía telefónica con la directora de dicho albergue quien informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualmente se encuentran sin ningún caso COVID-19, y tampoco casos de sospecha. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Dentro del plan de atención, han concentrado sus acciones en actividades recreativas dentro del albergue, como una medida también para procurar la salud mental y emocional. • Cuentas con insumos de higiene y limpieza. • Poseen plan de contingencia en caso de detectar algún caso. • Actualmente se encuentran albergadas seis mujeres y un niño de 4 años. • No han tenido nuevos ingresos hasta el momento, y si en caso se llegará a requerir el ingreso de una persona víctima, se le tendría que realizar la prueba del hisopado. • Para el personal, que asiste a las víctimas de trata, se le está colaborando con el transporte para que puedan acudir a sus labores. • Informó que los equipos ambulatorios han continuado el trabajo de campo, los cuales cuentan con equipos de protección. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Personas Víctimas de Trata	22/10/2020	SBS, Programa Especializado en Niñez y Adolescencia en Niñez y Adolescencia Víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas	<p>Defensora de las Personas Víctimas de Trata, brindó acompañamiento vía telefónica a los hogares de la SBS (zona 2 y Coatepeque), siendo atendida por el licenciado Wilfredo López, Coordinador del Programa Especializado en Niñez y Adolescencia en Niñez y Adolescencia víctima de violencia sexual y trata de personas.</p> <p>Se le indicó al licenciado López el motivo de la llamada era para dar seguimiento a la atención de las víctimas de trata de personas que están albergadas en los hogares y específicamente del caso de una adolescente.</p> <p>Indicó que derivado de lo sucedido con la adolescente, él realizó una visita (no planificada) al hogar, para verificar lo sucedido, actualmente la adolescente ya se encuentra en el hogar ubicado en Coatepeque y le habilitaron el primer nivel para su recuperación.</p> <p>Derivado de ello, se acordó una reunión presencial con él, para el 2 de noviembre del año en curso a las 8:30 horas, en las oficinas de la SBS, con el objetivo de abordar estos casos y dar seguimiento a las recomendaciones que se hicieron en el Informe de Situación de Trata de Personas.</p>	
Personas Trabajadoras	1/10/2020	IGSS/ Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	<p>La verificación se realizó:</p> <p>a) de manera presencial entrevistando a Brenda González, encargada del Departamento de IVS.</p> <p>De manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número UIP-481/2020, de fecha 25 de septiembre de 2020.</p> <p>b) Se informó que 2,131 solicitudes se encuentran pendientes de</p>	<p>Al Presidente de la Junta Directiva y Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:</p> <p>a) Realizar los esfuerzos necesarios a efecto que los procesos que se encuentren pendientes de resolución de adhesión y de recursos de apelación del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia sean resueltos lo antes posible, para garantizar con ello el derecho a la seguridad social de los afiliados y derecho habientes.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>resolución a la fecha, siendo 125 por invalidez, 1,410 por vejez y 597 por sobrevivencia.</p> <p>c) Se informó que cuentan con 3,558 resoluciones pendientes de notificar al derecho habiente divididas de la siguiente manera 168 por invalidez, 2,453 por vejez y 937 por Sobrevivencia.</p> <p>d) Se indicó en la información proporcionada que se tienen 3952 recursos de apelación pendientes de resolver de los cuales son 383 por invalidez, 3,162 por Vejez y 407 por sobrevivencia.</p> <p>e) Con relación a las apelaciones que se encuentran pendientes de notificar se indicó que se desconoce toda vez que es la Honorable Junta Directiva del IGSS quien se encarga del proceso de notificación de las mismas.</p> <p>f) Durante la pandemia se implementó la atención a los afiliados por citas a los derechos habientes, aplicaron en algunos casos notificaciones por correo electrónico, en relación al acta de supervivencia la misma se amplió la vigencia por 1 año más.</p> <p>g) El personal del departamento de IVS estuvo laborando por turnos de trabajo y en teletrabajo; durante los meses de marzo y abril se atendió a afiliados sin embargo se realizó por turnos.</p> <p>h) Durante la visita se observó que los asientos de espera se encuentran señalizados y las ventanillas de atención cuentan con acrílicos de protección.</p> <p>a) Según lo informado el Programa de IVS del IGSS cuenta con 170,961 beneficiarios siendo 7,821 por invalidez de estos 5,828 son de sexo masculino y 1,993 de sexo femenino; 86,504 son beneficiarios por vejez divididos estos de la siguiente manera 66,189 de sexo masculino y 20,315</p>	<p>b) Realizar las acciones administrativas necesarias y ágiles a efecto de notificar lo antes posible a quienes han presentado sus solicitudes del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como reducir en lo posible la presa de notificaciones que actualmente se posee, en beneficio de los afiliados de ese instituto.</p> <p>c) Continuar implementando las medidas que se consideren necesarias y oportunas a efecto de evitar contagios de COVID-19 y mantener distanciamiento social entre los derechos habientes y trabajadores.</p> <p>d) Velar por el derecho a la seguridad social de las personas que se encuentran activas en el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como a todas aquellas personas que inician su trámite de incorporación.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			de sexo femenino y 76,636 por sobrevivencia dividido de la siguiente manera 9,549 de sexo masculino y 67,087 de sexo femenino.	
Personas Trabajadoras	1/10/2020	Ministerio de Cultura y Deportes	<ul style="list-style-type: none"> • Se informó que no se tenía establecida una fecha para la reapertura de las instalaciones deportivas a cargo del Viceministerio del Deporte y la Recreación, ni el horario de atención al público. • No se puso a la vista ni se observó material informativo o señalización para las y los usuarios en el que se establezca los nuevos horarios de atención, medidas de prevención y reglas para el ingreso y uso de las instalaciones. <p>Se informó que no se entregará material impreso para evitar contacto con las personas como medida de prevención de contagio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para tener un mejor control de las personas que ingresen al centro se priorizará a quienes realicen su inscripción/reservación virtualmente, información que será difundida oportunamente por las redes sociales del MICUDE, sin embargo no se tenía información sobre las medidas a considerar para el ingreso al centro de personas mayores o niños y niñas. • Las medidas de prevención a desarrollar incluyen: toma de temperatura, aplicación de alcohol en gel, y exigir el uso de mascarilla para poder ingresar. • No se tiene prevista la entrega de insumos de prevención a las y los usuarios, sólo en caso de extrema necesidad se entregarán mascarillas, se cuenta con un cantidad limitada en el centro. 	<p>Al Ministro de Cultura y Deportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar el disfrute del derecho al deporte y la recreación, considerando todas las acciones necesarias y pertinentes para proteger los derechos a la vida, salud e integridad personal de cada uno de los usuarios, deportistas y trabajadores, en respuesta a la Resolución 1/2020 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, informando ampliamente los mecanismos para reservar/inscribirse, medidas de prevención, así como la habilitación de horario especial para el ingreso de personas mayores, niños y niñas. 2. Revisar y modificar el horario establecido para la atención de usuarios, en correspondencia con lo establecido en el acuerdo gubernativo 150-2020. 3. Contar con suficientes insumos para el fiel cumplimiento de las medidas de prevención establecidas.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Sobre la capacitación recibida por del personal en torno a protocolos de prevención de COVID-19, se informó que se venían realizando simulacros desde hace 15 días, sin embargo no se presentó evidencia de los contenidos abordados y el tiempo de entrenamiento recibido. • Se puso a la vista copia impresa del protocolo a implementar, mismo que no se encuentra en un espacio accesible para consulta de las y los trabajadores. • Se contará con 19 brigadas integradas por 4 o 5 personas para la atención de los usuarios, incluyendo personal del centro, programas sustantivos y servidores cívicos, quienes estarán distribuidos dentro de las instalaciones. • El aforo del centro será de 200 personas en un tiempo máximo de permanencia de 2 horas, de las cuales “30 minutos serán para ingreso y otros 30 minutos para egreso y la desinfección de las áreas”. • En cada espacio para la práctica de alguna disciplina deportiva se permitirá únicamente hasta un máximo de 10 usuarios, a quienes al ingreso se les entregará un brazalete. • Se informó que se tiene coordinación con la Policía Nacional Civil para respuesta ante alguna emergencia de seguridad; sin embargo no se tiene coordinación con el centro de salud de la zona 7. • El centro cuenta con el apoyo de 16 servidores cívicos, que fueron capacitados del 24 al 27 de agosto. 	<p>4. Facilitar de forma permanentemente a las brigadas de atención información actualizada y comprensible sobre todas las medidas de prevención, acción acompañada por una revisión y actualización permanente del protocolo aprobado para el efecto, resaltando la revisión de las medidas, número de personas para atención y aforo del centro.</p> <p>5. Garantizar la permanencia del número de personas establecido para la atención así como su refuerzo en la medida del avance de la reapertura.</p> <p>6. Establecer coordinación con el centro de salud de la zona 7.</p> <p>7. Realizar todas las acciones administrativas para garantizar el cumplimiento del Acuerdo Gubernativo 345-2010, particularmente lo relativo al artículo 6 en el que se establecen los derechos de los servidores cívicos, particularmente la entrega de credencial o acreditación y hacer efectivo el pago de estipendio de</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>No se les ha entregado su acreditación o identificación como servidores cívicos. Se les ha entregado una playera del MICUDE y una mochila con accesorios deportivos (pelota de fútbol, pelota de basquetbol, 2 gorras, conos y 1 pachón. Su servicio cívico social será prestado en el centro hasta el 29 de diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se ha informado con exactitud las fechas en las que se entregará el estipendio a los servidores cívicos. • En relación al personal se estableció, que se desconocen los reglamentos que regulan las relaciones laborales durante la pandemia provocada por la COVID-19; el recurso humano se encuentra contratado en diferentes renglones presupuestarios y en algunos casos muchos trabajadores no cuentan con el seguro social; el personal vulnerable se manifestó que se encuentra en resguardo en sus viviendas; actualmente como medida de distanciamiento social se labora en roles de turno fomentando el teletrabajo el cual realizan por medio de videos o actividades administrativas según el caso; como insumos de protección únicamente a los trabajadores se les han proporcionado gel antibacterial y mascarillas; no han tenido ningún acercamiento de la dirección de recursos humanos del Ministerio de Cultura y Deportes o de autoridades del Viceministerio del Deporte y la Recreación en cuanto al tema del resguardo del personal durante la pandemia; al personal que no puede movilizarse por sus propios medios al centro de trabajo se les proporciona transporte mismo que se encuentra programado muchas horas antes del inicio de la relación laboral; y se cuenta con una persona contratada como médico sin embargo la misma es persona vulnerable por lo que son ciertos días a la semana que puede atender a los trabajadores de forma presencial. 	<p>forma ágil en el presente ejercicio fiscal.</p> <p>Asimismo considerar todas las medidas de seguridad relacionadas al horario de prestación del servicio cívico.</p> <p>8. Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional en todas las instalaciones deportivas sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo.</p> <p>9. Instruir en los establecimientos deportivos. Establecer protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social dentro del Acuerdo Ministerial 146-2020.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				10. Planificar en las instalaciones deportivas, reforzar las medidas de prevención ante la COVID-19 en medida en que se abran los servicios y se recibían un número mayor de usuarios.
Personas Trabajadoras	1/10/2020	IGSS/Gerencia	<p>Defensoría de las Personas Trabajadoras realizó verificación de la atención que brinda el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a los agentes de la Policía Nacional Civil en virtud que con fecha 14 de septiembre de 2020 a través del oficio No.DM-0869-2020/OGR-ss, el señor Ministro de Gobernación, licenciado Oliverio García Rodas, manifestó que la atención era deficiente.</p> <p>Se entrevistó:</p> <p>a) Gerente; b) Subgerente de Prestaciones en Salud; c) Director de Comunicación Social; todos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</p> <p>1) El seguro social ha atendido a la cantidad de 2,667 agentes de PNC, a quienes se les han realizado las respectivas pruebas de COVID-19, de los cuales 1,018 resultaron positivos y 1,649 negativos.</p> <p>2) De la atención por COVID-19 en elementos de la PNC se ha atendido a 1,018 trabajadores positivos y 1,649 pacientes diagnosticados como negativos de COVID-19, de los cuales 495 son elementos de sexo femenino y 2,172 de sexo masculino.</p> <p>3) El seguro social ha dado seguimiento a los casos positivos y ha atendido</p>	<p>A la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</p> <p>a) Continuar con la estrategia de atención médica a los elementos de la Policía Nacional Civil, a efecto de atender a los elementos que lo necesiten, además de prevenir contagios en las distintas comisarías del país.</p> <p>b) Coordinar con el enlace de la Policía Nacional Civil, de manera que tenga la oportunidad de informar a sus autoridades y al Ministerio de Gobernación sobre el trabajo interinstitucional que lleva a cabo con el Instituto a efecto de prevenir contagios entre elementos de PNC y la asistencia médica que debe brindarse.</p> <p>c) Continuar con las campañas de sensibilización y prevención de</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>a agentes de PNC en ingreso de emergencia, encamamiento, observación, cuidados intensivos y aislamiento domiciliar.</p> <p>4) El seguro social cuenta con registros a nivel nacional, de atención a elementos de la PNC por causas de COVID-19.</p> <p>5) La subgerencia de prestaciones en salud ha tenido constante comunicación con delegados del departamento de epidemiología de la Policía Nacional Civil.</p> <p>6) Se han realizado capacitaciones, talleres y proporcionado material de prevención por parte del IGSS a las autoridades de la PNC en la prevención a la COVID-19 dentro de sus trabajadores.</p> <p>7) La Gerencia del seguro social ha atendido comisiones de representantes de PNC en referencia a la colaboración interinstitucional en la atención y prevención de la COVID-19.</p> <p>8) El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en su marco estratégico envía a todos los agentes de PNC diagnosticados positivos de COVID-19 asintomáticos, a hoteles para evitar la propagación de la enfermedad.</p> <p>9) La Unidad de Atención a Empresas ha acudido en diversas ocasiones a las diferentes comisarías y unidad de la PNC a brindar atención médica ante posibles contagios de COVID-19.</p> <p>10) El Doctor Edgar Vásquez, en su calidad de epidemiólogo de la PNC es el enlace entre ambas instituciones.</p>	<p>contagios de COVID-19 en la Policía Nacional Civil.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>1/10/2020</p>	<p>MP/MINTRAB</p>	<p>Según entrevistas realizadas a la señora Odilia Caal Co; compañeros sindicales de la agredida y representantes de Asociación de la Industria de Vestuario y Textiles de Guatemala.</p> <p>1) La señora Odilia Caal Co, el 7 de septiembre del presente año, fue agredida física y verbalmente dentro de su centro de trabajo (maquila Winners) por varios trabajadores de la empresa, en donde fue golpeada y amenazada, esto por apoyar en la reinstalación judicial de un grupo de trabajadores; así como buscar que se protegiera a los trabajadores en sus derechos laborales.</p> <p>2) Según la trabajadora manifestó que dicha agresión se efectuó en clara represión a la actividad sindical que realiza, en virtud que las autoridades de la empresa no hicieron ningún esfuerzo, ni acción para evitar que se le agrediera, a pesar de que la agresión se dio dentro de las oficinas de la empresa.</p> <p>3) La seguridad de la empresa impidió en primera instancia el ingreso de agentes de la Policía Nacional Civil.</p>	<p>A la Fiscal General y Jefa del Ministerio Público.</p> <p>a) Girar sus instrucciones a las autoridades de la Fiscalía Municipal de Mixco y a la Unidad de Delitos contra Sindicalistas de la Fiscalía de Derechos Humanos, a efecto de que la investigación dentro de los expedientes MP008-2020-8481 y M0010-2020-63 se realice de manera ágil con el objeto de, según resulte de las investigaciones, deducir responsabilidades por los hechos sufridos a la líder sindical, y garantizar el derecho a la vida de la agraviada y de núcleo familiar.</p> <p>Al Ministro de Trabajo y Previsión Social.</p> <p>a) Girar sus instrucciones a la Inspección General de Trabajo a</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>4) Luego de ser agredida la trabajadora mediante intimidación de los trabajadores fue obligada a renunciar a la empresa.</p> <p>5) No es la primera vez que la trabajadora en funciones sindicales es agredida puesto que este año, ya había sufrido un ataque similar.</p> <p>6) Manifestó la persona trabajadora que los hechos denunciados son del conocimiento del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y del Ministerio Público.</p>	<p>efecto de gestionar de manera ágil y pronta la adjudicación identificada con el número R0101-05518-2020, a efecto de tutelar los derechos de los trabajadores y de la señora Odilia Caal Co, en el entendido que la entidad patronal es la responsable directa de brindar medidas de seguridad para proteger la vida y salud de los trabajadores.</p>
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>8/10/2020</p>	<p>RENAP</p>	<p>La verificación in situ se realizó en la sede central del Registro Nacional de las Personas en donde se entrevistó a las siguientes autoridades: Directora de Comunicación Social; Sub Directora de Recursos Humanos; Comité de Crisis; Director de Asesoría Jurídica; y de Secretaria General; asimismo se entrevistó a varios trabajadores y se realizó un recorrido en las instalaciones y en la dirección de procesos.</p> <p>a) Los trabajadores incluidos en el grupo de vulnerabilidad personas mayores, personas con enfermedades crónicas y mujeres en estado de gestación se encuentran con funciones en la modalidad de teletrabajo de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo de Dirección Ejecutivo 456-2020 en el cual se indica la continuidad y disposición de teletrabajo; las mujeres en periodo de lactancia no se encuentra contemplada en la disposición.</p> <p>b) 5 personas trabajadoras pertenecientes al grupo de personas mayores solicitaron a la Dirección de Recursos Humanos su retorno a labores proporcionando una carta solicitando volver a reincorporarse a sus laborales lo cual se manifestó fue eminentemente voluntario.</p> <p>c) En la Dirección de Procesos, sede central no existe ningún caso diagnosticado positivo de COVID-19, lo cual fue confirmado por</p>	<p>Al Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas.</p> <p>a) Reiterar las recomendaciones notificadas con fecha 12 de agosto de 2020, en materia de protección a los trabajadores en el contexto de la pandemia provocada por la COVID-19.</p> <p>b) Analizar la viabilidad de fomentar el teletrabajo a las madres trabajadoras en periodo de lactancia en atención a los compromisos que el Estado adquirió en la ratificación del Convenio Internacional 183 con la Organización Internacional del Trabajo relativo a la Protección a la Maternidad, y en tenor a lo preceptuado en su artículo 3 que establece: Todo miembro, previa consulta con las organizaciones</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>autoridades y trabajadores, asimismo se informó que el grupo delegado en zona 12 se encuentra en las mismas condiciones.</p> <p>d) La Dirección de Comunicación Social, puso a la vista los comunicados e infografía enviada a todos los trabajadores vía electrónica en donde se establecen medidas de protección ante la COVID-19.</p> <p>e) El Registro Nacional de las Personas entregó a los trabajadores de la sede central mascarillas lavables, caretas de protección, se instalaron lámparas, y a nivel departamental se encuentra en proceso de brindar el mismo equipo, sin embargo a todas las sedes se les autorizó la compra de insumos de protección a través de caja chica.</p>	<p>representativas de empleadores y de trabajadores, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar que no se obligue a las mujeres embarazadas o lactantes a desempeñar un trabajo que haya sido determinado por la autoridad competente como perjudicial para su salud o la de su hijo, o respecto del cual se haya establecido mediante evaluación que conlleva un riesgo significativo para la salud de la madre o del hijo”</p> <p>c) Delimitar el proceso idóneo, cuando una persona trabajadora perteneciente a grupos vulnerables solicite su reintegro a sus labores a efecto de evitar especulaciones o malinterpretaciones.</p>
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>12/10/2020</p>	<p>MINECO</p>	<p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Económica, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número UIP-MINECO-302-2020, de fecha 6 de octubre de 2020.</p> <p>a) Se estableció que se ha realizado el traslado de 652,548 pagos del fondo de protección de empleo, al Crédito Hipotecario Nacional, lo cual conlleva una erogación de Q. 1,072,576,950.00 al 31 de agosto de 2020.</p> <p>b) Sobre la ejecución del fondo de protección de empleo se indicó lo siguiente: el mes de mayo se erogó Q. 126,001,800.00; en el mes de junio</p>	<p>Al Ministro de Economía:</p> <p>Reiterar las recomendaciones notificadas el 25 de septiembre de 2020, en relación al fondo de protección de empleo, en el sentido de:</p> <p>a) Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto de agilizar los procedimientos que conlleva la entrega del fondo de protección del</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Q. 380,484,750.00; en el mes de julio Q. 300,57,375.00 y en el mes de Agosto Q. 265,523,025.00.</p> <p>c) Al 31 de agosto de 2020, aún se contemplaba la cantidad de Q703, 351,289.72, de presupuesto para continuar con el fondo de protección de empleo.</p> <p>d) Se informó por el Ministerio de Economía que se han beneficiado a 185,713 personas en el fondo de protección de empleo.</p> <p>e) Las autoridades del Ministerio de Economía han emitido 41 resoluciones de traslado de fondos al Crédito Hipotecario Nacional, relativos al Fondo de Protección de Empleo del 8 de mayo al 31 de agosto de 2020.</p>	<p>empleo a todos aquellos trabajadores que se encuentran con contratos individuales de trabajo suspendidos.</p> <p>b) Velar porque el trámite que conlleva el desembolso del fondo de protección del empleo sea realizado lo antes posible a efecto se pueda coadyuvar a la economía familiar en estos momentos de pandemia.</p>
Personas Trabajadoras	13/10/2020	IGSS	<p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número UIP-454-2020, indicando que los datos proporcionados son hasta el 18 de septiembre de presente año.</p> <p>a) Se informó que desde el mes de marzo al 12 de septiembre 2020, han fallecido 1, 386 personas por causa de COVID-19.</p> <p>b) Se informó que son 20 empresas o entidades patronales en las cuales se ha reportado un número más alto de contagios siendo estas: Ministerio de Gobernación, IGSS, Estado de Guatemala, Organismo Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Educación, KP TEXTIL, Operadora de Tiendas, Sociedad Anónima, Municipalidad de Guatemala, Unisuper Sociedad Anónima, Wackenhut, S.A., MacdonalS, Pollo Campero, Sociedad Anónima,</p>	<p>A la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social</p> <p>Reiterar las recomendaciones notificadas el 27 de agosto del presente año, en virtud a la atención importante que realiza en favor de las personas trabajadoras.</p> <p>a) Continuar con la atención a la población trabajadora, afiliada, beneficiaria, jubilada, pensionada y no afiliada, ante la pandemia provocada por la COVID-19; realizando las acciones necesarias ante un posible re brote de la</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Corporación INDYKNIT, S.A., Banco Gyt, Banco Industrial S.A., Banco Promerica y Banco Azteca.</p> <p>c) Según se informó el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha atendido del mes de marzo al 12 de septiembre de 2020; 22,255 afiliados activos de COVID-19; de estas 6,894 mujeres y 15,361 hombres.</p>	<p>enfermedad.</p> <p>b) Realizar los esfuerzos necesarios a efecto de poder supervisar un mayor número de empresas y entidades a efecto que se cuente con las medidas de salud y seguridad ocupacional a favor de los trabajadores ante la pandemia provocada por la COVID-19.</p>
Personas Trabajadoras	13/10/2020	Diario de Centroamérica	<p>Defensoría de las Personas Trabajadoras verificó las medidas implementadas por la Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional para la prevención de contagio de la pandemia COVID-19 entre sus trabajadores, así como su protección.</p> <p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Gobernación, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número 002074, de fecha 12 de octubre de 2020.</p> <p>a) En el Diario de Centroamérica, se informó que se cuenta con brigadistas y personal paramédico para atender a los trabajadores; en la entrada de las instalaciones, se utiliza pediluvios con amonio cuaternario para desinfectar los zapatos, uso obligatorio de mascarilla, se toma la temperatura corporal y desinfección de manos al ingreso a las instalaciones; las medidas anteriores se implementan tanto con colaboradores como con los usuarios de la referida entidad, se prohíbe el saludo de abrazo, mano o beso entre los colaboradores, el departamento de mantenimiento desinfecta los espacios con amonio cuaternario y se proporcionó a todo el personal, mascarillas, caretas, guantes, alcohol en</p>	<p>A las autoridades de la Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional.</p> <p>a) Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo.</p> <p>b) Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>gel y atomizadores con alcohol.</p> <p>b) Se informó que en la actualidad ninguna persona trabajadora se encuentra en cuarentena y no se tiene reporte de personal diagnosticado positivo de COVID-19.</p> <p>c) Se indicó que desde que inició la pandemia han tenido 7 casos de personas diagnosticadas positivas de COVID-19.</p> <p>d) Se cuenta con un protocolo de Prevención al Contagio de COVID-19 entre los trabajadores de la referida entidad.</p> <p>e) Se indicó que a los colaboradores que están catalogados como altamente vulnerables al COVID-19 como mujeres en estado de gestación, mujeres en período de lactancia, personas de mayores, así como personas que padezcan alguna enfermedad crónica o que lo haga vulnerable al COVID-19, realizan sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>f) Según información proporcionada por 2 trabajadores se confirma lo descrito por las autoridades, sin embargo manifestaron su preocupación ante posibles incrementos en medida que retornen a laborar.</p>	<p>Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020.</p> <p>c) Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 en relación al retorno a laborales del personal.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>14/10/2020</p>	<p>Registro Mercantil</p>	<p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Economía, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número UIP-MINECO-313-2020, de fecha 12 de octubre de 2020.</p> <p>a) Se informó que las medidas de prevención implementadas con relación al contagio de la COVID-19 para los trabajadores son: orientación y capacitación de las personas trabajadoras del Registro Mercantil para prevenir y controlar la propagación del referido virus; uso obligatorio de mascarillas durante la permanencia dentro de las instalaciones del Registro Mercantil, lavado de manos constante con agua y jabón, uso de soluciones a base de alcohol en gel al 70%, limpieza y desinfección de superficies y objetos de uso común en oficinas, sitios cerrados y ventilación de áreas cerradas; delimitación de las distancias con cinta adhesiva, registro de temperatura al ingreso de las labores; suministro de equipo personal de protección EPP mascarilla, careta, gel con base de alcohol, desinfección de calzado.</p> <p>b) A la fecha de la diligencia ninguna persona trabajadora se encuentra en cuarentena, derivado de la pandemia del COVID-19.</p> <p>c) Se indicó que hasta el momento del informe 9 personas trabajadoras del Registro Mercantil han resultado diagnosticadas positivo al COVID-19.</p> <p>d) Dentro del plan de contingencia para la prevención y respuesta ante el Coronavirus (COVID-19), en el numeral 18.1 se indica que en caso de que un empleado o contratista resultará positivo a la prueba por COVID-19, en sub numeral 3 se contempla que el médico debe hacer un registro de las personas que resulten positivas y sus contactos (nexos), indicando nombre completo y DPI, dependencia, dirección actual, número de teléfono y demás datos necesarios. El personal de clínicas médicas del Ministerio de Economía, llevarán una bitácora de seguimiento durante los días de</p>	<p>Al Director del Registro Mercantil de la República de Guatemala:</p> <p>a) Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que se continúen con las medidas de salud y seguridad ocupacional y que las mismas sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo.</p> <p>b) Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020.</p> <p>c) Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 en relación al retorno a las labores del personal, garantizando el distanciamiento entre sus trabajadores mientras realizan sus funciones.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>suspensión, debiendo actualizar todos los registros cada vez que sea necesario.</p> <p>e) Se informó que derivado de las disposiciones presidenciales y ministeriales y de acuerdo al Plan de contingencia para Prevención y Respuesta ante el Coronavirus (COVID-19), número COVID-19 03-2020/A2, respecto al personal considerado como vulnerable se ha recurrido al uso de tecnología para minimizar el contacto directo, incluyendo la modalidad del trabajo, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones las cuales lo permitan, en cuanto a las personas trabajadoras que realizan actividades esenciales, se ha optado a reducir la asistencia, asignando turnos, así mismo es importante mencionar que se les ha dotado de equipo de protección personal –EPP- (mascarillas, guantes y caretas protectoras), para el resguardo durante su permanencia en las instalaciones del Registro Mercantil.</p> <p>f) Según trabajadores entrevistados indicaron que si bien existen medidas, la afluencia de usuarios al registro todos los días es alta lo cual puede constituir un riesgo.</p>	
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>14/10/2020</p>	<p>MSPAS</p>	<p>La verificación se realizó de manera presencial, entrevistando a trabajadores, Directora de Recursos Humanos, y Asesor Jurídico, todos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <p>a) Los trabajadores informaron que desde la Dirección de Recursos Humanos, se emitió la circular DGRRHH-0137-2020, en la cual se establecieron los lineamientos a implementar para la prestación de servicios del personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en virtud de la finalización del estado de calamidad pública, en la cual se estableció que el personal vulnerable son las mujeres en estado de gestación y personas mayores o de cualquier otra edad que padezcan de ciertas enfermedades, debiendo presentar la respectiva solicitud de</p>	<p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social:</p> <p>a) Girar sus instrucciones necesarias y oportunas a la Dirección de Recursos Humanos a efecto de evaluar de manera urgente los lineamientos a implementar para la prestación de servicios del personal en virtud de existir contradicción entre la circular DGRRHH-0137-2020 y el Acuerdo Ministerial 146-2020.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>teletrabajo adjuntando historial médico en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o en su defecto de un hospital de la red hospitalaria pública.</p> <p>Autoridades del citado ministerio confirmaron dicha circular la cual se encuentra vigente añadiendo que dicha situación se encuentra dirimiendo en la Corte de Constitucionalidad por el planteamiento de una Acción Constitucional de Amparo por parte del Sindicato de Trabajadores del Hospital General San Juan de Dios; sin embargo dentro de la población vulnerable se condiciona la protección a las personas mayores, y se deja fuera a las mujeres en periodo de lactancia.</p> <p>b) En relación al distanciamiento social, trabajadores manifestaron su inconformidad en virtud que prácticamente continúan en las mismas condiciones en las cuales estuvieron antes de la pandemia es decir sin ningún distanciamiento; a lo cual manifestaron las autoridades que cada unidad ejecutora es la responsable de emitir directrices para el respeto del distanciamiento social.</p>	<p>b) Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo, en virtud que es evidente la falta de distanciamiento social entre los trabajadores.</p> <p>c) Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 en relación al retorno a labores del personal garantizando el distanciamiento entre las personas trabajadoras mientras desempeñen sus funciones</p>
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>14/10/2020</p>	<p>MSPAS</p>	<p>La presente verificación se realizó en las instalaciones de la Dirección Administrativa y Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en el lugar se entrevistó a la licenciada Karina Muñoz, y personal de la citada dirección administrativa; así como la Directora de Recursos Humanos, y Asesor Jurídico, todos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; además de trabajadores del hospital temporal del Parque de la Industria, determinándose los siguientes hallazgos:</p>	<p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <p>a) Realizar las gestiones necesarias y urgentes ante el Ministerio de Finanzas Públicas con relación a la asignación de cuota financiera para cubrir los pagos de las personas trabajadoras del hospital temporal del Parque de la Industria que aún no</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>a) En el hospital temporal del Parque de la Industria laboran 694 personas actualmente en virtud de haberse reforzado el personal asistencial en los meses recientes.</p> <p>b) Actualmente los expedientes de pago de los trabajadores del hospital temporal del Parque de la Industria se encuentra en el Departamento Administrativo, pendientes de acreditación de pago en virtud que no se cuenta con cuota presupuestaria, misma que podría ser desembolsada a finales del presente mes de octubre de 2020.</p> <p>c) 81 personas se encuentran en trámite de firma de contrato, mismos que ingresaron a laborar el 8 de septiembre del presente año.</p> <p>d) Se informó que en relación al tema de disminución de salarios de los trabajadores del hospital temporal del Parque de la Industria, se mantiene la decisión bajo el argumento que ya se habían ingresado a la Contraloría General de Cuentas los contratos.</p> <p>Situación que es una disminución en los derechos laborales de los trabajadores, a quienes en ningún momento se les indicó que sus contratos serían modificados al momento de su renovación y luego de haber trabajado por más de 2 meses bajo la promesa de una renovación de contratos con las mismas condiciones.</p>	<p>han recibido sus honorarios desde que iniciaron su relación laboral y a efecto que el pago de salarios se realice sin demora alguna</p> <p>b) Instruir a quien corresponda a efecto de respetar los derechos laborales de los trabajadores del hospital temporal del Parque de la Industria que en manera reiterativa sufren vulneraciones en la relación laboral atribuible al accionar de las autoridades del ministerio que representa.</p>
Personas Trabajadoras	14/10/2020	Ministerio de Finanzas Públicas	<p>Las verificaciones se realizaron de manera presencial entrevistando a la Directora y Subdirectora ambas de Recursos Humanos y trabajadoras del Ministerio de Finanzas Públicas y Asistencia Social.</p> <p>a) Dentro del Ministerio de Finanzas Públicas se encuentra autorizado como un beneficio laboral un jardín infantil para los trabajadores que deseen llevar a sus hijos; dicho jardín infantil derivado a la pandemia provocada por la COVID-19 se encuentra cerrado en prevención.</p>	<p>Al Ministro de Finanzas Públicas:</p> <p>a) Instruir a la Dirección de Recursos Humanos a efecto de poder fomentar la modalidad del teletrabajo con aquellas madres trabajadoras con hijos inscritos en el jardín infantil según lineamientos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Dentro de las consideraciones sobre los ajustes de las medidas de distanciamiento social, las medidas relacionadas con el transporte, la economía y el sector público emitido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, establece que todo patrono del sector público debe fomentar la modalidad del teletrabajo a las mujeres que con hijos o hijas menores de 4 años inscritos en guarderías o centros de cuidado infantil los cuales deberán estar cerrados.</p> <p>Tres madres trabajadoras con hijos inscritos en el jardín infantil del Ministerio de Finanzas, manifestaron que se les indicó que deben laborar según el sistema que se utilice en el retorno a labores del personal.</p> <p>Autoridades de Recursos Humanos, manifestaron su anuencia a analizar los casos de las madres trabajadoras a efecto de proporcionarles el respectivo teletrabajo.</p> <p>b) Como medidas de prevención de contagio a la COVID-19 entre el personal se encuentra implementado: a) asistencia a labores presenciales por turnos; b) tamizaje electrónico y de alta tecnología en el ingreso del personal; c) Estaciones de alcohol en gel; d) Desinfección de calzado en base a pediluvios con amonio cuaternario; e) Se proporcionaron mascarillas de tela; f) se han proporcionado lentes y caretas; g) existe limitación en el ingreso de usuarios y h) comedor y jardín infantil deshabilitado.</p> <p>c) Se realizó un recorrido dentro de las instalaciones verificándose que en la mayoría de oficinas se cuenta con distanciamiento social.</p> <p>d) El uso de la mascarilla dentro de las instalaciones es obligatorio, sin embargo es parte de la responsabilidad individual de los trabajadores.</p> <p>e) Autoridades de recursos humanos tienen coordinación con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y con el centro de salud de la zona 1 del</p>	<p>b) Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto de continuar con las medidas de salud y seguridad ocupacional implementadas para la prevención y control de brotes de SARS COV-2.</p> <p>c) Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, respetando lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020.</p> <p>d) Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 en relación al retorno a labores del personal y atención a usuarios.</p> <p>e) Replicar las medidas de salud y seguridad ocupacional en todas las entidades a su cargo incluyendo al Taller Nacional de Grabados en Acero.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; aunado a ello se encuentra por implementar un centro de servicio COVID-19 en favor de los trabajadores y sus familias.</p> <p>f) Existe señalización que fomenta las medidas de higiene y distanciamiento social.</p> <p>g) Los trabajadores cuentan con 3 médicos y estación de enfermería para ser atendidos ante cualquier padecimiento.</p> <p>h) 1,300 trabajadores laboran en el Ministerio de Finanzas de los cuales 67 han sido diagnosticados positivos al COVID-19 y de ellos 7 casos se encuentran activos.</p> <p>i) Luego de que un trabajador diagnosticado positivo de COVID-19 es dado de alta, por parte del Ministerio se les otorga 8 días más de recuperación.</p> <p>j) Se evidenció que el personal continuo con marcaje biométrico a través de huella digital, teniendo el reloj biométrico a la par una estación de alcohol en gel, sin embargo los trabajadores luego de marcar no utilizan el gel, lo cual puede llegar a ser un foco de contaminación.</p> <p>k) En relación al personal vulnerable se encuentra en la modalidad de teletrabajo.</p> <p>l) Se encuentra contratada una empresa dedicada a la desinfección de las instalaciones.</p> <p>m) Trabajadores entrevistados indicaron que si bien se cuentan con medidas para prevenir la COVID-19, temen en contagiarse en la atención directa que se brinda a los usuarios.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>19/10/2020</p>	<p>MINECO</p>	<p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información del Ministerio de Economía, obteniendo respuesta dentro de las resoluciones identificadas como UIP-MINECO-317-2020 de fecha 15 de octubre de 2020.</p> <p>a) El Ministerio de Economía informó que la empresa Rutas Metropolitanas de transporte, S.A. se ha incluido a su persona con contrato individual de trabajo suspendido en 6 planillas de pago enviadas al CHN y de la empresa Expansión Corporativa Millenium S.A. se ha enviado 7 planillas al Banco Crédito Hipotecario Nacional.</p> <p>b) El Programa de Fondo de Protección de Empleo ha sido acreditado a un total de 174 personas trabajadoras de la empresa Rutas Metropolitanas de Transporte, S.A. y 373 trabajadores de la empresa Corporación Millennium S.A; ambos identificados como trabajadores de Transurbano.</p> <p>c) De ambas empresas que conglomeran a los trabajadores de Transurbano se tienen pendientes de pago dos quincenas de pago.</p> <p>d) Dirigentes sindicales manifestaron que efectivamente no se les han cancelado varias quincenas del Fondo de Protección de Empleo, lo cual les ha afectado directamente en su diario vivir.</p>	<p>Al Ministro de Economía:</p> <p>- Girar sus instrucciones a efecto que el pago de las dos quincenas pendientes del fondo de protección de empleo a los trabajadores de Transurbano (Rutas Metropolitanas, S.A. y Expansión Corporativa Millenium, S.A), se gestione de una manera ágil a efecto de apoyar a dichos trabajadores que al día de hoy subsisten directamente a través de este beneficio.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Personas Trabajadoras	19/10/2020	Empresa privada	<p>Los presentes hallazgos se realizan a través de entrevistas a trabajadores afectados de la empresa Euro Mantenimiento S. A.</p> <p>1) Un grupo de trabajadores que laboraban en el Departamento de Mantenimiento de la Empresa Euro Mantenimiento S.A. A partir del mes de marzo al mes de agosto del año 2020, les rebajaron su salario en un cincuenta por ciento y que solo estaban devengando un salario de dos mil quetzales por lo que consideran que es un despido indirecto.</p> <p>2) No se les pago a los trabajadores el aguinaldo del año dos mil diecinueve y el Bono Catorce del año dos mil veinte.</p> <p>3) Los trabajadores denunciante dejaron de trabajar en dicha empresa a partir del dos de septiembre del año en curso, en virtud de considerar un despido indirecto.</p> <p>4) El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la Inspección General de Trabajo, no tienen conocimiento de los hechos denunciados en virtud que los trabajadores afectados manifestaron que su abogado no les ha informado.</p>	<p>Al Señor Ministro de Trabajo y Previsión Social.</p> <p>- Girar instrucciones a la Inspección General de Trabajo a efecto que pueda delegarse a un Inspector de Trabajo en la entidad denominada Euro Mantenimiento S.A., ubicada en 5 avenida 5-55, torre 2, nivel 11, zona 14, edificio Europlaza, a efecto de establecer el respeto a los derechos laborales de los trabajadores, quienes denunciaron disminución de salarios desde el mes de marzo de 2020, así como falta de pago de prestaciones laborales aguinaldo 2019, bono 14 2020 y prestaciones por finalización de relaciones laborales.</p>
Personas Trabajadoras	22/10/2020	Municipalidad de Quetzaltenango	<p>La verificación se realizó de manera presencial, entrevistando al señor Alcalde de Quetzaltenango, asimismo, al Asesor, Director de Recursos Humano, Jefe de Dispensario Municipal y varios empleados municipales de las diferentes dependencias.</p> <p>a) En la Municipalidad de Quetzaltenango laboran un aproximado de 1,200 personas, dentro de sus 84 dependencias, quienes se encuentran laborando en horario de 8 a 18 horas con un periodo de almuerzo de 2 horas (Dicho horario cumple con la jornada laboral de 8 horas).</p>	<p>Al Alcalde de la Municipalidad de Quetzaltenango:</p> <p>a) Girar sus instrucciones a la Dirección de Recursos Humanos a efecto que de manera urgente se realice una supervisión interna en la municipalidad y sus dependencias para corroborar que todos los jefes o mandos, realicen las solicitudes y brinden insumos de protección a los</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>b) En la Municipalidad de Quetzaltenango se desempeñan 2 sindicatos de trabajadores, estableciéndose que no existe una relación en armonía entre las agrupaciones y las autoridades.</p> <p>c) El señor Alcalde, manifestó que, derivado a la pandemia provocada por la COVID-19, ha dotado de insumos al personal a pesar de tener serios inconvenientes presupuestarios, solicitando a todos los trabajadores la firma de entrega de insumos, además de programar desinfecciones.</p> <p>d) Dentro de los insumos que la Municipalidad de Quetzaltenango, poseen para la entrega al trabajador es mascarillas, jabón en líquido, gel antibacterial, caretas, y trajes de bioseguridad, lo cual fue verificado en la respectiva bodega de resguardo; durante las entrevistas se informó que es obligación de los jefes inmediatos que se proporcione los mismos y realizar el trámite de requisición; ante ello los trabajadores indicaron que efectivamente se les ha proveído insumos, sin embargo, los mismos no han sido de una manera constante.</p> <p>e) Se cuenta con un protocolo, que se indicó por las autoridades que fue enviado electrónicamente a los trabajadores, sin embargo, los trabajadores indicaron que no tuvieron acceso al mismo, afirmando desconocerlo.</p> <p>f) El protocolo de prevención de COVID-19 de la municipalidad, fue aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social el 18 de junio de 2020.</p> <p>g) Las desinfecciones de las instalaciones municipales (sede central y algunas dependencias), se realiza 1 vez a la semana, miércoles por la tarde; y viernes en donde se presta servicios públicos cada 15 días; el personal que realiza la desinfección es personal de la municipalidad.</p>	<p>trabajadores, iniciando las acciones que se consideren necesarias si se constata que algún jefe no ha realizado la solicitud de insumos o bien no los ha trasladado al personal.</p> <p>b) Girar sus instrucciones a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS. COV-2 en los centros de trabajo.</p> <p>c) Fortalecer las medidas de prevención ante la COVID-19 en relación al retorno a labores del personal garantizando el distanciamiento entre las personas trabajadoras mientras desempeñen sus funciones</p> <p>d) Considerar implementar roles de turno al personal a efecto de prevenir un contagio masivo o cuarentena preventiva en donde toda una dependencia pierda a su personal afectando dicha situación a los usuarios que requieren los servicios</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>h) Las personas pertenecientes a los grupos vulnerables como personas mayores, personas con enfermedades crónicas y mujeres en estado de gestación se encuentran en funciones en la modalidad del teletrabajo.</p> <p>i) En relación al distanciamiento social dentro de las instalaciones municipales se estableció que las autoridades ediles contemplan un plan de distanciamiento social.</p> <p>j) Para la atención a usuarios se han instalado lámparas de protección.</p> <p>k) En la municipalidad se han contabilizado 50 casos diagnosticados positivos de COVID-19, 48 recuperados y 2 activos.</p> <p>l) Los trabajadores que han padecido COVID-19, es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, quienes los han suspendido laboralmente y posterior por disposición de protección a los trabajadores se les brinda 15 días de recuperación con goce de salario.</p> <p>m) Se ha enviado a 175 personas a cuarentena preventiva por tema de contacto directo con alguien positivo a COVID-19 por 5 días.</p> <p>n) La Municipalidad no proporcionó transporte a todo el personal, lo cual es una cuestión amparada en la normativa laboral en relación a la COVID-19.</p> <p>o) La Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, han estado presente en la municipalidad en apoyo a los trabajadores.</p>	<p>en la municipalidad.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>p) Los trabajadores manifestaron su inconformidad del horario de almuerzo de 2 horas; los insumos consideran que sus jefes inmediatos no solicitan lo necesario para su resguardo, el transporte no fue brindado a todos por igual; asimismo reconocieron las acciones municipales en favor de los trabajadores sin embargo consideran que ante la reapertura no son los ideales para su resguardo.</p>	
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>22/10/2020</p>	<p>Hospital Temporal de Quetzaltenango</p>	<p>La presente verificación se realizó en las instalaciones del Hospital Temporal de Quetzaltenango, determinándose los siguientes hallazgos:</p> <p>a) En el Hospital Temporal de Quetzaltenango laboran 434 personas dentro de los renglones presupuestarios 189 y 182.</p> <p>b) Actualmente los expedientes de pago de los trabajadores del hospital temporal de Quetzaltenango se encuentran en trámite, pendientes de acreditación de pago en virtud que no se cuenta con cuota presupuestaria desde el Hospital Regional de Occidente, misma que podría ser desembolsada a finales del mes de octubre de 2020.</p> <p>c) Bajo el renglón 189 se encuentran laborando 139 personas (operativos) y 245 bajo el renglón 182 (asistenciales).</p>	<p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <p>a) Realizar las gestiones necesarias y urgentes ante el Ministerio de Finanzas Públicas con relación a la asignación de cuota presupuestaria para cubrir los pagos de las personas trabajadoras del hospital temporal de Quetzaltenango que aún no han recibido sus salarios.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>23/10/2020</p>	<p>Delegación MINTRAB, Quetzaltenango</p>	<p>La verificación se realizó de manera presencial en la Delegación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Quetzaltenango, entrevistando a Delegado IGT, así como a trabajadores de la delegación.</p> <p>a) Actualmente la delegación de IGT cuenta únicamente con 2 personas para la verificación de denuncias, de estas 1 es el delegado es decir 1 persona es la encargada de realizar verificaciones e inspecciones de campo.; poseen 4 vehículos para el desempeño de sus laborales sin embargo los trabajadores indicaron que los mismos se encuentran en mal estado y sin servicios; cubriendo 21 municipios.</p> <p>b) La delegación con sede en Coatepeque cuenta con 2 inspectores para cubrir 3 municipios de Quetzaltenango.</p> <p>c) Los insumos que se han proveído a la delegación de IGT desde marzo, según los trabajadores son 3 mascarillas, 1 galón de gel antibacterial y el kit que donó la Organización Internacional de Trabajo; los trabajadores son los que han adquirido con su dinero sus insumos de protección.</p> <p>d) 30 denuncias han recibido en la delegación en relación a la falta de medidas de salud y seguridad ocupacional; habiendo realizado la respectiva visita en base a la boleta de verificación.</p> <p>e) No han tenido verificaciones conjuntas con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</p> <p>f) 5 denuncias han recibido de personas trabajadores vulnerables al COVID-19.</p> <p>g) Se tiene pendiente de verificar más de 75 denuncias laborales, referentes a malos tratos, y medidas de seguridad y salud ocupacional.</p>	<p>Al Ministro de Trabajo y Previsión Social:</p> <p>a) Analizar y accionar ante la crisis de personal que afronta la delegación de Quetzaltenango en relación a la carga laboral que se posee; realizando las acciones correspondientes a efecto en lo posible de dotar de mayor recurso humano, en virtud que de continuar de la misma manera, se encuentra afectando a la población, y al propio personal, ante la sobrecarga y mora que actualmente se tiene.</p> <p>b) Analizar una estrategia de atención en virtud a la gran cantidad de denuncias y conciliaciones pendientes de diligenciar en la delegación de Quetzaltenango.</p> <p>c) Instruir a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional que se brinda al personal de la delegación de Quetzaltenango sean acordes al propio Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>h) En conciliaciones se tienen pendientes de llevar a cabo más de 500 audiencias, mismas que se realizan luego de existir ya un despido injustificado a efecto de mediar para el pago de prestaciones.</p> <p>i) Las audiencias para conciliaciones están siendo fijadas para finales de febrero de 2021.</p> <p>j) En referencia a un contagio de COVID-19 de una persona trabajadora en la delegación, no se envió al personal de cuarentena preventiva, ni se realizó una desinfección del lugar de manera oportuna.</p>	<p>Control de Brotes de SARS.COVID-2 en los centros de trabajo.</p>
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>29/10/2020</p>	<p>SOSEP</p>	<p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del presidente, obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número: 113 -2020-, de fecha 23 de octubre de 2020.</p> <p>a) El personal con que cuenta la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente es de 589 trabajadores, de estos, 120 pertenecen al renglón presupuestario 011; 356 con renglón presupuestario 021; 25 con renglón 022; 26 con renglón 029; y 62 con renglón 031, para el total arriba indicado.</p> <p>b) De febrero del presente año a la fecha se han realizado un total de 57 despidos, de estos: 10 trabajadores pertenecientes a los renglones 011, 21 trabajadores en renglón 022, 19 en renglón 021 y finalmente 7 personas en renglón 029.</p> <p>c) A 450 trabajadores en su mayoría renglón 021 se les finalizó su contrato, y ya no fueron renovados; a 314 personas del renglón 021 se les venció el contrato en el mes de septiembre estaban ubicadas en distintos departamentos del país, pero todas ejercían sus labores en los distintos centros de atención de personas mayores, “mis años dorados”, así también</p>	<p>SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE</p> <p>a) Instruir a quien corresponda, el análisis urgente de los riesgos de la falta de renovación de contratos del personal que a finales de septiembre se terminó la relación laboral, en virtud que se debe de ponderar las obligaciones institucionales en atención al grupo vulnerable de personas mayores.</p> <p>b) Reorientar sus políticas de recurso humano en relación a las recomendaciones de la Organización Internacional de Trabajo, en relación a proteger la relación laboral de los trabajadores en virtud a la pandemia que actualmente se vive a casusa del COVID-19.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>se venció el contrato de 7 personas pertenecientes al renglón 031, para un total de 321 trabajadores.</p> <p>d) Se informó que a 351 personas les fueron pagadas sus prestaciones laborales.</p>	<p>c) Realizar de manera ágil y pronta el pago de prestaciones laborales del personal que le fue terminada su relación laboral.</p> <p>d) Generar propuestas para que el personal contratado bajo la modalidad del renglón presupuestario 011, para crear un ambiente de estabilidad en el personal que se contrató para atender a las personas mayores que asisten a los diferentes Centros de Día que funcionan en el interior del país.</p> <p>e) Realizar revisión sobre los renglones presupuestarios de contratación de personal asignado a los Centros de Día y a la Dirección del Programa Mis Años Dorados, ya que la forma de contratación actual debilita el funcionamiento del Programa ya que al no estar bajo el renglón permanente 011, crea inestabilidad en las personas contratadas y a orilla a cambios frecuentes, situación que al final redundaría en la atención digna que se merecen las personas mayores.</p> <p>f) Elaborar un plan específico de reactivación de los Centros de Día, considerando que por la situación de</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				<p>pandemia COVID-19, se tienen que abordar de diferente forma la atención de personas mayores toda vez que están dentro de los grupos de mayor vulnerabilidad ante el contagio.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PROGRAMA MIS AÑOS DORADOS</p> <p>a) Revisar los perfiles de puestos destinados para atención en los Centros de Día, ya que se carece del perfil de servicios operativos relacionados con conserjería y también con el perfil de un profesional de nutrición que sea quien elabore las dietas adecuadas que deben consumir las personas mayores de acuerdo a sus propias características.</p> <p>b) Hacer propuesta de un plan de reactivación de los Centros de día, acorde a las medidas que se deben tomar ante la pandemia COVID-19, en virtud que en el documento remitido sobre política nacional de atención integral para personas adultas mayores 2018-2032, su contenido no</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				coincide ni armoniza con la actual situación.
Personas Trabajadoras	29/10/2020	INAB	<p>La verificación se realizó de manera documental mediante la oficina de Acceso a la Información Pública del Instituto Nacional de Bosques -INAB- obteniendo respuesta dentro de la resolución identificada con el número: 198.UIP -2020-, de fecha 22 de octubre de 2020.</p> <p>a) Según se informó a la fecha de entregada la información existían 30 casos positivos al COVID-19, y 20 trabajadores en cuarentena preventiva.</p> <p>b) Se indicó que para la prevención de contagio de COVID-19 de los trabajadores, del INAB se implementó un protocolo de bioseguridad que establece las medidas para prevenir y disminuir las consecuencias de la propagación.</p> <p>c) Se Informó en cuanto al personal a quienes se le ha rescindido el contrato a la fecha son 15 personas a 6 de ellas se les ha pagado prestaciones y 9 tienen un 25% de firmas de solvencias.</p> <p>d) En el caso de la causal de rescisión de contrato de una Región IV, Jutiapa que comprende la región de Suroriente y las subregiones de Santa Rosa, Jutiapa y Jalapa, se debió según se informó a hallazgos de auditoría interna del año 2019 por el incumplimiento en actividades del POA, ya le fue realizado el finiquito de pago de prestaciones laborales.</p>	<p>Al GERENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE BOSQUES -INAB-:</p> <p>a) Girar instrucciones a donde corresponda para que el protocolo de bioseguridad que dicta lineamientos para evitar contagios de SARS-COV- 2 y COVID-19 sea socializado a los trabajadores de una forma clara y sencilla y sobre todo que sea llevado a la práctica para evitar contagios.</p> <p>b) Instruir a donde corresponda a efecto que las medidas de salud y seguridad ocupacional sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo.</p> <p>c) Instruir en la medida de lo posible, se haga efectivo el pago de las prestaciones laborales a los trabajadores que finalizaron relación laboral con el INAB.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
<p>Personas Trabajadoras</p>	<p>29/10/2020</p>	<p>OJ</p>	<p>La verificación fue realizada telefónicamente con miembros del Comité de Riesgo del Organismo Judicial, Delegado de recursos humanos de esa institución en el citado comité.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En la unidad de compras del Organismo Judicial, laboran 42 personas, de las cuales 13 resultaron positivas a COVID-19, el resto del personal fue enviado a cuarentena preventiva, quedado 4 personas en el lugar, derivado a las funciones de dicha unidad, según informaron las autoridades del comité de riesgo. 2. 3 trabajadores más fueron detectados positivos al COVID-19 por contacto con personal de la unidad de compras. 3. Se inició la huella epidemiológica, estableciéndose que el contagio masivo se debió a que los trabajadores tuvieron una reunión en donde tuvieron contacto cercano, además por el uso del aire acondicionado. 4. Se coordinó la limpieza del aire acondicionado, según se indicó. 	<p>A la Presidencia del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia</p> <ol style="list-style-type: none"> a. De manera urgente instruir a quien corresponda a efecto que se garantice la vida y salud de los trabajadores, en especial a los trabajadores de la unidad de compras en donde se corroboró un brote de COVID-19. b. Instruir a que a la totalidad de trabajadores de la unidad de compras se les pueda facilitar el teletrabajo como medida de resguardo preventivo ante un posible riesgo de infección. c. Realizar una desinfección profunda en las instalaciones de la unidad de compras. d. Girar instrucciones a quien corresponda a efecto de establecer los contactos de los trabajadores infectados y enviarlos de manera inmediata de cuarentena ante el riesgo latente de contagio. e. Generar instrucciones a todo el personal sobre la prohibición de realizar actividades de convivencia dentro de las instalaciones del

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				Organismo Judicial, además de restringir el uso de los aires acondicionados.
Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuaris	28/10/20	Hospital Parque la Industria	<p>En medios de comunicación, circuló videos donde indicaban la realización de conciertos en el Parque de la Industria, donde funciona también el Hospital Temporal. Autoridades indicaron que los autos conciertos son parte de la feria virtual que desarrollan, siendo el montaje en un extremo opuesto al Hospital Temporal, pues las áreas se encuentran divididas.</p> <p>Derivado de lo acontecido las autoridades han cancelado el resto de conciertos programados.</p>	En proceso de aprobación.
Privadas de Libertad	21/10/2020	Centro de Detención Preventiva para Hombres de la zona 18	Personal de la Defensoría se comunicó al Centro de Detención Preventiva para Hombres de la zona 18, siendo atendidos por el Subdirector, quien indicó que no hay contagiados de COVID-19, aunque siguen con las medidas de higiene y desinfección de las diferentes áreas del centro penal, tratando de mantener el distanciamiento social en lo que cabe, además siguen saliendo a Torre de tribunales y las citas que tienen en los diferentes nosocomios, indicando que continúan teniendo dificultades con el transporte, ya que no se dan abasto.	Se recomienda a las autoridades de la DGSP adoptar disposiciones para proteger de contagios de COVID-19 a la población privada de libertad con prioridad a los grupos de riesgo (Personas Mayores, Personas de la Diversidad Sexual, Personas Indígenas, Mujer y Niñez) y a los guardias del Sistema Penitenciario, y que los protocolos garanticen la certeza de las pruebas, ya que al no haber dichas pruebas no se puede asegurar que estén libres de COVID-19.
Privadas de Libertad	22/10/2020	Centro de Detención Preventiva para Hombres "Reinstauración	Personal de esta Defensoría se comunicó al Centro de Detención Preventiva para Hombres "Reinstauración Constitucional" Pavoncito siendo atendido por el Alcalde de turno indicando que la población reclusa bajo la guarda y custodia del SP asciende a 3,220 privados de libertad y que no han tenido más casos de COVID-19, sin embargo, si han albergado por	Se recomendó a las autoridades de la DGSP adoptar disposiciones para proteger de contagios de COVID-19 a la población privada de libertad con prioridad a los grupos de riesgo

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
		Constitucional" Pavoncito Fraijanes	órdenes superiores, en el área denominada Hospitalito a casi 36 privados de libertad recuperados del diagnóstico de COVID 19 y que por consiguiente, se están tomando todas las medidas necesarias para cumplir con el distanciamiento social y el uso de mascarillas, asimismo los privados de libertad se encargan de desinfectar sus sectores para evitar posibles contagios, indicando que continúan saliendo a los centros hospitalarios por citas médicas y a los Tribunales de Justicia para rendir primera declaración.	(Personas Mayores, Personas de la Diversidad Sexual, Personas Indígenas) y a los guardias del Sistema Penitenciario y que los protocolos garanticen la certeza de las pruebas, ya que al no haber dichas pruebas no se puede asegurar que estén libres de COVID -19.
Privadas de Libertad	23/10/2020	Granja Modelo de Rehabilitación Pavón Fraijanes	<p>Personal de la Defensoría se comunicó vía teléfono a la Granja Modelo de Rehabilitación Pavón Fraijanes, En conversación sostenida con el Alcalde indicó que a la fecha tienen bajo su guarda y custodia 4,277 privados de libertad, informando que el día del monitoreo telefónico, egresaron por emergencia al Hospital General San Juan de Dios, 02 privados, por posible sospecha de COVID 19, quienes por ser estabilizados fueron sometidos a la prueba de hisopado y regresados al centro penal, por lo que están a la espera de los resultados de dichas pruebas, siendo aislados de los demás privados de libertad a efecto de proteger la salud de la demás población.</p> <p>Asimismo, manifestó que no están recibiendo insumos de protección para prevenir la Pandemia COVID- 19 (mascarillas, guantes, trajes protectores, gel desinfectante) por lo que los guardias compran sus insumos.</p>	<p>Se recomendó a las autoridades de la DGSP adoptar disposiciones para proteger de contagios de COVID-19 a la población privada de libertad con prioridad a los grupos de riesgo (Personas Mayores, Personas de la Diversidad Sexual, Personas Indígenas) y a los guardias del Sistema Penitenciario y que los protocolos garanticen la certeza de las pruebas que se lleven a cabo.</p> <p>Asimismo, se recomendó que los privados de libertad salgan a recoger los alimentos en los tres tiempos de comida y tomen las medidas de higiene y prevención necesarias al momento de manipularlos y de tener algún tipo de acercamiento con el personal de la empresa que realiza la entrega de los alimentos y que reciban su hora de sol.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Personas Privadas de Libertad	26/10/2020	Centro de Detención Preventiva para Hombres de la zona 18	Personal de esta Defensoría se comunicó al Centro de Detención Preventiva para Hombres de la zona 18 siendo atendidos por el Subdirector, quien indicó que no hay contagiados de COVID-19, aunque siguen con las medidas de higiene y desinfección de las diferentes áreas del centro penal, tratando de mantener el distanciamiento social en lo que cabe, indicado que continúan saliendo a Torre de tribunales y las citas que tienen en los diferentes nosocomios, también indican que tienen dificultades con el transporte, ya que no se dan abasto.	Se recomienda a las autoridades de la DGSP adoptar disposiciones para proteger de contagios de COVID-19 a la población privada de libertad con prioridad a los grupos de riesgo (Personas Mayores, Personas de la Diversidad Sexual, Personas Indígenas, Mujer y Niñez) y a los guardias del Sistema Penitenciario, y que los protocolos garanticen la certeza de las pruebas, ya que al no haber dichas pruebas no se puede asegurar que estén libres de COVID-19.
Privadas de Libertad	28/10/2020	Centro de Detención Preventiva para Mujeres Santa Teresa, zona 18, Centro de Detención Preventiva para Hombres de la zona 18, Centro de Detención Preventiva de Delitos Menores y Faltas, Centro de Orientación Femenina COF, Granja Modelo de Rehabilitación Pavón, Fraijanes	Personal de la Defensoría se apersonó al referido centro penal, constatando que a partir de la presente fecha, las altas autoridades de la Dirección General del Sistema Penitenciario han habilitado la visita de referentes familiares y amigos de las privadas de libertad, permitiendo el ingreso de una persona por privada y/o privado de libertad, realizando dicha visita de acuerdo a la programación asignada a cada hogar y/o sector de cada centro penal, asimismo, se constató que la encomienda es recibida todos los días, manteniendo mínimos protocolos de prevención y seguridad (gel antibacterial, alcohol únicamente), por lo que la Defensoría consideró que las autoridades se han precipitado en abrir la visita, poniendo en riesgo la vida de las y los privados de libertad y su personal administrativo y operativo.	Desde que esta Defensoría tuvo conocimiento por parte de las autoridades de la DGSP, el anuncio donde se daba a conocer sobre su intención de reiniciar la visita de los familiares y amigos de las PPL a través del oficio SN de fecha 14 de octubre, la Defensoría solicitó a las autoridades de la DEGS, la remisión de los protocolos que se implementarían, estando a la fecha a la espera de la respuesta y copia de los protocolos. 2) Al momento de terminar la verificación, se recomendó a todas las Directoras y Directores de los centros

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				penales visitados de manera verbal , tomando en cuenta que manifestaron no contar con insumos de prevención, solicitarlos por escrito a las autoridades de la DGSP, para poder mantener protocolos de seguridad, prevención e higiene adecuados, pues a todas luces se encuentran en peligro de contagio de la Pandemia COVID-19
Defensoría de Personas Migrantes	1/10/2020	Hotel Conquistador Ramada, Ciudad de Guatemala	<p>Personas albergadas: 185 personas (31 mujeres y 154 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ingreso a las instalaciones. ● Presentación con personal de IGM y MSPAS, indicando el motivo de la visita al albergue. ● Se habló con la encargada por parte del IGM y MSPAS, sobre la distribución de las personas albergadas. ● Se indicó que continúan teniendo el problema de falta de kit de limpieza. CONAMIGUA continúa sin hacer entrega de los mismos. Esta situación ha provocado problemas de higiene, tanto de las personas albergadas como un riesgo para la salud del personal que les atiende. 	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>SOLICITUD DE APOYO Tanto IGM como MSPAS manifestaron la urgente necesidad de que la PDH a través de sus buenos oficios solicite a CONAMIGUA para que reanude la entrega de kit de limpieza.</p> <p>Este aporte es fundamental para la adecuada gestión de las personas en los albergues. No contar con estos aportes coloca a las personas albergadas y al personal de migración, salud y PNC, en una situación de mayor riesgo ante un contagio de COVID-19.</p> <p>A IGM y MSPAS</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>En reiteradas ocasiones las personas albergadas y el personal de Migración indicaron la urgente necesidad de contar con esos kit de limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó el recorrido en las habitaciones para platicar con las personas albergadas y exponerles el objetivo de la visita. • Se realizaron 10 entrevistas en kobo, en esta oportunidad no hubo referencias para refugio de la niñez. • Se retiró del equipo con el apoyo del personal del hotel. • Se dio fin de la visita, se hicieron las recomendaciones a ambas instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas albergadas. <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos. • Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.
Defensoría de Personas Migrantes	2/10/2020	Albergue Ramiro de León Carpio	<p>Personas albergadas: 291 personas (22 mujeres y 269 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De parte de la PNC se tomaron los datos personales para el ingreso al albergue, estaban tomando turno • A las 8:20 comenzó a salir el grupo que ingresó el 28 de septiembre, unos en buses y otros por sus medios. • Al ingresar a las instalaciones personal de la defensoría se presentó con el personal del IGM, la encargada no se encontraba presente. 	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A IGM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le hizo ver la necesidad de coordinar entre todas las instituciones, por la cantidad de personas retornadas • Coordinar con CONAMIGUA el abastecimiento de kits de limpieza para las personas.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Tres grupos con 291 personas, y en la tarde ingresaba otro grupo de 110 personas, 101 hombres y 9 mujeres, con lo que subiría a 401 personas • El personal de IGM planteo que el albergue tiene una capacidad para 450 personas. • Todo el personal de salud se encuentra en los módulos, tomando temperatura • El personal de IGM está haciendo cambios para recibir en la tarde a las personas que ingresan. • El albergue se encuentra casi en su totalidad, lleno. • Las personas plantean que les gustaría recibir tortillas en sus tiempos de comida, y únicamente les han dado pan y dos tortillas al día. • Continúa el problema con los insumos personales. • Se informó al personal de MSPAS e IGM sobre la finalización de la visita. • Se procedió al proceso de desinfección y retiro del EPP. • Egreso de las instalaciones. 	<p>MSPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el distanciamiento de las personas albergadas, ya que todos se encontraban fuera, unos en actividades y otros platicando. <p>Para ambas instituciones, velar por el distanciamiento entre las personas retornadas, ya que todas se encontraban fuera de sus módulos, platicando y con mal uso de las mascarillas.</p> <p>A las personas albergadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las medidas de distanciamiento en todo momento, y no salir de sus módulos.
Defensoría de Personas Migrantes	2/10/2020	Instituto Guatemalteco de Migración Ministerio de Salud pública y Asistencia Social	<p>Condiciones del Albergue</p> <ul style="list-style-type: none"> • El albergue se encuentra dentro del Parque Naciones Unidas, en el municipio de Amatitlán, por lo que las condiciones de acceso no son sencillas. Debe ser en vehículo automotor. • El albergue tiene una capacidad máxima de 100 personas que podrían ser 	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de contar con todos los servicios básicos como alimentación y limpieza, previo al ingreso de las personas retornadas.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ubicadas en un total de 18 bungalós. Cada bungalow tiene una capacidad de entre 5 a 6 personas.</p> <p>Para las camas tienen una combinación de camas de madera con catres de metal para completar la cantidad de seis personas por cada módulo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada bungalós cuenta con dos habitaciones, baño, sala comedor cocina. Acceso a luz, agua; la encargada de migración indicó que se está gestionando el acceso a internet, ya que por la ubicación del albergue, la señal telefónica es muy débil. • La encargada de migración indicó que cuentan con servicio de alimentación, limpieza y desinfección de las instalaciones. • Se encuentra instalada una carpa similar a las instaladas en el albergue Ramiro de León Carpio, sin embargo la encargada de migración indicó que dicha carpa se colocó por compromiso con una agencia donante, pero que no se tiene prevista su utilización como dormitorio de personas retornadas. • El lugar es muy espacioso y con grandes extensiones de área verde, lo cual es positivo para las personas albergadas, pero es un reto de seguridad para quienes administran el albergue pues es más difícil su control. • Debido a que los meses de pandemia, el sitio no ha recibido el mantenimiento adecuado, el monte o grama ha crecido, dándole un aspecto descuidado al lugar, pero que puede ser fácilmente solucionado con el trabajo de jardinería adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar adecuadamente con PNC la seguridad perimetral del lugar, pues al ser un sitio abierto, el control de las personas puede verse más complicado. • Coordinar con la administración del sitio el Filón, el servicio de jardinería para que el albergue tenga una mejor presentación. • No utilizar las carpas que ya han sido instaladas, pues esto puede dar lugar a quejas de trato diferenciado por parte de las personas albergadas.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a las instalaciones. • Presentación con personal de IGM indicando el motivo de la visita al albergue. • La encargada de migración indicó lo relativo a la distribución prevista para las personas albergadas y sobre los servicios tanto de alimentación como de limpieza y desinfección. <p>Que aún no han sido albergadas personas pues no se ha terminado de coordinar completamente lo relacionado a la alimentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verificó los distintos espacios donde se albergará a las personas retornadas. Se comprobó la existencia de los servicios básicos como luz y agua en los respectivos módulos. • Se consultó a la encargada de migración sobre necesidades puntuales que se tengan, a lo que indicó que el principal problema que mantienen, es que CONAMIGUA sigue sin entregar los kits de higiene, lo cual es un riesgo para la salud de las personas albergadas pero también para el personal administrativo que les atiende. • La encargada de Migración indicó que se espera contar con un contingente de 60 agentes de la Policía Nacional Civil para el resguardo perimetral del albergue. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Que de igual forma ya han identificado puntos donde las personas albergadas pueden salir del albergue, para reforzar los mismos y prevenir que se produzcan salidas no autorizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egreso de las instalaciones. 	
<p>Defensoría de Personas Migrantes</p>	<p>5/10/2020</p>	<p>Albergue Ramiro de León Carpio</p>	<p>Personas Albergadas 110 - Hombres 101 Mujeres</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p> <p>ü Presentación con IGM y MSPAS e información sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü La encargada de MSPAS fue quien brindó información sobre cantidad de personas albergadas y ubicación dentro del albergue (sector 3 y 4), así como información sobre hisopados realizados en el grupo (10), no teniendo ningún caso positivo por COVID-19 o personas presentando algún síntoma.</p> <p>ü IGM informó que aún no cuentan con kits de higiene personal para las personas albergadas y que es una constante demanda con cada grupo que ingresa al albergue, especialmente en cuanto a cepillo de dientes y pasta dental.</p> <p>§ Colocación del EPP y recorrido por las instalaciones.</p>	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Coordinar y gestionar la entrega de insumos de higiene personal para las personas albergadas, como una necesidad primordial de todos y cada uno de los grupos que ingresan al albergue.</p> <p>b. Mantener la buena comunicación entre instancias garantes y personas albergadas.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Se realizaron 8 entrevistas (hombres) en KOBO, no identificando ningún caso de posible necesidad de protección especial y/o asesoría legal.</p> <p>ü Durante el recorrido se pudo visualizar la presencia de psicólogas de MSPAS dando charlas sobre manejo de emociones a las personas albergadas, asimismo a personal de OIM y de RDN brindando información de interés.</p> <p>ü En cuanto a las personas albergadas, informaron encontrarse bien, estar satisfechos con la atención y trato personal que tienen dentro del albergue.</p> <p>ü Sobre necesidades puntuales, en su mayoría refirieron necesitar artículos de higiene personal (especialmente pasta dental y cepillo de dientes).</p> <p>ü Dentro de las 110 personas albergadas, 109 son de origen guatemalteco y 1 de origen colombiano, deportado a Guatemala pues es extranjero domiciliado, en proceso de obtención de residencia permanente.</p> <p>ü Este último hizo mención de que existe mucha discriminación hacia personas migrantes en México, especialmente a los que son de origen centroamericano. Pues en su estadía en detención pudo visibilizar un trato diferenciado hacia su persona, en comparación con guatemaltecos, hondureños o nicaragüenses.</p> <p>ü Refirió que, mientras él se encontraba compartiendo habitación con otras personas de origen suramericano (parecido a como se encuentran en el albergue, dentro de módulos), teniendo una cama y oportunidad de hablar tanto con el consulado colombiano como con el consulado guatemalteco,</p>	<p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>las personas centroamericanas eran maltratadas, no tenían atención a sus derechos y necesidades, muchas durmiendo en el suelo en espacios cerrados y sin distanciamiento.</p> <p>ü De las personas albergadas, muchas afirmaron que el trato de autoridades mexicanas hacia guatemaltecos era de mucha prepotencia y burla, que se sacaban fotos con las personas detenidas “como si fueran trofeos” y que la atención en general no era muy buena, dependiendo del centro de detención a donde los llevaran era mejor o peor el trato.</p>	
<p>Defensoría de Personas Migrantes</p>	<p>6/10/2020</p>	<p>El Filón , Villa Nueva</p>	<p>Personas albergadas: 100 en total (Todos hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones, junto a equipo de RDN, quienes proporcionaron transporte hacia el albergue.</p> <p>ü Al ingresar no se observó presencia de PNC.</p> <p>ü Presentación con IGM (se ubican en bungaló 23) y MSPAS (se ubican en módulo 17), a quienes se les informó sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü Encargado de IGM indicó el número de personas albergadas y realizó acompañamiento en recorrido de instalaciones ocupadas.</p> <p>ü La encargada de MSPAS, Lourdes Palacios, indicó que ya cuentan con los insumos básicos para la atención en salud de las personas albergadas.</p>	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas albergadas.</p> <p>b. Continuar las gestiones para donaciones de ropa, llamadas telefónicas, cortes de cabello y otros servicios que se proporcionan en el Albergue Ramiro de León Carpio.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>También cuentan con un área de aislamiento dentro del albergue por si se necesitará y tienen coordinación con el Centro de Salud de Villa Nueva.</p> <p>ü Las personas se encuentran en bungalós, con 6 o 7 ocupantes.</p> <p>ü A pesar de que los bungalows cuentan con camas y catres para 9 personas, MSPAS recomienda que no se llenen para evitar hacinamiento.</p> <p>§ Colocación del equipo de protección y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Se realizaron 6 entrevistas en KOBO y se refirió a 1 persona al RDN.</p> <p>ü A nivel general, las personas manifestaron estar agradecidas con el trato e insumos básicos que les proporcionaron. Indicaron recibir suficiente comida y agua pura, pero mencionaron que les hizo falta toallas, ropa, zapatos e incluso un lugar para lavar la ropa; ya que no se permiten encomiendas en el parque (además de su difícil acceso para personas particulares)</p> <p>ü También solicitaron apoyo para realizar llamadas, para poder cambiar pesos a quetzales y apoyo para que se les lleve a su lugar de origen ya que no cuentan con efectivo para movilizarse por sus medios.</p> <p>ü Durante el recorrido por el resto del albergue, se pudo observar que aún es necesario recordar el monte entre los espacios que están ocupados.</p> <p>ü Retiro del equipo con el apoyo de MSPAS y RDN.</p>	<p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p> <p>c. Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Se indicó fin de la visita y recomendaciones a ambas instituciones.</p> <p>ü Al retirarnos de las instalaciones se observó el ingreso de CONAMIGUA, con insumos para las personas retornadas, sin embargo, no se pudo constatar el contenido.</p>	
<p>Defensoría de Personas Migrantes</p>	<p>7/10/2020</p>	<p>Hotel Conquistador, Ciudad de Guatemala.</p>	<p>Personas albergadas: 208 personas (03mujeres y 205 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al llegar a las instalaciones personal de la Defensoría se identificó en recepción con el personal del hotel, indicando que las personas retornadas se encontraban en Torre II. • Personal de la Defensoría se presentó con el personal de MSPAS, el cual indicó que al grupo objeto de verificación ya les fue realizada la prueba de hisopado. • Posteriormente, personal de la Defensoría se presentó con el personal del IGM. Por parte del IGM informaron sobre la distribución de las personas; preguntándoles si habían realizado entrega de los kits de higiene, indicando que a ninguno de los grupos se les ha realizado la entrega de kits de higiene, tampoco se les ha entregado ropa y no les han brindado llamadas; la persona que se encontraba de turno también hizo énfasis en que el grupo que ingresó el día lunes 05 de octubre, están desesperados por irse del hotel. • Se procedió a la colocación del EPP y se inició la verificación a partir de los niveles 4 al 13, en las habitaciones se encuentran dos personas por 	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A MSPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se cumpla el protocolo de prevención, sobre todo el uso correcto de la mascarilla y el distanciamiento de las personas albergadas. <p>A IGM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las gestiones pertinentes para abastecerse de agua pura embotellada y que la misma pueda ser entregada a las personas retornadas. • Brindar el servicio de llamadas. • Verificar el cobro que realiza el

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>habitación; en el caso de las mujeres que son tres se encuentran en las habitaciones 416 y 417.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se explicó a las personas retornadas ubicadas en los diferentes niveles del hotel, el objeto de la visita. • En general las personas manifestaron estar bien atendidas, sin embargo, varias personas manifestaron que no les han permitido realizar llamadas, así mismo, se pudo constatar que no les han entregado kits de higiene personal. • Las personas deportadas en su mayoría se encuentran en sus habitaciones, por lo que se les concientizó de lo importante que es mantener las medidas de prevención. • Se realizaron 10 entrevistas en Kobo, ningún caso fue referido a RDN. • Se pudo constatar que, en algunos casos, las personas estuvieron en detención alrededor de 8 meses hasta 1 año y medio, algunos indicaron que el consulado de GT en Florida no brinda apoyo y que el trato que reciben estando en detención es discriminatorio hacia el latino. • El ambiente se encontraba tranquilo al momento de realizar la visita. • Al finalizar la verificación en los diferentes niveles de la Torre II, personal de Salud se acercó para indicar algunos comentarios sobre el agua pura que les brindan a las personas que se encuentran en el hotel; indicando que únicamente les entregan al día una botella de agua pura, lo cual no es 	<p>personal del Hotel por realizar favores a las personas retornadas.</p> <p>A las personas albergadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las medidas de distanciamiento en todo momento, hacer uso de mascarilla, evitar salir de sus habitaciones.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>suficiente, sobre todo, si son personas que están bajo algún medicamento que pueda deshidratarlos, por lo que necesitan consumir más de una botella de agua pura al día.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este problema del agua pura lo han tenido, sobre todo, con las personas que ingresaron el día martes 06 de octubre, la Defensoría procedió a hablar con algunos de ellos en Torre I, donde manifestaron su preocupación por que no se les brindan suficiente agua pura, de igual manera, indicaron que el personal del hotel cobra por subir las encomiendas a las habitaciones de las personas retornadas o bien realizar favores como comprar un chip para teléfono, si necesitan más agua pura el hotel se las vende a Q10.00 y si quieren comprar una gaseosa el precio es de Q15.00. • Nuevamente se habló con el personal del IGM, sobre esta situación, e indicaron que ellos ya han informado a los jefes de la escasez de agua pura, pero nadie asume la responsabilidad, dado que Migración indica que el Hotel es el encargado de entregar el agua pura, y el Administrador del hotel indicó que únicamente tienen la responsabilidad de entregar una botella de agua pura al día. • Se informó al personal del IGM y MSPAS sobre la finalización de la visita. 	
Defensoría de Personas Migrantes	9/10/2020	Albergue Ramiro de León Carpio	<p>Personas albergadas: 167 en total.</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p> <p>§ Presentación con el personal de IGM y MSPAS y explicación del motivo de la visita.</p>	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>§ Colocación del EPP previo a ingresar a las áreas donde se encuentran las personas albergadas.</p> <p>§ Ingreso a las áreas donde se mantienen los albergados, se pudo observar poca presencia de las instituciones, tanto de IGM como de MSPAS.</p> <p>§ Las personas albergadas en general estaban tranquilas, algunas haciendo ejercicio en las áreas verdes de los módulos, se les indicó que mantuvieran el distanciamiento social.</p> <p>§ Las personas albergadas mostraron los kits de limpieza que les fueron entregados.</p> <p>Manifestaron sentirse muy agradecidos por la actitud hacia ellas en Guatemala.</p> <p>§ De manera grupal manifestaron que las condiciones en el Centro de Detención “Siglo XXI” en Tapachula, son muy malas en cuanto a salubridad, distanciamiento social, malos tratos por parte de los agentes federales que les insultan y les golpean sin razón alguna, solo “por haber ingresado al país sin permiso”.</p> <p>§ Se realizaron 7 entrevistas a las personas albergadas, de las cuales se hizo referencia una para el Refugio de la Niñez.</p> <p>§ Se procedió al retiro del EPP</p> <p>§ Se tuvo una charla con el personal de MSPAS sobre los hallazgos de la visita.</p>	<p>albergadas, para evitar que se vuelva a dar escasez de los mismos.</p> <p>b. Coordinar entre las instituciones para verificar que las personas estén guardando las normas del albergue.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p> <p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p> <p>c. Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Defensoría de Personas Migrantes	12/10/2020	El Filón , Villa Nueva	<p>Personas albergadas: 99 en total (Todos hombres).</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Salida de la sede del RDN</p> <p>§ Llegada a las 09:05</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones, junto a equipo de RDN, quienes proporcionaron transporte hacia el albergue.</p> <p>ü Colocación del equipo de protección y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Al ingresar se observó presencia de una auto patrulla de la PNC haciendo ronda, así como presencia de agentes caminando.</p> <p>ü Presentación con IGM (se ubican en bungaló 23) y MSPAS (se ubican en el mismo módulo), a quienes se les informó sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü Encargado de IGM indicó número de personas albergadas y realizó acompañamiento en recorrido de instalaciones ocupadas.</p> <p>ü El equipo del IGM realiza turnos de 8 por 8.</p> <p>ü Se hizo hisopado a diez personas, las tienen ubicadas en un mismo lugar.</p> <p>ü Se conoció de una denuncia por extorsión, realizada a la PNC, no se pudo ampliar la información.</p>	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas albergadas.</p> <p>b. Continuar las gestiones para donaciones de ropa, llamadas telefónicas, cortes de cabello y otros servicios que se proporcionan en el Albergue Ramiro de León Carpio.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p> <p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Las personas se encuentran en búngalos, con 6 o 7 ocupantes.</p> <p>ü A pesar de que los búngalos cuentan con camas y catres para 9 personas, MSPAS recomienda que no se llenen para evitar hacinamiento.</p> <p>ü A nivel general, las personas manifestaron estar agradecidas con el trato e insumos básicos que les proporcionaron, reciben suficiente comida y agua pura, pero mencionaron que les hizo falta tortillas.</p> <p>ü Solicitan poder hacer llamadas telefónicas, ya que al día siguiente de la verificación salen, se identificaron dos personas que no han podido comunicarse con sus familiares, y que necesitan hacer cambio de pesos mexicanos a quetzales.</p> <p>ü El día siguiente de la verificación sale este grupo e ingresa otro, el personal del Refugio tiene programado el día jueves de la presente semana.</p> <p>ü Las personas albergadas continúan con los señalamientos al centro de detención siglo XXI, manifiestan malos tratos e incluso que el domingo 4 de octubre hubo un amotinamiento de parte de los hondureños donde fallecieron dos personas, las personas albergadas manifiestan que los rociaron de agua y posteriormente les dieron toques eléctricos.</p> <p>ü A todas las personas albergadas se les entregó kits de limpieza personal</p>	<p>c. Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Durante el recorrido por el resto del albergue, se pudo observar que aún es necesario recordar el monte entre los espacios que están ocupados.</p> <p>ü Retiro del equipo con el apoyo de MSPAS y RDN.</p> <p>ü Se indicó fin de la visita y recomendaciones a ambas instituciones.</p>	
Defensoría de Personas Migrantes	13/10/2020	Hotel Capri zona 1	<p>Personas albergadas: 100 personas en total.</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p> <p>ü Presentación en Recepción e información sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü Al momento de ingreso no se pudo tener comunicación con IGM y MSPAS, pues estaban realizando sus rondas específicas en las instalaciones del hotel.</p> <p>ü La encargada de Recepción fue quien brindó información sobre la cantidad de personas albergadas y su ubicación, así como información sobre la vía de traslado y entrega de kits personales de higiene por parte de CONAMIGUA el día anterior a la visita.</p> <p>§ Colocación del EPP y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Se realizaron 9 entrevistas en KOBO (3 mujeres y 6 hombres), no identificando ningún caso de posible necesidad de protección especial y/o asesoría legal.</p>	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Mantener la buena comunicación entre instancias garantes y personas albergadas para resolver cualquier duda que surja o atender necesidades inmediatas.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p> <p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Durante el recorrido se pudo visualizar la presencia de psicólogas de OIM dando charlas a grupos pequeños de personas migrantes, a MSPAS haciendo la ronda para toma de temperatura pasando de cuarto en cuarto y a IGM recorriendo las instalaciones para recordarles a las personas albergadas de la importancia del distanciamiento y de no salir de las habitaciones para evitar cualquier riesgo.</p> <p>ü En cuanto a las personas albergadas, informaron encontrarse bien, estar satisfechos con la atención y trato personal que tienen dentro del albergue.</p> <p>ü Sobre necesidades puntuales, en su mayoría refirieron necesitar realizar llamadas telefónicas a sus familiares, pero que lo harían en el transcurso del día, ya que el teléfono del hotel se mantiene ocupado.</p> <p>ü Sobre condiciones de detención en EEUU afirman que en los centros de detención existen medidas de distanciamiento y prevención de propagación de COVID-19, y que les realizan hisopados frecuentemente para verificar su estado de salud.</p> <p>Sin embargo, al momento de salir de los centros de detención, las autoridades de EEUU ya no tienen ningún cuidado para prevención, los mantienen en lugares cerrados, hacinados mientras esperan el vuelo y en el avión están de la misma forma.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Además, indican que al momento del traslado a Guatemala, a las autoridades de EEUU ya no les interesa mezclar personas sanas con personas sospechosas de contagio o que ya estén contagiadas.</p>	
<p>Defensoría de Personas Migrantes</p>	<p>15/10/2020</p>	<p>El Filón , Villa Nueva</p>	<p>Personas albergadas: 50 en total (Todos hombres).</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Al llegar a la entrada del parque Naciones Unidas, se observaron vehículos y personas esperando entrar, los guardias indicaron que dicho parque ya está abierto al público de martes a viernes.</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones, junto a equipo de RDN, quienes proporcionaron transporte hacia el albergue.</p> <p>ü Presentación con IGM (se ubican en bungalow 23) y MSPAS (se ubican en módulo 23), a quienes se les informó sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü Encargado de IGM indicó el número de personas albergadas y realizó acompañamiento en recorrido de instalaciones ocupadas.</p> <p>ü Encargado de IGM indicó que sólo se encuentran 50 personas porque varias personas migrantes escaparon antes de llegar al albergue.</p> <p>ü Las personas se encuentran en los bungalos 32-40 con 5 ocupantes.</p> <p>ü Les realizaron hisopado al 10%, a estas 5 personas las albergaron en el bungalow 17 en la espera de resultado. De acuerdo a MSPAS nadie dentro del albergue ha manifestado síntomas.</p>	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Continuar coordinando el abastecimiento de kits de higiene personal y otras necesidades que puedan surgir con las personas albergadas.</p> <p>b. Mejorar la comunicación entre las instituciones para proporcionar información y resolver dudas de las personas albergadas, y así reducir las inconformidades en dichas personas.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü IGM indicó que este grupo saldrá el sábado y que no se espera que ingresen otros grupos al albergue El Filón.</p> <p>ü Representante de MSPAS indicó que saldrán el domingo, al cumplir los 5 días.</p> <p>§ Colocación del equipo de protección y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Se realizaron 6 entrevistas en KOBO, y no se identificó a nadie con necesidades de protección.</p> <p>ü A nivel general, las personas manifestaron estar agradecidas con el trato e insumos básicos que les proporcionaron. Indicaron recibir suficiente comida y agua pura, así como kit con insumos básicos.</p> <p>ü Una persona manifestó necesidad de llamadas al extranjero, pero IGM indicó que no se cuenta con ese apoyo.</p> <p>ü Varias de las personas indican que no se consideran migrantes ya que varios viven o trabajan en lugares fronterizos desde hace tiempo y que transitan constantemente entre ambos países. Desconocen porqué los detuvieron esta vez, aunque deducen que se debe al aumento de personal de migración mexicana a lo largo de la frontera, por motivo de las caravanas procedentes de Honduras. Varios tenían credencial no vigente, pero indican que se dificulta la renovación por el tema de COVID-19.</p> <p>ü Dos personas indicaron que solo se acercaron a preguntar a las personas en migración si ya estaba habilitado el paso para ir a comprar, pero que los obligaron a abordar un bus y los llevaron al centro de detención.</p>	<p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p> <p>c. Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü También relataron mucha inconformidad por el traslado al albergue “en la capital”, en especial porque no cuentan con dinero. Se les aclaró que se les proporcionará transporte gratuito hacia puntos estratégicos.</p> <p>ü Comentaron que habían “hondureños infiltrados” en uno de los buses, que iniciaron un conflicto en Tecún Umán y abrieron la puerta del bus por donde escaparon (aproximadamente 50 personas).</p> <p>ü Un grupo de aproximadamente 10 personas que fueron detenidas luego de ser perseguidas por agentes de la PNC y militares, manifiestan de manera anónima que solo dejaron de correr y no se resistieron, pero de todas maneras los agentes los agruparon y “castigaron” pegándoles con batones, con cargas eléctricas y les rociaron gas pimienta en los ojos.</p> <p>Agregaron que no desean denunciar y que desconocen los nombres de los agentes. También indicaron tener miedo de que les hagan daño dentro del albergue o de ser aprehendidos al salir del mismo, ya que los agentes en Tecún Umán les amenazaron diciendo que “allá les va a ir peor”.</p> <p>Se les indicó que dentro del albergue no les pueden hacer daño, pero de igual manera se les proporcionaron los números de PDH y defensoría de las personas migrantes, por si algo ocurriere.</p> <p>ü Durante el recorrido por el resto del albergue, se pudo observar que aún hay monte alto entre los bungalos que están ocupados.</p> <p>ü Retiro del equipo con el apoyo de RDN. MSPAS indicó no contar con alcohol líquido para desinfección, únicamente alcohol en gel.</p> <p>ü Se indicó fin de la visita y recomendaciones a ambas instituciones.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Defensoría de Personas Migrantes	16/10/2020	Albergue Ramiro De León Carpio	<p>Personas albergadas: 196 personas (50 mujeres y 146 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a las instalaciones. • Presentación con personal de IGM y MSPAS, indicando el motivo de la visita al albergue. • Se habló con encargada del personal de MSPAS, indicando el número de personas que se encuentran en el Albergue y su ubicación dentro del mismo. <p>Asimismo, se informó que hay cinco personas que ingresaron el martes 13 de octubre, vía terrestre que dieron positivo a COVID-19 (asintomáticas todas) las cuales se encuentran aisladas (módulo 3.4 se encuentran tres mujeres y dos hombres en el módulo 4.4), quienes saldrán al día siguiente de la visita con todo el grupo.</p> <p>También se informó que el día de que la Defensoría realizó la visita, ingresará otro grupo de personas retornadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se habló con personal del IGM, y se indagó sobre la entrega de kits de higiene personal y de ropa por parte de CONAMIGUA, indicaron que ambos grupos han recibido los kits. Indicaron la distribución de las personas en el albergue (módulos 1.5, 1.6 y 2.1 mujeres; 5.1, 6.1, 6.3 y en área de cafetería los hombres, éstos últimos fueron los que ingresaron el martes 13 de octubre). 	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se cumpla con el protocolo de distanciamiento de las personas que se encuentran en el albergue, dado que las personas que se encuentran en el área de cafetería no lo tienen. Además, con el grupo que ingresa el día de la visita, al albergue Ramiro de León Carpio se corre el riesgo de hacinamiento. <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos. • Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • La clínica móvil estaba siendo atendida por un médico y varias personas se encontraban haciendo cola para ser atendidas. • Colocación del equipo de protección y recorrido por las instalaciones. • Se realizaron 11 entrevistas kobo y dos casos referidos a RDN. • A nivel general, las personas manifestaron estar agradecidas con el buen trato que se les daba, en comparación a las experiencias fuera del país. Algo que expresaron varias personas que retornaron al país vía terrestre, fue su inconformidad por la falta de atención de parte del Consulado de Guatemala en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Indicaron que a un grupo de 14 guatemaltecos les dijeron que les ayudarían para gestionar un permiso temporal, les enviaron formularios para firma, toma de fotografías y huellas digitales, sin embargo, fueron deportados. Por otro lado, mencionaron que a otro grupo si les gestionaron el permiso para poder solventar su situación en México, por lo que manifestaron su descontento. • Durante el recorrido por el resto del albergue, se pudo observar que la gran mayoría de las personas albergadas se encontraban fuera de sus respectivos módulos, sobre todo las que ingresaron un día antes de la visita por la Defensoría. • Retiro del equipo con el apoyo de MSPAS. • Se indicó fin de la visita y recomendaciones a ambas instituciones. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Defensoría de Personas Migrantes	19/10/2020	Albergue Ramiro De León Carpio	<p>Personas albergadas: 202 personas (46 mujeres y 156 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegada a la sede de Respuesta Humanitaria del RDN 06:45 • Traslado al Centro recreativo El Filón 07:41 • Llegada al Centro recreativo El Filón 08:38 • No había personal del IGM, solo del MSPAS, quienes indicaron que las personas llegan en el transcurso del día, a partir de las 11:00, aunque indican desconocer la hora exacta. • Traslado al Ramiro 08:50 • Llegada al albergue Ramiro de León Carpio 09:40 • Igual que en el Filón, no había personal de IGM, el personal del MSPAS brindó la información de las personas albergadas. • En la mañana salió un grupo de 96 personas. • No se pudo establecer la fecha de ingreso de más personas por la ausencia del personal de IGM • El personal del Ministerio de Salud se encuentra en los módulos, tomando temperatura • Los dos grupos han estado tranquilos y no se han presentado situaciones fuera de las normales, no se encuentran en sus módulos y están en grupos platicando. 	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>MSPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el distanciamiento de las personas albergadas, ya que todos estaban afuera, unos en actividades y otros platicando al momento de la visita. <p>A las personas albergadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las medidas de distanciamiento en todo momento, no salir de sus módulos.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Un muchacho de 18 años trató de ingresar como menor de edad a los EE.UU y fue detenido, por lo que fue deportado el viernes y agentes de la PNC lo estaban esperando e hicieron que les diera el nombre de los coyotes que los trasladaron y teme por su vida, los coyotes son conocidos de toda la aldea, si no hubiera dado los nombres los agentes de la PNC tenían instrucción de detenerlo, personal del Refugio lo entrevistó y planteó que no aplica para el proceso que ellos desarrollan. • Las personas plantean que les gustaría recibir tortillas en sus tiempos de comida. • Se informó al personal de MSPAS e IGM sobre la finalización de la visita. 	
Defensoría de Personas Migrantes	22/10/2020	Centro de Poblaciones Retornadas	<p>Personas retornadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 03 unidades familiares (4 adultos, 3 NNA) • 07 mujeres • 111 hombres <p>Condición de las instalaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las remodelaciones han sido concluidas y el Centro de Poblaciones Retornadas funciona con todos los espacios destinados a las personas retornadas. • Los espacios de registro son espaciosos y bien iluminados. 	No se han emitido recomendaciones.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios sanitarios cuentan con abundante agua, papel y jabón para las personas retornadas. • El espacio de registro de IGM guarda las condiciones de distanciamiento social adecuadas. • Existen espacios diferenciados para ubicar a unidades familiares y NNA, estos les permiten guardar condiciones de privacidad. • Existen sillas para que las personas puedan esperar al concluir el proceso de registro y mientras esperan la salida del CPR, sin embargo cuando los grupos superan las 100 personas; el lugar tiende a ser insuficiente y no es posible guardar las normas de distanciamiento social. • La sala destinada para atender a las Unidades familiares está siendo utilizada por SOSEP para brindar acompañamiento a las unidades familiares de retornados. <p>Por lo que no se cuenta al momento con un espacio adecuado para que PDH o RDN puedan realizar entrevistas con condiciones mínimas de seguridad y privacidad.</p> <p>Ruta de atención</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • El avión aterriza y estaciona frente al Centro de Poblaciones Retornadas. • Instituto Guatemalteco de Migración y Asociación de Retornados coordinan el descenso de las personas retornadas y sus pertenencias. • Las personas retornadas son ubicadas en varias filas frente al Centro de Poblaciones Retornadas donde se les entregan las medicinas a quienes traigan recetas de EEUU y donde les son entregadas sus pertenencias. Este proceso se hace bajo el sol debido que el CPR no cuenta con espacio suficiente adentro para poderlo realizar con distanciamiento social, lo cual puede ser un poco incómodo para las personas que esperan • Posteriormente forman una sola fila para ingresar al CPR y proceder a su registro formal con IGM. • El MSPAS posterior al registro en IGM selecciona al azar al diez por ciento de personas para hacerles el hisopado. • Si las personas desean pueden acercarse al a ventanilla de RENAP para realizar trámites vinculados a su Documento Personal de Identificación. • Luego se dirigen a la ventanilla de MINEX donde se les proporciona una refacción y se les registra en las listas de los buses que los retornarán a sus departamentos. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Después pueden realizar llamadas nacionales e internacionales que son proporcionadas por ARG y CONAMIGUA. • Posteriormente, toman asiento y esperan a que terminen de registrar a todo el grupo para poder salir del CPR. Esta espera se complica un poco cuando todo el grupo se reúne en esta sala, pues no hay espacio suficiente para que más de 100 personas puedan estar guardando distanciamiento social (Al momento de la visita habían 118 personas). • Por ultimo MINEX coordinó la salida y traslado de las personas retornadas del CPR. La llamada a las personas para abordar los buses el MINEX la realizan mediante megáfono, pronunciando en forma individual cada uno de los nombres de las personas retornadas, a veces en repetidas ocasiones, por lo que se vulnera la confidencialidad de las personas. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Defensoría de Personas Migrantes	23/10/2020	Instituto Guatemalteco de Migración Ministerio de Salud pública y Asistencia Social/Centro de Poblaciones Retornadas	<p>No. De vuelos en el día: 2</p> <p>Personas Retornadas Vuelo N802TJ: (125 en total)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 mujeres adultas • 122 hombres adultos <p>Personas Retornadas Vuelo N440US: (42 en total)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 niñas • 41 niños • 1 adulto (se había reportado como menor de edad en EEUU) <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p> <p>ü Presentación con instituciones presentes (IGM, MSPAS, MINEX, CONAMIGUA, RENAP, PNC (DEIC), PGN, SBS, ARG, ONG Te Conecta y Refugio de la niñez en apoyo a PGN).</p> <p>ü El primer vuelo se esperaba a las 9:00 am y aterrizó a las 9:30.</p> <p>§ Colocación del EPP</p> <p>§ Verificación de derechos humanos durante ruta de atención</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Se observó la ruta de atención de adultos según se detalló el día de 23/10/2020.</p> <p>ü Descendieron del avión e ingresaron a CPR primero las personas requeridas por PNC/DEIC.</p> <p>ü Seguidamente descendieron mujeres y demás hombres, a todos se les brindó información de la ruta de atención antes de ingresar a CPR. También afuera se les entregó medicamento y sus pertenencias.</p> <p>ü Se observó que el registro en IGM, la atención en MSPAS, en RENAP y el registro en MINEX ocurre con distanciamiento social.</p> <p>ü En el espacio de espera es donde interactúan con otras instituciones como ARG, CONAMIGUA y PDH, para llamadas, resolución de dudas y entrevistas. En este espacio se observó aglomeración de personas en espera a que finalice el registro del grupo completo. Difícilmente se puede guardar distanciamiento, y únicamente pueden salir hasta ser llamados por nombre.</p> <p>ü Se coordinó con CONAMIGUA para seguimiento de 1 caso no resuelto de una madre retornada en julio, cuya hija de 5 años aún se encuentra en EEUU.</p> <p>ü MSPAS realizó prueba de hisopado al 10% de grupo de manera aleatoria.</p> <p>ü Se realizaron 4 entrevistas (1 hombre y 3 mujeres) en KOBO, no</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>identificando ningún caso de posible necesidad de protección especial y/o asesoría legal.</p> <p>ü MINEX coordinó con PGN y Refugio de la niñez, para que estas últimas instituciones no coloquen los buses para transportar a NNA frente al CPR antes de que se retiren los adultos del primer vuelo.</p> <p>ü El egreso del primer vuelo inició a las 11:30 horas aproximadamente. Sin embargo, IGM decidió iniciar de descenso de los NNA del segundo vuelo que arribó a las 11:00 horas.</p> <p>ü Los NNA que finalizaron el registro debieron esperar unos minutos en el área de cubículos, hasta que se retiraron todas las personas del vuelo anterior.</p> <p>ü Se identificó a un joven de 19 años quien había indicado ser menor de edad para no ser separado de su hermano de 17 años. Se le orientó que debía ser otro familiar quien debía ir por su hermano menor de edad y que él no podía permanecer en el mismo albergue por ser mayor de edad.</p> <p>ARG apoyó para la identificación de familiares que pudieran trasladar y albergar al joven.</p> <p>ü En el caso del vuelo de NNA no acompañados, se identificaron 2 adolescentes positivos a COVID-19. SBS les notificó a ellos, para tener las precauciones necesarias.</p> <p>ü Se observó que no existen bolsas para el descarte de Equipos de</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Protección ya utilizados, y que se continúan desechando entre la basura común.</p> <p>ü ARG indicó que ellos donaron basureros y bolsas rojas a IGM, pero desconocen en donde los ubicaron.</p> <p>ü Retiro del equipo de protección y desinfección con insumos propios.</p> <p>Ruta de atención de NNA no acompañados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El avión aterriza frente al Centro de Poblaciones Retornadas. • IGM coordina el descenso con PGN, SBS y el Refugio de la Niñez. • MSPAS les toma la temperatura a todos los NNA al salir del avión. • Se les entregan sus pertenencias afuera del CPR, en donde deben de esperar a la intemperie, a que los ingresen por grupos para su registro. • Son ingresados los más pequeños y las niñas primero para su registro en IGM. • Posteriormente son entrevistados por personal de MSPAS respecto a su situación de salud, para luego realizar la prueba del hisopado a todos los NNA mayores de 5 años, para detección de COVID-19. <p>Los resultados les son entregados a SBS antes de que se retiren del lugar.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Luego pasan a entrevista con El Refugio de la Niñez en apoyo a PGN. Esta se realiza en cubículos individuales, por 4 personas, pero los NNA deben permanecer de pie y en fila por más tiempo. Cargando sus pertenencias (mochilas, maletas y/o costales). • Al finalizar estas entrevistas, pasan a sentarse al área de espera en donde se les entrega su refacción. También pueden ir al baño si así lo desean. • De haber casos positivos de COVID-19 se les aleja un poco del resto del grupo, sin embargo, permanecen en la misma sala de espera y son trasladados en el mismo bus hacia cualquiera de los albergues disponibles. • Se les indica que no pueden revisar sus pertenencias hasta llegar al hotel a donde serán transportados. De acuerdo con SBS, es para evitar que los NNA se comuniquen con los “coyotes”, ya que en casos anteriores personas no familiares se acercan a los albergues queriendo llevarse a los NNA. • Son retirados a distintos alberges por parte de SBS y Refugio de la Niñez en apoyo a PGN. En donde pueden ser retirados por sus familiares, en cualquier momento. 	
Defensoría de Personas Migrantes	23/10/2020	Albergue Ramiro De León Carpio	<p>Personas albergadas: 100 personas en total. Mujeres 26 - Hombres 74</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p>	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A IGM y MSPAS § Coordinar con MSPAS central para la presencia de un doctor de turno fijo dentro del albergue, dada la necesidad de la atención/diagnóstico inmediato de personas migrantes</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Presentación con IGM y MSPAS e información sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü Personal de MSPAS, fue quien brindó información sobre cantidad de personas albergadas, así como información sobre hisopados realizados en el grupo (10), teniendo 5 casos positivos de COVID-19 y un par de personas presentando síntomas como molestia de garganta y pérdida del sentido del gusto. Aún pendientes las acciones a realizar con estas personas, dado que la encargada no estaba disponible en las instalaciones y tampoco cuentan con doctor de turno.</p> <p>ü IGM informó que el albergue estaría recibiendo grupos de personas retornadas el día de la visita, el viernes, el sábado y el día domingo también, aún sin concretar la cantidad a ingresar.</p> <p>§ Colocación del EPP y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Se realizaron 12 entrevistas (10 hombres y 2 mujeres) en KOBO, no identificando ningún caso de posible necesidad de protección especial y/o asesoría legal.</p> <p>ü Durante el recorrido se pudo visualizar la presencia de MSPAS haciendo ronda y tomando temperatura, así como dando charlas sobre prevención de COVID-19 a las personas albergadas, asimismo a personal de OIM y de RDN brindando información de interés.</p> <p>ü En cuanto a las personas albergadas, informaron encontrarse bien ,y</p>	<p>retornadas.</p> <p>§ Mantener la buena comunicación entre instancias garantes y personas albergadas.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>§ Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p> <p>§ Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>estar satisfechos con la atención y trato personal que tienen dentro del albergue.</p> <p>ü Sobre condiciones de captura y detención en México, refirieron que existe mucha discriminación de autoridades mexicanas hacia personas guatemaltecas, malos tratos, palabras ofensivas, golpes y robo de documentos personales y dinero.</p> <p>ü Además, se mencionó nuevamente los secuestros en Reynosa, sin señalar casos específicos, y sí se hizo ver que dentro del grupo había varias personas que pasaron por esta situación.</p> <p>§ Retiro del equipo de protección y despedida con autoridades.</p> <p>ü Se realizó la desinfección pertinente y retiro del EPP.</p> <p>ü Se realizaron las observaciones / recomendaciones pertinentes de la visita y se procedió al retiro de las instalaciones del albergue.</p>	
Defensoría de Personas Migrantes	26/10/2020	Centro de Poblaciones Retornadas	<p>No. De vuelos en el día: 2</p> <p>Personas Retornadas Vuelo 9:00 horas: (125 personas en total)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 Unidades familiares (3 mujeres adultas y 4 NNA) • 2 mujeres adultas 	<p>Recomendaciones verbales:</p> <p>A Refugio de la Niñez en apoyo a PGN se recomienda no ocupar el espacio frente a CPR hasta que se retiren los buses que trasladan a las personas adultas. Tomando en cuenta que el retraso en el egreso del primer vuelo, afecta el proceso de recepción de los NNA no acompañados, ya que</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • 116 hombres adultos <p>Personas Retornadas Vuelo 11:00 horas: (40 personas en total)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 niñas/adolescentes mujeres • 24 niños/adolescentes hombres • 1 adulto (se había reportado como menor de edad en EEUU) <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p> <p>ü Presentación con instituciones presentes (IGM, MSPAS, MINEX, CONAMIGUA, RENAP, PNC-DEIC, ARG, ONG Te Conecta y Refugio de la niñez).</p> <p>ü El primer vuelo se esperaba a las 9:00 am y aterrizó aproximadamente a esa hora.</p> <p>§ Colocación del EPP.</p> <p>§ Verificación de derechos humanos durante ruta de atención</p>	<p>no es prudente unir ambos grupos en la sala de espera.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Descendieron del avión unidades familiares, luego mujeres y hombres, a todos se les brindó información de la ruta de atención antes de ingresar a CPR. También afuera se les entregó sus pertenencias y medicamento a quienes les envía EEUU.</p> <p>ü Primero ingresaron las Unidades Familiares acompañados por SBS, luego se les realizó hisopado a todos y fueron llevados a la sala lúdica.</p> <p>ü Luego ingresaron mujeres y los hombres, para su registro migratorio.</p> <p>ü Se observó que el registro en IGM, la atención en MSPAS, en RENAP y el registro en MINEX ocurre con distanciamiento social.</p> <p>ü MSPAS realizó prueba de hisopado al 10% de grupo de manera aleatoria. Se les entregó sus resultados aproximadamente 30 minutos después de realizado el hisopado. En ese momento todos los resultados fueron negativos.</p> <p>ü En el espacio de espera es donde interactúan con otras instituciones como ARG, CONAMIGUA y PDH, para llamadas, resolución de dudas y entrevistas, continúan con aglomeración. Difícilmente se puede guardar distanciamiento, y únicamente pueden salir hasta ser llamados por nombre.</p> <p>ü Se realizaron 8 entrevistas (todos hombres) en KOBO, no identificando ningún caso de posible necesidad de protección especial y/o asesoría legal.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Hay que tomar en cuenta que las entrevistas se realizan en el espacio de sala de espera, por lo que no existe privacidad al hablar, esto puede influir en que algunos se nieguen a ser entrevistados o que se limite la información proporcionada por las personas migrantes.</p> <p>ü Se observó dificultad para que las personas distinguan los servicios presentes ya que aún no se encuentran rotulados. Una persona se molestó porque no le dejaron regresar al área en donde se encuentra RENAP, indicando que no se percató en donde se encontraban antes de pasar a la sala de espera y otra indicó que no sabía que ellos se encontraban ahí.</p> <p>Otras personas se molestan porque no pueden cambiar dinero dentro del CPR.</p> <p>ü El proceso de salida es lento debido a que se deben crear las rutas en ese momento y esto genera inconformidad en las personas.</p> <p>El proceso se retrasa un poco más debido a que los buses que trasladan a los adultos no se pueden ubicar frente a la salida ya que los buses que trasladarán a los NNA se parquean al frente desde tempranas horas.</p> <p>ü Nuevamente MINEX solicitó el espacio, pero únicamente movieron 1 de los microbuses de Refugio de la Niñez, por lo que hubo que ubicar a los buses de uno en uno, para su abordaje.</p> <p>ü Posteriormente se dialogó con uno de los pilotos del Refugio de la Niñez respecto a espacios alternos en donde se pueden estacionar, también</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>sobre medidas de comunicación con sus representantes dentro de las instalaciones para ubicarse cuando sea el egreso de los NNA no acompañados.</p> <p>ü Fuera de las instalaciones de FAG se aglomeran las personas que se trasladaran por su cuenta, personas que se identifican como “Cambistas” y personas que se identifican como “Taxistas”.</p> <p>ü Al momento de la visita, se encontraban fuera de las instalaciones encontraban reporteros quienes indicaron trabajar para UNICEF esperando documentar el egreso de los NNA no acompañados. Indicaron tener autorización para ello, más no para ingresar a la pista.</p> <p>ü Se inició el descenso del vuelo de NNA no acompañados aun cuando no había finalizado el egreso de los adultos, a las 11:30 horas aproximadamente.</p> <p>ü A solicitud de IGM se verificó el propósito de las fotografías y videos tomadas por personal de SBS durante el registro migratorio de los NNA no acompañados, ya que temían que fueran entregadas a los reporteros.</p> <p>De acuerdo con SBS son para documentación de informes internos.</p> <p>ü Nuevamente, en el grupo se identificó a un joven de 19 años quien estaba indicando datos como menor de edad.</p>	
Defensoría de Personas Migrantes	27/10/2020	Instituto Guatemalteco de Migración Ministerio de Salud pública y Asistencia Social/Centro de	<p>No. De vuelos en el día: 1</p> <p>Personas Retornadas Vuelo 9:00 horas: (125 personas en total)</p>	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A IGM, identificar cada área/espacio que ocupan cada una de las instituciones que brindan atención

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
		Poblaciones Retornadas	<ul style="list-style-type: none"> • 5 mujeres adultas • 120 hombres adultos <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a las instalaciones. • Presentación con instituciones presentes (IGM, MSPAS, MINEX, CONAMIGUA, RENAP, PNC-DEIC, ARG, ONG Te Conecta y Refugio de la niñez). • El vuelo aterrizó a las 10:30 am, • Colocación del EPP • Verificación de derechos humanos durante ruta de atención • Descendieron del avión mujeres y hombres para su registro migratorio. • Las instituciones que intervienen en el registro y atención (IGM, MSPAS, RENAP y MINEX) lo hacen con distanciamiento social. • MSPAS realizó prueba rápida de COVID-19 a 10 personas de manera aleatoria. Les entregaron el resultado antes de salir del CPR. El resultado para todas las pruebas fue negativo. • Se indagó con personal de IGM sobre el protocolo a seguir cuando salen casos positivos, indicaron que de 20 vuelos que se han recibido, 18 han salido con casos positivos (por lo que se asume que todo el vuelo venga contagiado), donde antes el IGM tenía tres albergues habilitados para casos positivos, ahora ya no. 	y/o servicios a las personas retornadas.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Por lo que si sale una persona con resultado positivo a COVID-19, ésta es aislada por MSPAS, sin embargo, al finalizar el proceso de registro puede irse a su casa.</p> <p>Por otro lado, IGM manifestó que esto puede ser contraproducente, porque no tienen un período de cuarentena, de igual manera mencionaron que, como es una prueba rápida, las personas que son retornadas y traen algún resfriado o gripe común el resultado pueden dar positivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos hombres fueron detenidos por PNC, uno por deserción y el otro por robo de terminal telefónica. • En el espacio de espera es donde interactúan con otras instituciones como ARG, CONAMIGUA, RDN y PDH, para llamadas, resolución de dudas y entrevistas, dado que, al finalizar su registro todas las personas retornadas coinciden en este espacio, por lo que el distanciamiento social no se cumple y se dan aglomeraciones. • Se realizaron 5 entrevistas en Kobo (2 mujeres y tres hombres), se identificó un caso con posible necesidad de asesoría legal el cual fue referido a RDN. <p>Las entrevistas no se pueden realizar con privacidad ya que tanto el personal de diferentes instituciones y personas retornadas están en un mismo espacio común.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso para que puedan salir es lento, las rutas coordinadas para transporte el día de hoy fueron: Costa sur-Malacatán, Quiché-San Marcos, Huehuetenango, Oriente-Petén. • Retiro del equipo de protección y desinfección con insumos propios. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Defensoría de Personas Migrantes	27/10/2020	Albergue Ramiro De León Carpio	<p>Personas albergadas: 100 personas (13 mujeres y 87 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ingreso a las instalaciones. ● Presentación con personal de IGM y MSPAS, indicando el motivo de la visita al albergue. ● Se habló con encargada del personal de IGM, indicando el número total de personas que se encuentran en el albergue. ● De igual manera, la encargada de IGM indicó sobre el riesgo que se queden sin kits de limpieza, pues por llegar a fin de año es posible que se les acaben. Calcula contar con kit de limpieza hasta finales de noviembre. <p>No sabe que pueda ocurrir después.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● IGM indicó que siguen teniendo problemas de seguridad provocados por la misma PNC, que en realidad ellos preferirían no contar con la presencia de la PNC, ya que ocasiona más problemas de los que resuelve. Les venden cigarros y bebidas alcohólicas a los albergados. <p>Ya se ha hablado con el subcomisario de la PNC, pero indicó que incluso para él es difícil hacer cambios de personal pues los agentes tienen "padrinos arriba" que les protegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Colocación del equipo de protección y recorrido por las instalaciones. ● Se realizaron 4 entrevistas kobo y 4 casos referidos a RDN. 	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verificar que se cumpla con el protocolo de distanciamiento de las personas que se encuentran en el albergue. ● Que el trato y atención que reciben las personas retornadas sea de buena manera, y que se les proporcionen ropa dado que algunas personas no se han podido bañar porque solo traen la ropa que tienen puesta. <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos. ● Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> ● A nivel general, las personas manifestaron encontrarse bien. Pero, indicaron molestias que a unos se les haya entregado ropa y a otros no. ● Retiro del equipo con el apoyo de MSPAS. ● Se indicó fin de la visita y recomendaciones a ambas instituciones. 	
Defensoría de Personas Migrantes	28/10/2020	Instituto Guatemalteco de Migración Ministerio de Salud pública y Asistencia Social/Centro de Poblaciones Retornadas	No. De vuelos en el día: 2 Personas Retornadas Vuelo 9:00 horas: (119 personas en total) <ul style="list-style-type: none"> ● 11 mujeres adultas ● 106 hombres adultos ● Una unidad familiar: un papá y un hijo. Personas retornadas en el segundo vuelo: 43 NNA 6 niñas 37 niños Actividades realizadas: <ul style="list-style-type: none"> ● Ingreso a las instalaciones. ● Presentación con instituciones presentes (IGM, MSPAS, MINEX, CONAMIGUA, RENAP, PNC-DEIC, ARG, ONG Te Conecta y Refugio de la niñez). 	Recomendaciones verbales: <ul style="list-style-type: none"> ● A IGM, identificar cada área/espacio que ocupan cada una de las instituciones que brindan atención y/o servicios a las personas retornadas.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> ● Colocación del EPP ● Verificación de derechos humanos durante ruta de atención ● Descendieron del avión mujeres y hombres para su registro migratorio. ● Las instituciones que intervienen en el registro y atención (IGM, MSPAS, RENAP y MINEX) lo hacen con distanciamiento social. ARG es quien mantiene el control de las y los retornados. ● Se dio un incidente de una persona que aparentemente tenía problemas mentales y las instituciones estatales IGM, MINEX PGN estaban determinando qué realizar con él (en realidad las unas a las otras se señalaban de ser los responsables de esa persona). <p>Al final, gracias al doctor de MSPAS se percataron que la persona hablaba Quiché y muy poco español, buscaron entre los retornados quien pudiera traducir, entonces él Doctor lo entrevistó y determinó que era una persona en pleno uso de sus facultades, que se ubicaba en tiempo, lugar y personas, que la medicina que trae de EEUU no es un medicamento fuerte y que no lo imposibilita en sus facultades; indicó el Doctor que es una persona que entiende muy poco español y de personalidad tímida, entonces por eso las personas asumen que no entiende.</p> <p>Se determinó que la persona que sirvió de traductor, al ir en el mismo bus con esta persona, le acompañara hasta su lugar de destino.</p> <p>La PNC indicó que por razones humanitarias podían acercarse a la subcomisaria de Quiché y ellos los trasladarían hasta su lugar de origen que es Joyabaj.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En el espacio de espera es donde interactúan con otras instituciones como ARG, CONAMIGUA, RDN y PDH, para llamadas, resolución de dudas y entrevistas, dado que, al finalizar su registro todas las personas 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>retornadas coinciden en este espacio, el distanciamiento social no se cumple y se dan aglomeraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso para que puedan salir es lento, ya que llaman a las personas una por una. 	
Defensoría de Personas Migrantes	28/10/2020	Albergue Ramiro de León Carpio	<p>Personas albergadas: 100 personas (15 mujeres y 85 hombres)</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegada al albergue Ramiro de León Carpio. • Presentación con las autoridades de IGM, quienes en ese momento estaban dando salida al último grupo albergado, se indicó que al día siguiente de la visita, se tiene programado el ingreso de dos grupos, sin especificar cantidad, uno iría al Centro Recreativo El Filón y el otro al Ramiro, se tiene contemplada la llegada en la tarde. • Traslado al Hotel Capri. • Presentación con las autoridades presentes MSPAS, IGM, PNC y personal del hotel, la mayoría de las personas se encuentran en sus habitaciones. • El personal del MSPAS abordó al personal de PDH para plantear el apoyo, por la situación que están viviendo, ya que a la mayoría se les venció el contrato el 31 de agosto, a la fecha plantean que no han firmado nuevo contrato y por supuesto no les han pagado, manifestaron que están en la 	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>MSPAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el distanciamiento de las personas albergadas. <p>A las personas albergadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetar las medidas de distanciamiento en todo momento, no salir de sus módulos.

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>misma situación que el personal contratado en el Parque de la Industria y el Hospital de Villa Nueva, una parte del personal es del Ministerio, quiere decir que ya estaban contratados antes de la pandemia, ellos no tienen problemas con su pago, los que fueron contratados para la pandemia son los que tienen el problema, adicionalmente plantean diferencias salariales, principalmente en el personal de enfermería, plantean que algunos(as) son enfermeros(as) profesionales y tienen menor salario que otros(as) enfermeros(as).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al personal albergado se les hizo 10 pruebas de antígeno, todas salieron negativas, las pruebas PCR se utilizan cuando las personas tienen síntomas evidentes y con autorización superior. • Dos personas albergadas plantearon tres opciones de pago a los coyotes: o “Especial” <p>Consiste en que el traslado a México se realiza vía aérea, posteriormente se continúa a pie, no dieron precio de la opción</p> <p>o Sin enganche</p> <p>Consiste en tres intentos de llegada a Houston, no se le paga nada en un principio, si se logra llegar tienen que pagar Q110, 000.00 de una vez.</p> <p>o Con enganche</p> <p>Consiste también en tres intentos de llegada a Houston, se da un enganche de Q15,000.00 si se logra llegar se paga el resto para totalizar Q85,000.00 o sea Q70,000.00</p> <p>Las dos últimas fueron las utilizadas por las personas que intentaron llegar a los EE.UU y que fueron entrevistadas, la comida depende de la voluntad</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			de los coyotes o guía y de si se tiene dinero en efectivo, a veces dan billetes de alta numeración y no les dan el cambio. • Se informó al personal de MSPAS e IGM sobre la finalización de la visita.	
Defensoría de Personas Migrantes	29/10/2020	Instituto Guatemalteco de Migración Ministerio de Salud pública y Asistencia Social/Centro de Poblaciones Retornadas	No. De vuelos en el día: 1 Vuelo No. N627SW Personas Retornadas Vuelo 9:36 horas: (71 personas en total) • 3 mujeres adultas • 68 hombres adultos Actividades realizadas: • Ingreso a las instalaciones. • Presentación con instituciones presentes (IGM, MSPAS, MINEX, CONAMIGUA, RENAP, PNC-DEIC, ARG, ONG Te Conecta y Refugio de la niñez). • Colocación del EPP • Verificación de derechos humanos durante ruta de atención. • Descendieron del avión para su registro migratorio. • Las instituciones que intervienen en el registro y atención (IGM, MSPAS, RENAP y MINEX) lo hacen con distanciamiento social. ARG es quien mantiene el control de las y los retornados.	Recomendaciones verbales: • A IGM, identificar cada área/espacio que ocupan cada una de las instituciones que brindan atención y/o servicios a las personas retornadas. • A quien corresponda: Ver la posibilidad de solicitar la presencia de una unidad de la PNC encargada de verificar la carencia de antecedentes u orden de captura de las personas retornadas vía terrestre

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Los agentes del DEIC asignados al Centro hablaron de la necesidad del trabajo que realizan en el Centro se vea reflejado en las personas retornadas vía terrestre, pues dicen que en casi todos los vuelos han venido personas con orden de captura y los delitos son variados, incluyendo algunos graves como homicidio, por lo que creen que pueden estar ingresando personas que las autoridades deberían verificar, ya que ellos no están convencidos que su programa sea el que pueda cumplir con la tarea, sin embargo si ven la posibilidad que ellos puedan capacitar al personal de la PNC para que cumplan con las medidas de verificación, el día de la visita hubo tres personas detenidas al ingreso. Se les preguntó si en la frontera no se verificaba y dijeron que no. • En el espacio de espera es donde interactúan con otras instituciones como ARG, CONAMIGUA, RDN y PDH, para llamadas, resolución de dudas y entrevistas, dado que, al finalizar su registro todas las personas retornadas coinciden en este espacio, el distanciamiento social no se cumple y se dan aglomeraciones. • Se les hizo prueba de antígeno a 7 personas con resultados negativos, los cuales fueron entregados a las personas seleccionadas. • El proceso para que puedan salir es lento, ya que llaman a las personas una por una. 	
Defensoría de Personas Migrantes	29/10/2020	Albergue Ramiro de León Carpio	<p>Personas albergadas: 61 personas en total.</p> <p>Mujeres 9 - Hombres 52</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p>	<p>Recomendaciones verbales</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>a. Mantener una buena comunicación entre instancias garantes y personas albergadas, a fin de resolver dudas y/o atender necesidades que puedan surgir.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Presentación con IGM y MSPAS e información sobre el motivo de la visita.</p> <p>ü IGM proporcionó información sobre el grupo albergado y ubicación (módulo 2.4 mujeres, módulos 4.1, 4.2 y 4.3 hombres).</p> <p>ü Además, informó que el día de la visita, entraría un grupo que iría al Filón, y el fin de semana uno o dos grupos más que irían al albergue Ramiro De León.</p> <p>ü MSPAS indicó haber realizado 6 hisopados en el grupo (1 mujeres y 5 hombres), todos con resultados negativos.</p> <p>ü Asimismo, que ninguna de las personas albergadas actualmente presenta ningún tipo de síntoma relacionado al COVID-19.</p> <p>§ Colocación del EPP y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Se realizaron 8 entrevistas (6 hombres y 2 mujeres) en KOBO, identificando un caso de posible necesidad de protección especial y/o asesoría legal, referido a RDN.</p> <p>ü Durante el recorrido se pudo visualizar la presencia de MSPAS colocando inyecciones a las personas albergadas, al parecer, para prevención de tétanos y otras infecciones similares. Además, la presencia de RDN y OIM proporcionando información de interés al grupo dentro del albergue.</p> <p>ü Sobre las personas albergadas, estas informaron encontrarse bien, estar satisfechos con la atención y trato personal que tienen dentro del albergue.</p> <p>ü En cuanto a condiciones de captura y detención en México, refirieron que existen malos tratos de parte de autoridades mexicanas, muy mala</p>	<p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS</p> <p>a. Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos.</p> <p>b. Comunicar cualquier necesidad y/o duda a las autoridades presentes durante los días de estadía dentro del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>alimentación, nada de atención a las necesidades básicas de las personas detenidas, además de una higiene muy precaria dentro de los centros de detención, lo cual incluye: poca atención a la limpieza general, sábanas con mal olor, “pulgas” en los cobertores (o alguna especie de insecto pequeño que pica/muerde a las personas), además de que algunas personas se contagiaron de piojos al dormir en el suelo con nulo distanciamiento.</p> <p>ü Muchas de las personas albergadas han revelado haber estado trabajando en México, tener documentos legales vencidos o estar de compras en la frontera, como principales razones de captura y posterior deportación.</p> <p>Añadiendo, además, que a las autoridades mexicanas no les importa escuchar el por qué las personas migrantes están viajando, solo los capturan y que, mucho de ellos, se debe a las caravanas de migrantes hondureños quienes hacen “relajos” o se vuelven culpables de “crímenes” en México.</p>	
Defensoría de Personas Migrantes	30/10/2020	Instituto Guatemalteco de Migración Ministerio de Salud pública y Asistencia Social/Centro de Poblaciones Retornadas	<p>No. De vuelos en el día: 2</p> <p>1) Vuelo No. N313XA Personas Retornadas Vuelo 9:45 horas: (29 personas en total)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 mujer adulta ● 28 hombres adultos 	<p>Recomendaciones verbales:</p> <p>a. A RENAP, priorizar el trámite de DPI dentro de FAG/CPR, dada la necesidad de las personas retornadas de arreglar su situación legal y el derecho de identidad al volver a Guatemala.</p> <p>b. A MINEX, reconsiderar el servicio de transporte que se presta actualmente a personas retornadas, pues se prioriza este mayormente a</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>2) Vuelo No. N285XA Personas Retornadas Vuelo 13:15 horas: (48 personas en total)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 mujer adulta ● 2 hombres adultos ● 8 niñas ● 37 niños <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones.</p> <p>§ Presentación con instituciones presentes (IGM, MSPAS, MINEX, CONAMIGUA, RENAP, PNC-DEIC, ARG, ONG Te Conecta y Refugio de la niñez).</p> <p>§ Colocación del EPP.</p> <p>§ Verificación de derechos humanos durante ruta de atención.</p>	<p>personas que se dirigen a occidente, dejando a las que necesitan ir a departamentos en la zona oriente del país bajo su propia responsabilidad.</p> <p>Lo anterior se pudo constatar debido a una entrevista realizada a una persona que se dirigía a Izabal, quien explicó que MINEX le informó que no podían ayudarlo a trasladarse hasta su lugar de origen, pues no había transporte asignado para ese lugar. Por lo que tuvo que buscar por sus propios medios un taxi hacia zona 1 (se coordinó con ARG) y luego viaje por medio de Litegua.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü ARG es el encargado de dar la bienvenida e instrucciones generales acerca del proceso de recepción e instancias garantes de derechos presentes en FAG/CPR.</p> <p>ü IGM es el encargado del registro de las mismas, en compañía de RENAP, quienes se encuentran como apoyo para proporcionar información sobre número de CUI, nombres completos, lugar de nacimiento, entre otros.</p> <p>ü El encargado de RENAP dentro de FAG/CPR informó que ya no se está trabajando trámites de DPI con personas retornadas, desconoce el por qué, dado que son las órdenes de la central. Su única función dentro de la ruta de atención es apoyo a IGM.</p> <p>ü MSPAS está encargado de verificar la salud de las personas retornadas (temperatura y realización de hisopados).</p> <p>ü MINEX se encarga de verificar hacia dónde se dirigen las personas migrantes y, en la medida de lo posible, proporcionar transporte, más que todo para quienes se dirigen a occidente.</p> <p>ü ARG proporciona llamadas telefónicas e información de interés para personas migrantes.</p> <p>ü ONG Te Conecta recopila información de personas interesadas en optar a una plaza laboral, para lo cual necesitan poder hablar inglés fluido, o bien, saber de construcción con tabla yeso. Este es único apoyo, no maneja ayuda monetaria de ningún tipo.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü CONAMIGUA proporciona, al igual que ARG, llamadas telefónicas e información de interés a personas migrantes.</p> <p>§ La ruta de atención se maneja de la forma anteriormente descrita, desde el descenso de las personas migrantes, bienvenida por parte de ARG, registro por IGM con apoyo de RENAP, verificación de condiciones de salud con MSPAS, después pasando al segundo espacio dentro de FAG/CPR para registrarse con MINEX y unos minutos para poder hacer uso de los servicios prestados por CONAMIGUA, ONG Te Conecto y ARG.</p> <p>§ Dentro de esta ruta se incluye Refugio de la Niñez proporcionando información sobre Asilo y Protección Internacional, así como PDH con información pertinente a DDHH, supervisión de ruta de atención y entrevistas.</p>	
<p>Defensoría de Personas Migrantes</p>	<p>30/10/2020</p>	<p>Albergue Ramiro de León Carpio</p>	<p>Personas albergadas: 86 personas Mujeres 13 - Hombres 73</p> <p>Actividades realizadas:</p> <p>§ Ingreso a las instalaciones, junto a equipo de RDN, quienes proporcionaron transporte hacia el albergue.</p> <p>ü Colocación del equipo de protección y recorrido por las instalaciones.</p> <p>ü Presentación con IGM, quienes proporcionaron los datos de las personas albergadas y su ubicación. Indicaron que hay 3 bungalos ocupados por</p>	<p>Recomendaciones verbales dadas durante la visita</p> <p>A IGM y MSPAS</p> <p>§ Tomar en cuenta los cambios necesarios para continuar albergando a mujeres, si así se tiene planeado, incluyendo el hablar con encargado de grupos de PNC para que envíe a agentes mujeres.</p> <p>§ Mantener los canales de comunicación entre las instituciones presentes y los albergados, tomando en cuenta que la información apoya a prevenir o solucionar las crisis.</p> <p>§ Mantener el respeto al dirigirse a las</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>mujeres y el resto está ocupado por hombres. Encargado de IGM indicó que el día anterior a la visita, durante el ingreso, tuvieron dificultades para ubicar a las personas y entregarles los kits, debido a que estaba lloviendo, además dificultó que les dieran la información sobre la dinámica del albergue.</p> <p>ü MSPAS indicó que desconocían que llegarían mujeres al albergue, ya que es la primera vez que esto ocurre; solicitaron a PNC que custodiaran las puertas de los bungalos donde ellas se ubicaron.</p> <p>ü Realizaron hisopado al 10% de los hombres (albergados en el bungalow 17) y se les realizó a 4 mujeres (en el bungalow 29).</p> <p>ü Se solicitó al nuevo grupo de agentes de la PNC apoyo especial para el área de las mujeres, indicaron desconocer acerca de las mujeres albergadas, indicaron gestionar con sus superiores la posibilidad de que envíen a una agente femenina para las guardias.</p> <p>Se les solicitó también trasladar la información al siguiente grupo de agentes.</p> <p>ü Al llegar 2 personas albergadas, bastante alteradas, abordaron a personal de PDH, según IGM ya no había desayunos. Según las averiguaciones, los 7 integrantes del bungalow 35 desconocían el horario de entrega de desayunos.</p> <p>Representante de IGM confirmó que ya no había desayunos ya que otros albergados repitieron, también indicó que no se habían seleccionado los</p>	<p>personas albergadas.</p> <p>A LAS PERSONAS ALBERGADAS § Respetar las medidas de distanciamiento y prevención, así como las normas dentro del albergue, para evitar posibles contagios o riesgos. § Continuar con las medidas de prevención proporcionadas luego de salir del albergue.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>encargados de grupo (por la lluvia) y confirmó que no se les proporcionó el horario de entrega de alimentos con antelación.</p> <p>Al mediar para resolver la situación, IGM entregó 1 desayuno y 2 sopas de vaso para que compartieran, también se les solicitó comprensión a las personas afectadas y se les pidió mantener el respeto hacia el personal de IGM y viceversa.</p> <p>ü Posteriormente IGM indicó que el joven que se mostró con mayor molestia, desde un día antes habían presentado una actitud agresiva, cuando solicitó papel higiénico.</p> <p>ü A nivel general, las personas manifestaron estar agradecidas con el trato e insumos básicos que les proporcionaron. Pero persiste la necesidad no resuelta de ropa para poder lavar la que tienen puesta, recibir encomiendas y llamadas locales e internacionales.</p> <p>ü En cuanto a las encomiendas IGM indicó que el permiso para ingresar a las instalaciones del parque no depende de ellos, pero que si a quien entrega la encomienda le autorizan acercarse a la talanquera del Centro Recreativo. IGM recibe las encomiendas que estén dentro de los elementos permitidos. Esto en seguimiento a solicitud de un albergado para recibir ropa, ya que viste un pantalón con una manga cortada, para prevenir infección en unas heridas que tiene en la pierna derecha, debido a que viste el mismo pantalón desde hace “20 días”.</p> <p>ü Se realizaron 6 entrevistas en KOBO, y se identificó 1 posible caso en necesidad de protección especial que se refirió a entrevista con RDN.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Durante una de las entrevistas, se tuvo una interrupción por parte de encargada de Albergues de IGM, quien se acercó a confrontar al migrante entrevistado, quien había mostrado una actitud agresiva al solicitar servicios. La persona entrevistada ya estaba tranquila, pero se mostró molesto nuevamente ante la forma en que la encargada de IGM se dirigió a él, alzando la voz y con tono de burla, por lo que se medió indicando que ya se habían solucionado los problemas anteriores con el encargado del albergue y se había solicitado comprensión y respeto al personal presente.</p> <p>IGM se retiró del espacio y se finalizó la entrevista de manera privada.</p> <p>ü Retiro del equipo con el apoyo de MSPAS y RDN.</p>	
Defensoría de Salud	1/10/2020	Hospital Santa Lucia Cotzumalguapa	<ul style="list-style-type: none"> • El hospital a la fecha permanece sin recibir pacientes. • Al ingreso del hospital fue colocado un furgón, al cual se espera que funcione como una clínica de evaluación a pacientes. <p>En la parte de afuera del furgón se encuentra un toldo con mesas, donde se informó que estará ubicado personal de turno para realizar el triage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En este furgón también se estará habilitando un área para la toma de muestras. 	<p>A la Dirección Ejecutiva del Hospital.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorizar la agilización del funcionamiento de los todos los sistemas de soporte del Hospital de Santa Lucia, Cotzumalguapa, dentro de estos la estabilidad del sistema eléctrico, ya que corresponde a una instalación vital, sin la cual no puede funcionar un servicio hospitalario. 2. Realizar la recepción de la obra hasta que se encuentren todos los requisitos y bases incluidas en el contrato, y se encuentren cumplidas

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • El personal que ya está contratado se encontró recibiendo capacitación en las áreas de hospitalización e intensivo de pediatría. • Aún se encuentra pendiente la contratación de personal médico, contando con 10 médicos que son parte del equipo de trabajo. Pendiente de contratar al menos 20 médicos más. • El sistema de abastecimiento de agua ya está en funcionamiento, evidenciando que están funcionando en los diferentes servicios. • La planta de tratamiento de aguas, ya se habilitó. • No se encontró existencia de medicamentos, material médico quirúrgico o equipo de protección personal. • Se encuentran realizando pruebas y evaluaciones al sistema eléctrico para determinar la estabilidad del mismo. • De forma oficial la obra está pendiente de ser recibida por las autoridades del Hospital de Nacional de Escuintla, no teniendo claridad de las condiciones legales del terreno. Este hospital corresponde a un Centro de Costo del Hospital Nacional de Villa Nueva. 	<p>de acuerdo a lo establecido o a lo determinado en la ley vigente.</p> <p>3. Realizar convocatorias masivas a todo nivel incluyendo las universidades con el objetivo de agilizar las contrataciones del personal médico pendientes.</p> <p>4. Abastecer de forma inmediata con medicamentos, material médico quirúrgico, insumos, reactivos de laboratorio, EPP y todo lo necesario para el funcionamiento del hospital, esto en el marco de un plan de compras congruente y en la línea de la transparencia de acuerdo a las funciones de especialización del hospital.</p> <p>5. Visibilizar la inversión propia del Estado en la implementación de este hospital, así como la inversión recibida a través de donaciones, esto en el marco de la transparencia.</p> <p>6. Asegurar que el terreno de construcción efectivamente corresponda al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				<p>7. Buscar los espacios presupuestarios que permitan garantizar la contratación del personal médico, paramédico y administrativo de forma permanente en renglones que brinden las prestaciones laborales establecidas en la legislación nacional, esto para dar respuesta a las necesidades de funcionamiento del hospital a largo plazo.</p> <p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <p>1. Brindar el acompañamiento necesario y oportuno a la Dirección Ejecutiva del Hospital Nacional de Escuintla para la recepción de la obra, bajos los principios de transparencia.</p> <p>2. Realizar al nivel central todas las gestiones administrativas que corresponde para garantizar que el terreno donde funciona el Hospital de Santa Lucia Cotzumalguapa, llene todos los requisitos legales vigentes que garanticen que el mismo es un bien del Estado.</p> <p>3. Garantizar el presupuesto</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
				<p>oportuno que permitan garantizar la contratación del personal médico, paramédico y administrativo de forma permanente en renglones que brinden las prestaciones laborales establecidas en la legislación nacional, esto para dar respuesta a las necesidades de funcionamiento del hospital a largo plazo.</p> <p>4. Implementar lineamientos institucionales que permitan visibilizar la inversión propia del Estado y el MSPAS en la implementación de este hospital, así como la inversión recibida a través de donaciones, esto en el marco de la transparencia.</p>
Defensoría de salud	1/10/2020	Hospital Nacional de Coatepeque	<p>Administrativos:</p> <p>Dirección Ejecutiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hospital cuenta con 205 camas censables, de las cuales 17 se dispusieron para la atención de pacientes COVID-19. • El presupuesto general del hospital es de Q. 86,450,358.00 de los cual se lleva ejecutado un 68%. Para COVID-19 se designaron originalmente Q 14,000,000.000, dándose un recorte presupuestario, con lo que actualmente se cuenta con Q. 10, 183,239.00 de lo cual se ha ejecutado el 35%. 	<p>Al Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Coatepeque:</p> <p>1. Instituir estrategias que garanticen la atención a todas las patologías que afectan a la población, tomando en cuenta la posibilidad de una segunda ola de SAR-COV-2, por lo que deben existir lineamientos claros para la atención a pacientes con COVID-19, como para el resto de pacientes que consultan.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con cuatro áreas para atención de pacientes COVID-19 positivo colocadas en diversos servicios, estas áreas han debido de reestructurarse en función de dar respuesta a la emergencia sanitaria. <p>El área de consulta externa y emergencia debieron ser reorientadas en otros espacios del hospital para habilitar área COVID-19.</p> <p>Con esto la consulta externa se convirtió en aislamiento A y la sala de conferencias en área de intensivo. La pediatría se trasladó al área de ginecología y actualmente en este servicio se está habilitando el aislamiento C y D, que se espera cuente con capacidad para 24 camas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regularmente el hospital cuenta con intensivo con capacidad para 5 pacientes, 12 en área de neonatos, 3 en área de pediatría. Actualmente cuentan con 12 ventiladores que colocaron en la unidad de terapia intensiva de adultos y 6 en el área COVID-19. • Con el fortalecimiento presupuestario del programa 94, se dio mantenimiento y remozó el aislamiento A y B, la morgue, se instaló en estos servicios aire acondicionado con presión negativa. <p>Se adquirieron 12 ventiladores, 10 camas hospitalarias, se colocaron tomas de oxígeno, 2 equipos de anestesia, mesas de noche, atriles y colchones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recibió donación de 25 escafandras y 24 camas hospitalarias. • Se contrataron hasta el 31 de diciembre del presente año (con nueva contratación a partir de agosto) a 56 personas: 5 médicos, 15 auxiliares de 	<p>2. Elaborar un plan integral y estructurado de respuesta que se encuentre armonizado con lineamientos institucionales del MSPAS, que busque reorientar la organización del hospital ante la emergencia por el SAR-COV-2, haciéndola funcional y buscando el aislamiento de los servicios COVID-19.</p> <p>3. Evaluar a la luz del plan de respuesta la re-asignación de funciones del personal, dentro de estos los médicos internistas, buscando de forma urgente la contratación de médicos especialistas en el marco del fortalecimiento presupuestario que se recibió a través del programa 94.</p> <p>4. Evaluar el estilo de administración establecido en el Hospital Nacional de Coatepeque buscando establecer una dirección de puertas abiertas que facilite la apertura de los canales de comunicación con el recurso humano tanto operativo, médico como administrativo.</p> <p>Evaluando lo oportuno de solicitar el acompañamiento del Vice Ministerio</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>enfermería, 14 enfermeras profesionales, 21 personas área de mantenimiento, 1 auxiliar de almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El MSPAS no ha dictado ningún lineamiento para la continuidad de la atención a las áreas COVID para el año 2021, incluyendo con esto la re-contratación del personal. • Como parte del equipo de profesionales del hospital, este cuenta con 7 médicos internistas, quienes están realizando turnos cada 5 días, y son los responsables de la atención especializada del área COVID, cubriendo además el resto de las áreas del hospital. • La plantilla de personal del hospital es de 563, se han contagiado 62 personas trabajadoras. <p>En relación al personal que está suspendido o en trabajo a distancia por los diversos factores de riesgo se contabilizan 26.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la fecha han fallecido 87 personas por SAR-COV-2, resaltando que el 100% de los pacientes ventilados han fallecido. • La tasa de mortalidad del hospital en área COVID-19 es del 68%. • La consulta externa está planificada que se reabra a partir del mes de noviembre del presente año de forma paulatina, a pesar de que no existe instrucción de parte del despacho Ministerial para ello. 	<p>de Hospitales para elaboración de un plan integral de mejora, cuyo fundamento debe establecerse en la garantía el respeto al derecho humano a la salud. Dicho plan necesariamente debe determinar el abordaje que por área del hospital se establecerá, acompañándose de un cronograma.</p> <p>5. Implementar estrategias innovadoras con asistencia técnica de recursos humanos que subsanen las fracturas y diferencias con el personal de las diferentes áreas y con esto lograr establecer líneas de comunicación efectivas que garanticen la mejora en el clima de trabajo.</p> <p>6. Crear espacios de discusión científicos con el personal de las diversas especialidades, propiciando que se escuchen sus recomendaciones en función de la experiencia adquirida y con esto mejorar la calidad de los servicios COVID-19.</p> <p>7. Crear estrategias a través del área de recursos humanos encaminadas a</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • El abastecimiento de pruebas PCR de G-Expert es mínima, únicamente 22 recién ingresaron hace 3 semanas. <p>Las PCR regularmente se han estado enviando al Laboratorio Nacional de Salud, dichos resultados están regresando en 20 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al personal se le está realizando tamizaje al momento de presentar síntomas. • El equipo de protección personal se está entregando de acuerdo al riesgo. • Con sustento en el Acuerdo Ministerial se está programando la toma de vacaciones del personal. • Se han dado coordinaciones y recibido recomendaciones con la COPRECOVID. • El bono de riesgo ya fue cancelado. • El hospital reporta los datos estadísticos a la Dirección de Área de Salud. • Las autoridades no tienen conocimiento de las Acciones Constitucionales de Amparo planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos. • Los pacientes contagiados de COVID-19 tienen un promedio de estancia en el hospital de 10 a 30 días. • De acuerdo a las autoridades no han sufrido aumento en gastos por la 	<p>valorar el compromiso del personal para ser pilar de la respuesta ante la emergencia sanitaria por SAR-COV-2, incluyendo el cuidado de la salud mental. Esto implica además impulsar un área de recursos humanos pro activa.</p> <p>8. Establecer ruta de quejas, denuncias y sugerencias (verbales y escritas), a través de un departamento específico, garantizando el acompañamiento de los pacientes en el marco del respeto. Esto en la búsqueda de evidenciar a través de la voz de los pacientes la serie de dificultades que los impactan directamente al momento de buscar la atención hospitalaria, resaltando que es el grupo de población que viven en pobreza y pobreza extrema quienes con mayor frecuencia acuden a este servicio de salud y quienes más atropellos están sufriendo en este momento. El análisis objetivo de estas denuncias puede convertirse en una herramienta fundamental para determinar líneas de acción en el marco de la mejora continua.</p> <p>9. Crear un plan estratégico orientado en lo establecido en la Constitución</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>adquisición de oxígeno, esto a pesar que no se está adquiriendo por contrato abierto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han habilitado parques pequeños en las áreas verdes del hospital, con el objetivo que el personal pueda contar con espacios para comer guardando el distanciamiento social y con esto contribuir al resguardo de la salud mental. <p>Área de ingreso</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hospital cuenta con un área de triage a la entrada del mismo como filtro para el ingreso en donde se observan los protocolos de salud e higiene (toma de temperatura y desinfección de manos con alcohol y pediluvio con amonio cuaternario). • Esta área carece de lavamanos, y baños para el personal, quienes para lavado de manos utilizan un chorro, que es lo único que está disponible. A un costado de este sector se encuentra un espacio (ambiente de aproximadamente 1.5 por 2 metros) utilizado para descanso del personal, este cuenta con colchonetas y es un espacio caluroso. • El área de triage tiene designada un médico general, 1 auxiliar de enfermería, 1 personal de intendencia. Al personal se le está entregando 4 mascarillas N95, 10 quirúrgicas para un mes. Para los turnos se entrega 1 bata quirúrgica y un gorro. <p>Emergencia:</p>	<p>Política de la República de Guatemala, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde se instituye la salud como un bien común y un derecho, con lo que el Estado de Guatemala y el Ministerio de Salud son responsables de garantizar atención a la población, respetando el principio de gratuidad y con esto evitar que se traslade el compromiso a la población (pacientes) del pago de servicios que el hospital está obligado a proveer.</p> <p>10. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias, incluyendo las recomendaciones del Comité de Farmacoterapia, Comité de Gestión de Riesgo, entre otros, mismos que deben ser legítimos y con representatividad de las diversas especialidades, indistintamente de la</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • En el área donde funcionaba la consulta externa se encuentra ocupada por las emergencias de adultos, cirugía, pediatría y gineco- obstetricia. • En 4 ambientes se han dispuesto las áreas de emergencia del hospital, los cuales se han dispuesto de la siguiente forma: en un ambiente de aproximadamente 7 metros de largo por 5 de ancho, área de adultos y área de niños, están divididas únicamente por un cancel improvisado. Un ambiente más para estación de enfermería, otra para cuarto de shock, 1 uno más para la atención de ginecología y obstetricia. • Las áreas de adultos y niños cuentan cada uno con 3 camillas, divididas en forma improvisadas por un cancel, de cada lado se encuentra un escritorio para el personal, estos servicios generan hacinamiento y es imposible por las dimensiones y las condiciones guardar distanciamiento físico. <p>Las camillas se encuentran en mal estado, sin ropa de cama, con oxido visible. No se cuenta con tomas de oxígeno, las nebulizaciones se están realizando fuera del área de emergencia en un espacio externo (patio) que colinda con la emergencia.</p> <p>Hacen falta lámparas de cuello de ganso, monitores, aspiradores de flechas, y electrocardiógrafo.</p> • Cuentan con el equipo básico para la atención de paros cardio respiratorio, encontrándose en el carro de emergencia, ambús, laringoscopio, cánulas, tubos endotraqueales y un desfibrilador. 	<p>afinidad a la Dirección Ejecutiva; asimismo evaluar el protocolo de uso actual del EPP.</p> <p>11. Realizar de forma urgente las gestiones administrativas necesarias que garanticen en lo posible la recontractación del personal que en este momento se encuentran sin contrato, así como garantizar los salarios de los mismos. Asegurando además que los salarios que aún no se han pagado se hagan efectivos.</p> <p>12. Realizar las gestiones administrativas necesarias para la adquisición de los medicamentos, insumos y reactivos de laboratorio que se encuentran desabastecidos, integrando a las compras la gama de medicamentos y laboratorios que se les está solicitando comprar a los pacientes del área COVID, tomando en cuenta el fortalecimiento presupuestario que tiene el hospital ante la emergencia</p> <p>13. Incidir de manera urgente ante las autoridades superiores del MSPAS para la agilización de los procesos administrativos que se encuentran</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>En relación a medicamentos se encontró abastecido con adrenalina, atropina, bicarbonato y soluciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta solamente con un tanque de oxígeno el cual tiene manómetro y mascarilla y que es de uso común para todas las áreas de emergencia. • La emergencia de ginecología se encuentra contigua en condiciones similares, contando con 1 camilla, un escritorio y una lámpara de cuello de ganso. • El área de shock de la pediatría cuenta con 2 camillas y un monitor, y un equipo básico de resucitación, incluyendo laringoscopia, cánulas, tubos endotraqueales y un desfibrilador específico para esta área. • La estación de enfermería se encuentra al frente de los servicios de emergencia y aquí se almacena la papelería; los insumos con los que cuenta el servicio en general son guantes, medicamentos de emergencia, soluciones, entre otros. <p>Esta estación cuenta con un escritorio y gabinetes aéreos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los baños para pacientes están continuos a los servicios de pediatría y adultos, se encuentran en regular estado y con condiciones de limpieza aceptables. • En el patio posterior de la emergencia se están construyendo áreas de duchas y baños para el personal, toda vez que no se cuenta con estos. <p>Al momento de la supervisión estos baños y duchas se encontraban sin techo y cubiertos con lonas, siendo utilizados así por el personal.</p>	<p>aún retrasados en el marco del cambio de autoridades que se dio.</p> <p>14. Establecer directrices para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica, toda vez que el hospital cuenta con un 11% de contagios dentro del personal. El implementar estas acciones deriva en que el recurso humano se sienta valorado y parte de un equipo de trabajo.</p> <p>15. Solicitar al MSPAS copia de las resoluciones de las acciones constitucionales de amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos para garantizar el derecho humano a la salud de pacientes y personal en el contexto de la pandemia por SAR.COV-2 y los lineamientos institucionales para dar cumplimiento a los mismos.</p> <p>16. Implementar un plan de capacitación con enfoque al respeto a los derechos humanos y con esto garantizar que se eviten la serie de vulneraciones al derecho humano a la</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Está dispuesta en un pasillo de ingreso a la emergencia unas bancas de madera a modo de sala de espera. <p>Personal de Emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cada una de las emergencias está asignado un médico especialista para la atención, 1 auxiliar de enfermería y para el servicio una enfermera profesional como supervisora. • Al personal se le han entregado mascarillas y caretas sin embargo las mismas son de calidad discutible (se rompen las cintas de las mascarillas con facilidad y las caretas se han rallado con el proceso de desinfectarlas) y por lo tanto el personal se ha visto en la necesidad de comprar su propio equipo de protección personal (lentes, caretas, mascarillas, N95, gorros, entre otros.) • La enfermera, jefa del servicio cuenta con un libro, por medio del cual le hace entrega a todo el personal del equipo de protección siendo estas mascarillas N95, mascarillas quirúrgicas y batas desechables. • El servicio se ha debido reorganizar ante la emergencia por SAR-COV-2, con lo que personal de esta área ha debido cubrir otros servicios, debilitando el área de emergencia. <p>A esto se suma las personas que están en cuarentena y quienes se encuentran en la modalidad del teletrabajo por factores de riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No participan en ninguno de los comités que están integrados en el hospital, reiterando la necesidad de que se adquiriera EPP de acuerdo a los estándares internacionales vigentes, toda vez que esto pone en riesgo la 	<p>salud, al trabajo y a la seguridad social que se están dando en el hospital.</p> <p>17. Promover dentro de todos los lineamientos y directrices del hospital, enfatizando en el contexto de la pandemia el respeto al derecho humano a la salud, incluyendo el traslado de información oportuna a las familias de los pacientes y la ruta de atención del cadáver.</p> <p>18. Crear un comité independiente y específico con representación de las diversas especialidades que evalúe el protocolo de atención a pacientes ventilados vigente en el hospital, evidenciando las debilidades y con esto establecer los ajustes que sean necesarios, lo que incluso puede fortalecerse con capacitaciones continuas al personal del área COVID, esto con el objeto de revertir la tasa de mortalidad y mejorar la calidad de la atención.</p> <p>19. Realizar las gestiones administrativas necesarias para que se dé la re- categorización del área de intensivo pediátrico y neonatal y con esto fortalecer el servicio con equipo,</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>vida, la de los pacientes y familiares, sobre todo por el aporte millonario que recibió el hospital para el manejo de la emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área donde están ubicados ante la emergencia sanitaria no es la adecuada para que funcione el servicio de emergencia, ya que no existe privacidad para los pacientes, ni el equipo necesario. • No se les está realizando hisopados en forma periódica. <p>Área COVID:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hospital ha dispuesto de diversos servicios para la atención de los pacientes con SAR-COV-2, uno de estos es el área de la pediatría, donde se están habilitando alrededor de 20 más, las cuales ya cuentan con tomas de oxígeno para la atención ante el rebrote y llegada de una segunda ola. <p>El área ha sido remozada y cuenta con vestidores, área de colocación y retiro del EPP, duchas. Incluso se habilitó un cubículo independiente para la atención de pacientes comprometidos con otras enfermedades (tuberculosis, VIH, cáncer).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuo a este nuevo servicio (aislamiento C y D) se ubicó el servicio de intensivo del área COVID, el cual se encontró sin ningún paciente, indicando que llevaba al momento de la supervisión alrededor de 24 horas sin tener ingresados pacientes. <p>Este servicio cuenta con área de vestidores para colocación y retiro de EPP, baño y duchas para el personal; la ruta se estableció para que exista un ingreso y un área de salida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El intensivo de COVID cuenta con 5 camas tipo hospitalarias, cada uno 	<p>personal, e infraestructura.</p> <p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar de forma urgente una evaluación del desempeño a la Dirección Ejecutiva en el marco de la rectoría que le competen, esto ante las debilidades identificadas en el presente informe de supervisión. 2. Garantizar, a través de las supervisiones y monitoreos que realiza el Vice Ministerio de Hospitales, que el equipo de trabajo administrativo y operativo del Hospital Nacional de Coatepeque, incluya recurso humano capacitado, conocedor de la administración pública, que faciliten los procesos respetando la línea de la transparencia. 3. Solicitar a la Contraloría General de Cuentas, auditoría forense que evidencie la situación actual del hospital, y derivado de estos hallazgos realizar las acciones legales que

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>con tomas de oxígeno instaladas, 5 monitores, 5 ventiladores, 5 aspiradores.</p> <p>Al momento de la supervisión se encontró a dos auxiliares de enfermería y 1 enfermero profesional asignados al servicio, resaltando que este no cuenta con médicos fijos, toda vez que son los médicos internistas del hospital quienes pasan visita y son responsables del servicio; resaltando que también cubren los otros servicios del hospital, por lo que los pacientes quedan al cuidado del personal de enfermería.</p> <p>Esta situación se ha dado debido a que el hospital no ha contratado médicos especialistas. Este servicio cuenta con aire acondicionado con presión negativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El EPP que se está utilizando consiste en batas quirúrgicas, lentes, gorro, zapatones, guantes, careta; los overoles se priorizan para quienes realizan procedimientos generadores de aerosoles. • El área de aislamiento se habilitó donde funcionaba el área de emergencia, este servicio se divide en varios ambientes: <p>Evaluación: Corresponde al área donde se tiene el primer contacto con el paciente con síntomas sospechosos de COVID-19, quien es referido del área de la clasificación y trasladado por el personal que corresponde a esta área.</p> <p>Se encuentran habilitadas 3 camillas al momento de la supervisión, sin embargo, ante la crisis que se vivió recientemente en el pico de la pandemia, se informó que incluso se vieron en la necesidad de implementar entre 10 a 15 espacios para la atención de los pacientes.</p> <p>El área mide aproximadamente 5 x 5 metros cuadrados, se encontró limpio,</p>	<p>corresponden, enfatizando en la adquisición del EPP y la adquisición de oxígeno.</p> <p>4. Brindar acompañamiento a la Dirección Ejecutiva a través del Vice Ministerio de Hospitales para evaluar y reorganizar las áreas COVID en la línea de la implementación de un plan de respuesta integral.</p> <p>5. Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Vice Ministerio de Hospitales y con esto garantizar fiscalizaciones constantes que evidencien las debilidades y avances en forma oportuna.</p> <p>6. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias.</p> <p>7. Cumplir con las disposiciones establecidas en las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>iluminado y ventilado.</p> <p>Se cuenta con un espacio que funciona como estación de enfermería en el cual se resguardan los insumos de oficina y los medicamentos básicos, como soluciones intravenosas, analgésicos, antipiréticos, entre otros.</p> <p>Cuentan con estetoscopio, esfigmomanómetro, oxímetro, lámpara de cuello de ganso, termómetro y un carro de atención a paros respiratorios, mismo que se encontró equipado con los medicamentos básicos: atropina, adrenalina, bicarbonato. De igual forma se encontraron ambus, cánulas de diversos tamaños y tubos endotraqueales, además de un desfibrilador.</p> <p>No cuentan con tomas de oxígenos en este espacio.</p> <p>Continúo a esta área y separadas por una puerta se encuentra el ingreso al área de hospitalización de los pacientes COVID-19, esta parte cuenta con diversos ambientes e incluye una puerta que va al área externa del hospital, la cual está sellada, por esta ingresaba regularmente al área de emergencia antes que esta fuera reconvertida.</p> <p>La puerta de ingreso conduce a un pasillo con acceso a los diversos ambientes, incluyendo la habitación de descanso del personal médico, donde se encontraron dos camas, contando con un baño y ducha, el cual es utilizado para completar el protocolo del retiro del EPP al momento de salir del servicio o concluir los turnos.</p> <p>Se cuenta además con otro espacio donde el personal de intendencia asignado a este servicio realiza desinfección de los utensilios que utilizan para la limpieza del área. Aquí se cuenta con una pila e insumos para la desinfección.</p>	<p>planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos.</p> <p>8. Realizar una investigación epidemiológica independiente del hospital a través del Centro Nacional de Epidemiología que determine las causas de las altas tasas de mortalidad en pacientes ventilados en el servicio COVID, efectuando las acciones administrativas y legales que sean necesarias a la luz de los resultados de las investigaciones.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Es parte también de esta área una pequeña habitación de alrededor de 4 metros de largo por 1.5 ancho, la cual está destinada para la colocación del EPP.</p> <p>Se encontraron en las paredes recordatorio del uso y colocación del EPP.</p> <p>Llama la atención que el uso del EPP consiste en una bata quirúrgica, que se coloca bajo el uniforme hospitalario, zapatones, gorro, careta, enfatizando que se corta una bata y se adapta como capucha para que haga las funciones de un overol, esta se ajusta con micropore y con esté se busca hacer un sellado que proteja la cara.</p> <p>Los overoles los priorizan para el personal que realiza procedimiento que general aerosoles.</p> <p>En el siguiente ambiente separado por una puerta más, se encuentra una primera área de hospitalización de pacientes, en esta sección se encontró únicamente 1 paciente ingresado, sin embargo, está capacitada para 2 o 3 pacientes. Esta habitación se utiliza para los pacientes que están pendientes de confirmar el diagnóstico.</p> <p>El espacio cuenta con camas tipo hospitalario, con tomas de oxígeno, bomba de infusión. La habitación se encontró limpia e iluminada, pero con poca ventilación.</p> <p>En el siguiente ambiente se encuentra otra área que también se utiliza como servicio de intensivo, en la cual se han dispuesto 5 camas hospitalarias equipadas con monitores y ventiladores.</p> <p>Durante la crisis de la pandemia incluso se tuvieron ingresados incluso 10 pacientes con los recursos disponibles.</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Esta ala cuenta con una estación de enfermería, baño para pacientes en buen estado y se cuenta con aire acondicionado con presión negativa.</p> <p>Para el egreso del servicio se estableció en otro ambiente un área para el retiro del EPP, el cual está señalizado incluso en el piso, y en las paredes también se observaron instrucciones para el retiro del mismo.</p> <p>Es parte además de esta área cuenta con una persona del recurso humano que supervisa y orienta sobre el retiro del EPP. Posterior a esto el egreso se realiza por la misma área de ingreso. No se están realizando laboratorios de ferritina e interleucina.</p> <p>No existe atención con hemodiálisis.</p> <p>No se cuenta en esta área con USG o TAC.</p> <p>Personal área COVID:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agradecen la visita del personal de la Defensoría de Salud de PDH. • Para los turnos se encuentran designados 1 médico general, 2 a 3 auxiliares de enfermería, 1 enfermera profesional, 1 personal de intendencia. • Se encuentran salarios pendientes de entre 1 a 3 meses, siendo reciente la firma del segundo contrato que les garantiza la contratación hasta diciembre. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de la supervisión aún no se les ha informado sobre la continuidad de su contratación para el año 2021. • Han solicitado se entregue EPP que incluya overoles, toda vez que la adaptación con las batas no les proporciona la certeza de protección. • A pesar de que se atienden pacientes ventilados, no se cuenta con diversos medicamentos especializados como Tucilizumab, remdesivir, budesonida, salbutamol spray y otros. • No existen procesos de capacitación continua. • No han tenido comunicación o coordinación con quienes integran los diversos comités del hospital, y por lo tanto no se atienden sus inquietudes en relación a las debilidades con que se cuenta en el servicio. • A cierto personal, las autoridades del hospital habrían solicitado que trabajaran 15 días ad honorem para garantizarles la recontractación hasta diciembre del presente año. • Debido a la dudosa calidad del EPP están comprando mascarillas N95 y caretas. • No cuentan con laboratorios como interleucina. • Al personal de enfermería e intendencia se les brindan 3 batas quirúrgicas por turno. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Pacientes área COVID:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fue posible entrevistar al único paciente que se encontró ingresado, quien indicó que el trato ha sido amable, respetuoso y cálido por parte del personal del hospital. • Se realiza revisión por parte de los médicos a diario, quienes le brindan información acerca de su evolución. • No tiene contacto directo con su familia debido a que no existe visitas en esta área. • Su familia ha debido incurrir en diversos gastos para compra de medicamentos y laboratorios que han debido hacerle fuera del hospital. • Se evidenciaron los siguientes medicamentos que fueron adquiridos por la familia: budesonida, salbutamol en spray, N-Acetilcisteína. • Se le cambia ropa de cama a diario y se le proporciona ropa para uso personal. 	
Defensoría de salud	1/10/2020	Hospital Nacional Coatepeque	<p>Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de farmacia con su respectiva bodega, cuenta con 13 personas, quienes en su mayoría han sido diagnosticadas positivo a COVID-19, incluso se reporta el fallecimiento de una persona. 	<p>Al Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Coatepeque:</p> <p>1. Instituir estrategias que garanticen la atención a todas las patologías que afectan a la población, tomando en</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>El personal está distribuido de la manera siguiente: 5 turnistas cuyos horarios de labores son de 24 horas por 72 horas de descanso, 5 personas que asisten en horario administrativo, 1 persona en farmacia externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La semana previa a la supervisión, fueron suspendidas 2 personas, incluyendo a la jefa del servicio; quienes se estaban recuperando en su domicilio. <p>Asimismo, 6 personas han dado positivo en el servicio de farmacia, es importante mencionar que dentro del personal que se encuentra reincorporado hay un auxiliar que regreso antes de terminar la cuarentena por la falta de personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con esto el servicio está funcionando, debilitado y con déficit por falta personal, se requieren al menos de forma urgente 2 personas más. • El personal se encontró preocupado y en angustia toda vez que en el hospital han dado positivo 12 personas en los últimos días, sin embargo no existe comunicación con la Dirección y no se dan lineamientos para prevenir los contagios. • Para atender COVID-19 llevan el medicamento al área limpia, los cuales son entregados al personal que se encuentra en el servicio de COVID-19. 	<p>cuenta la posibilidad de una segunda ola de SAR-COV-2, por lo que deben existir lineamientos claros para la atención a pacientes con COVID-19, como para el resto de pacientes que consultan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Elaborar un plan integral y estructurado de respuesta que se encuentre armonizado con lineamientos institucionales del MSPAS, que busque reorientar la organización del hospital ante la emergencia por el SAR-COV-2, haciéndola funcional y buscando el aislamiento de los servicios COVID-19. 3. Evaluar a la luz del plan de respuesta la re-asignación de funciones del personal, dentro de estos los médicos internistas, buscando de forma urgente la contratación de médicos especialistas en el marco del fortalecimiento presupuestario que se recibió a través del programa 94. 4. Evaluar el estilo de administración establecido en el Hospital Nacional de Coatepeque buscando establecer una dirección de puertas abiertas que

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • El abastecimiento se encontró en 85%, algunos de los medicamentos que se encuentran en cero: -Albendazol Suspensión Oral 200mg/5ml frasco 10 ml, -Alprazolam tableta 0.5 mg blíster, -Heparina Sódica Solución inyectable 5,000 UI/MI vial/ampolla 5ml, -Lípidos Emulsión 10% frasco 500ml, -Peróxido de Hidrogeno (agua oxigenada), solución tópica 3% frasco de 500ml, -Prednisona tableta 5mg blíster, -Sodio Diatrizoato + Meglumina, -Diatrizoato solución oral 10% +66% frasco 30 ml -tintura de benjuí solución a 10% galón <p>Área de hospitalización común:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se supervisaron los servicios de encamamiento de mujeres, hombres y 	<p>facilite la apertura de los canales de comunicación con el recurso humano tanto operativo, médico como administrativo.</p> <p>Evaluando lo oportuno de solicitar el acompañamiento del Vice Ministerio de Hospitales para elaboración de un plan integral de mejora, cuyo fundamento debe establecerse en la garantía el respeto al derecho humano a la salud. Dicho plan necesariamente debe determinar el abordaje que por área del hospital se establecerá, acompañándose de un cronograma.</p> <p>5. Implementar estrategias innovadoras con asistencia técnica de recursos humanos que subsanen las fracturas y diferencias con el personal de las diferentes áreas y con esto lograr establecer líneas de comunicación efectivas que garanticen la mejora en el clima de trabajo.</p> <p>6. Crear espacios de discusión científicos con el personal de las diversas especialidades, propiciando que se escuchen sus recomendaciones en función de la</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>pediatría, resaltando que el hospital se encuentra con ocupación mínima, por lo que fue posible entrevistar al 80% de los pacientes ingresados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de pediatría fue re- organizada debido a la situación de emergencia por COVID, por lo que los servicios Cuidados Intensivo de Neonatos, Pediatría, Intensivo de Pediatría, quedaron en una misma ala. • A uno de los padres se les está permitiendo quedarse con los niños en pediatría, a quienes se les proporciona alimentación. • Para la atención de cada una de estas áreas, se cuenta con 2 auxiliares de enfermería, dos supervisores (enfermeras profesionales). • Los pacientes están realizando gastos por medicamentos de entre Q.200.00 a 700.00 en esta área. • En relación al material médico quirúrgico y material de osteosíntesis se identificaron pacientes que están haciendo gastos entre Q 500.00 a 4,500.00. • No se está pasando visita a diario, se encontraron pacientes en cirugía que no han sido curados a pesar de tener heridas abiertas. • La ropa de cama y de uso personal se está cambiando a diario. • La comida la califican como de buena calidad y en porción adecuada. 	<p>experiencia adquirida y con esto mejorar la calidad de los servicios COVID-19.</p> <p>7. Crear estrategias a través del área de recursos humanos encaminadas a valorar el compromiso del personal para ser pilar de la respuesta ante la emergencia sanitaria por SAR-COV-2, incluyendo el cuidado de la salud mental. Esto implica además impulsar un área de recursos humanos pro activa.</p> <p>8. Establecer ruta de quejas, denuncias y sugerencias (verbales y escritas), a través de un departamento específico, garantizando el acompañamiento de los pacientes en el marco del respeto.</p> <p>Esto en la búsqueda de evidenciar a través de la voz de los pacientes la serie de dificultades que los impactan directamente al momento de buscar la atención hospitalaria, resaltando que es el grupo de población que viven en pobreza y pobreza extrema quienes con mayor frecuencia acuden a este servicio de salud y quienes más atropellos están sufriendo en este momento. El análisis objetivo de estas</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes indican que se les han manifestado por parte de los trabajadores del hospital, donde deben comprar el material y que incluso han manifestado que pueden entregar el dinero para que el hospital realice las adquisiciones. <p>Trabajo social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a los hallazgos en las áreas de hospitalización y los gastos de bolsillo que los pacientes están realizando, se hace presencia en este servicio, buscando conocer cuáles son las acciones que las trabajadoras sociales realizan ante los casos en los cuales los pacientes no cuentan con el recurso económico para la compra de medicamentos y material, o bien que medidas paliativas se encuentran implementadas para reducir dichos gastos. • Al presentarnos al servicio, las 3 personas que se encontraron en la oficina, quienes dijeron ser parte del área se encontraron almorzando por lo que señalaron que no podían atender las consultas. • Durante el segundo día de la supervisión, la oficina de trabajo social se encontraba abierta pero vacía, en la banca de espera se encontró una persona quien indicó que llevaba alrededor de una hora en espera para ser atendido, informando que llegó a la oficina a la 8:05 a.m. Luego de una espera de alrededor de 40 minutos ingresó una persona a la oficina de trabajo social, a quien se le consultó si es parte del área de trabajo social. Informó que la jefa está suspendida y que solo cuentan con 3 personas para brindar la atención. Se solicitó que atienda a la persona que está en espera, y con tono mal educado e irrespetuoso le indicó a la persona que es “falso” que lleve una hora esperando, luego de intervenir el personal de esta institución ante la trabajadora social se atendió al paciente. 	<p>denuncias puede convertirse en una herramienta fundamental para determinar líneas de acción en el marco de la mejora continua.</p> <p>9. Crear un plan estratégico orientado en lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde se instituye la salud como un bien común y un derecho, con lo que el Estado de Guatemala y el Ministerio de Salud son responsables de garantizar atención a la población, respetando el principio de gratuidad y con esto evitar que se traslade el compromiso a la población (pacientes) del pago de servicios que el hospital está obligado a proveer.</p> <p>10. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Se solicitó que se ubicara a quien asumió las funciones de la jefatura y fue dicha servidora quien concluyó la atención al paciente, toda vez que la actitud de falta de servicio de la trabajadora social que atendió en primera instancia al paciente, se caracterizó por falta de humanismo e irrespeto total al mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con un registro de cuantos casos por mes atienden en relación a la compra de material de osteosíntesis. • En el caso que el paciente no cuente con los recursos para la compra de material, se le debe dar egreso, porque el hospital no provee material de osteosíntesis. <p>Se le indica al paciente en que casas comerciales puede adquirir el producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tienen cursos de capacitación en relación a atención al paciente. • La atención deshumanizada e irrespetuosa del personal de esta área a pesar de corresponder a trabajo social es ineficaz. <p>Consulta Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta área se encuentra cerrada desde marzo, por órdenes presidenciales, 	<p>contando con las certificaciones necesarias, incluyendo las recomendaciones del Comité de Farmacoterapia, Comité de Gestión de Riesgo, entre otros, mismos que deben ser legítimos y con representatividad de las diversas especialidades, indistintamente de la afinidad a la Dirección Ejecutiva; asimismo evaluar el protocolo de uso actual del EPP.</p> <p>11. Realizar de forma urgente las gestiones administrativas necesarias que garanticen en lo posible la recontractación del personal que en este momento se encuentran sin contrato, así como garantizar los salarios de los mismos. Asegurando además que los salarios que aún no se han pagado se hagan efectivos.</p> <p>12. Realizar las gestiones administrativas necesarias para la adquisición de los medicamentos, insumos y reactivos de laboratorio que se encuentran desabastecidos, integrando a las compras la gama de medicamentos y laboratorios que se les está solicitando comprar a los pacientes del área COVID, tomando en cuenta el fortalecimiento</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>sin embargo, está siendo remozada para habilitar un nuevo encamamiento de COVID-19, se está instalando tomas de oxígeno y adaptando las clínicas como habitaciones de hospitalización. Se estima una capacidad de 10 a 12 camas más.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto de este remozamiento se está realizando a través de una organización no gubernamental, no corresponde a presupuesto del hospital. <p>Bodega de material médico quirúrgico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La bodega se encuentra junto a farmacia y únicamente cuenta con 1 persona para la atención de requisiciones y ordenar el trabajo, todo el material médico quirúrgico lo tiene distribuido en 3 bodegas, distantes unas de las otras, dentro de todo el hospital. • El abastecimiento se encontró en 91%, algunos insumos que al momento de supervisión se encontraban en cero o Aguja calibre 169 reusable Si Uso Biopsia hepática menghini, o Aguja para bloqueo epidural calibre 18 g X 3 ¼ pulgadas condición: Libre de piógenos, estéril y descartable, tipo TOUHY, o Bolsa para urocultivo, uso pediátrico (niño) condición estéril, incluye agujero circular, borde con esponja y adhesivo incorporado, material plástico, o Lanceta condición estéril, descartable, corte Recto, disparo: automático, punción capilar, uso pediátrico o Sistema para medir, presión venosa central, condición estéril, incluye 3 vías con conexión que permite movimiento axial y radial para acoplamiento, con tapón para adaptador de filtro antibacteriano, longitud 	<p>presupuestario que tiene el hospital ante la emergencia</p> <p>13. Incidir de manera urgente ante las autoridades superiores del MSPAS para la agilización de los procesos administrativos que se encuentran aún retrasados en el marco del cambio de autoridades que se dio.</p> <p>14. Establecer directrices para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica, toda vez que el hospital cuenta con un 11% de contagios dentro del personal.</p> <p>El implementar estas acciones deriva en que el recurso humano se sienta valorado y parte de un equipo de trabajo.</p> <p>15. Solicitar al MSPAS copia de las resoluciones de las acciones constitucionales de amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos para garantizar el derecho humano a la salud de pacientes y personal en el contexto de la pandemia por SAR.COVID-2 y los</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>50 centímetro (s), material pastico, o Tubo de Kher calibre 16 Fr forma Enty material de goma.</p> <p>Laboratorio clínico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal del área de laboratorio clínico asciende a 14 personas, encontrándose el servicio debilitado, por la suspensión de la jefa del servicio la Química Bióloga, quien se reincorporaba el 28 de septiembre del año 2020, toda vez que se encontraba en su periodo de pre y post. El encargado del servicio es uno de los asistentes, en ausencia de la jefa del servicio, no se cuenta con secretaria y es digitador quien ha asumido estas funciones. • No se contrató personal, para suplir al personal que se encuentra en factor de riesgo y fue suspendido. No contrataron personal de laboratorio específico para atender COVID-19. El servicio se organizó en grupos turistas de 2 cada uno, hay 4 personas que se presentan diario en horario administrativo. • Se verificó que los datos fueran de la tercera semana de septiembre del año 2020, pero desde hace meses no han cambiado la fecha y aparecen con fecha 28 de julio del año 2020. <p>En el BRES de Material Médico Quirúrgico (laboratorio y Banco de Sangre) que presentaron únicamente se encontró el porcentaje de insumos con disponibilidad mayor a 1 mes de 90%</p>	<p>lineamientos institucionales para dar cumplimiento a los mismos.</p> <p>16. Implementar un plan de capacitación con enfoque al respeto a los derechos humanos y con esto garantizar que se eviten la serie de vulneraciones al derecho humano a la salud, al trabajo y a la seguridad social que se están dando en el hospital.</p> <p>17. Promover dentro de todos los lineamientos y directrices del hospital, enfatizando en el contexto de la pandemia el respeto al derecho humano a la salud, incluyendo el traslado de información oportuna a las familias de los pacientes y la ruta de atención del cadáver.</p> <p>18. Crear un comité independiente y específico con representación de las diversas especialidades que evalúe el protocolo de atención a pacientes ventilados vigente en el hospital, evidenciando las debilidades y con esto establecer los ajustes que sean necesarios, lo que incluso puede fortalecerse con capacitaciones continuas al personal del área COVID, esto con el objeto de revertir la tasa</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • El catálogo de exámenes que realizan en el laboratorio del hospital: ü Hematología: Hematología completa, hemoglobina + hematocrito, grupo RH, Gota Gruesa, Frote Periférico, frote Periférico (hematólogo), Rto. Reticulocitos, Boombs Directo, coombs indirecto. ü Coagulación: TP/NR, TPT, Fibrinógeno ü Coprología: Heces completa, sangre oculta, rotavirus/Adenovirus, Ag. Helicobacter pylori, clinitest ü Urología: Orina completa, ü Química sanguínea: Ácido Úrico, Bilirrubina total, Bilirrubina Directa, Bilirrubina Indirecta, Creatinina, CPK total, Nitrógeno de Urea, Glucosa Pre, Glucosa Post, Amilasa, Lipasa, Albúmica, Proteínas totales, TGO/ASAT, TGP/ ALAT, CPK total, CPK MB, fosfatasa alcalina, GGT, Deshidrogenasa Láctica (DHL), perfil de lípidos, colesterol, colesterol JDL, Colesterol LDL, triglicéridos, hemoglobina glicosilada ü Inmunología: Factor reumatoideo FR, Proteína C reactiva PCR, Antiestreptolisina ASO, prueba rápida de embarazo ü Hepatitis: Hepatitis A igM, Hepatitis B (Ag superficie), Hepatitis C ü Enfermedades infecciosas: Prueba rápida de Sífilis, Prueba rápida de VIH 1 / 2, VIH 1 / 2 Elisa, Dengue Ag NSI/Ac IgH/IgM, Prueba rápida de Malaria. 	<p>de mortalidad y mejorar la calidad de la atención.</p> <p>19. Realizar las gestiones administrativas necesarias para que se dé la re- categorización del área de intensivo pediátrico y neonatal y con esto fortalecer el servicio con equipo, personal, e infraestructura.</p> <p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar de forma urgente una evaluación del desempeño a la Dirección Ejecutiva en el marco de la rectoría que le competen, esto ante las debilidades identificadas en el presente informe de supervisión. 2. Garantizar, a través de las supervisiones y monitoreos que realiza el Vice Ministerio de Hospitales, que el equipo de trabajo administrativo y operativo del Hospital Nacional de Coatepeque, incluya recurso humano capacitado, conocedor de la administración pública, que faciliten los procesos

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>ü Gases arteriales (escrito a mano)</p> <p>ü Microbiología: KOH de:, BK de:, GRAM de:, Urocultivo, Coprocultivo, Hemocultivo Adulto y niño, orocultivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las pruebas que realizan para atender COVID-19 son: Panel de tiempos, CK Total, CKMB, transaminasas, hematología. • Las pruebas de PCR las realizan en Quetzaltenango, en el Hospital de Sololá realizan prueba de antígeno, el segundo diagnóstico lo realizan en Quetzaltenango. • Son propiedad del hospital las centrifugas, 3 cámaras • Informa que, en el área de Sololá, que el examen de Dimero D tiene un valor en lo privado de Q.130.00 y en el lugar únicamente se realiza en uno de los laboratorios del sector. • No se están realizando laboratorios de ferritina, interleucina y procalcitonina. <p>Banco de Sangre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La misma profesional jefa del laboratorio, es responsable de este servicio, cuentan además con 3 técnicos contratados bajo el renglón presupuestario 	<p>respetando la línea de la transparencia.</p> <p>3. Solicitar a la Contraloría General de Cuentas auditoría forense que evidencie la situación actual del hospital, y derivado de estos hallazgos realizar las acciones legales que corresponden, enfatizando en la adquisición del EPP y la adquisición de oxígeno.</p> <p>4. Brindar acompañamiento a la Dirección Ejecutiva a través del Vice Ministerio de Hospitales para evaluar y reorganizar las áreas COVID en la línea de la implementación de un plan de respuesta integral.</p> <p>5. Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Vice Ministerio de Hospitales y con esto garantizar fiscalizaciones constantes que evidencien las debilidades y avances en forma oportuna.</p> <p>6. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>011, mientras que el resto del personal se encuentra en el renglón presupuestario 189.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los reactivos que tienen en cero, menciona que está la prueba rápida de malaria, Adar infusión, Adar XLD. • De material médico quirúrgico: tubos de vidrio para batería (ya no lo compraron desde febrero del año 2020). • Para el día 23 de septiembre del año 2020 contaban con: <ul style="list-style-type: none"> ü Unidades Reservadas (Compatibilizadas) Plasma Fresco Congelado 1 O+, 1 de A+; ü Unidades disponibles para compatibilizar: Células empacadas filtradas O+ 19, Plasma fresco congelado O+ 46, A+ 21, O- 5 ü Alícuotas disponibles para compatibilizar: células empacada filtradas O+ 19, Plasma Fresco Congelado A+ 1, O+ 14 ü Unidades con Pruebas liberadas Plasma fresco congelado O+ 152, A+ 15, B+ 2, O- 5 ü Unidades sin pruebas: O+ células congeladas 9, células empacadas filtradas 2, plaquetas manuales 2, plasma fresco congelado 7 	<p>contando con las certificaciones necesarias.</p> <p>7. Cumplir con las disposiciones establecidas en las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos.</p> <p>8. Realizar una investigación epidemiológica independiente del hospital a través del Centro Nacional de Epidemiología que determine las causas de las altas tasas de mortalidad en pacientes ventilados en el servicio COVID, efectuando las acciones administrativas y legales que sean necesarias a la luz de los resultados de las investigaciones.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Es difícil abastecerse de donadores A+ y B+ y es el hospital San Juan de Dios quienes le proveen de estos grupos sanguíneos. • Son propiedad de hospital la centrifugas, campana de flujo laminar, incubadora, le dan mantenimiento a los equipos que se utilizan cada 3 meses Rayos X • Cuentan con 5 técnicos de RX turnistas con horarios de 24 horas de labores por 96 horas de descanso. • La única persona con la especialidad en radiología es el médico EPS. • A principio de la pandemia, se dio una suspensión por cuarentena en el servicio. Actualmente hay una plaza 011 de la que no se ha contratado a la persona • Se requiere personal para el área COVID-19, también para que pueda apoyarles en la atención a los servicios que brinda el hospital. • La demanda ha disminuido, previo a la pandemia COVID-19 sacaban de 50 a 60 radiografías en la Consulta Externa, actualmente atienden de 25 a 30 pacientes. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan 3 equipos de rayos X, dos fijos en el servicio y 1 portátil que están utilizando en el área COVID-19. <p>De los equipos fijos 1 lo utilizan para la consulta externa, para las personas ambulatorias, mientras que el otro equipo es para las personas que son referidas de la emergencia y para personas que no pueden movilizarse o están inconscientes.</p> <p>Cuentan con reveladora automática, para ello utilizan película.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los técnicos de turno son los que asisten el área COVID-19, quienes protegen los casetes de revelado con doble bolsa roja, toman las radiografías y quitan la primera bolsa, antes de salir del área dejan la segunda bolsa y desinfectan el casete, posteriormente hacen el revelado. • El personal del servicio de rayos “X” entran en promedio de 4 veces por semana al área COVID-19. Le proporcionan Equipo de Protección Personal, overol, botas, bata, mascarillas, careta, lentes y guantes (nitrilo y látex), no se especificó si le dan gorro. • Cuentan con 2 equipos de ultrasonido, uno fijo en el servicio y otro en el servicio de maternidad. <p>No cuentan con tomografía hacen referencia a Quetzaltenango o Guatemala para realizarse el examen. Si no pueden viajar los pacientes en</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>el departamento, se refieren al área privada para que quienes cuenten con el recurso económico se realicen dicho estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mantenimiento al equipo se está dando 1 vez año, estando estipulado que debe al menos realizarse en 3 ocasiones. <p>Lavandería</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal que labora en el servicio de lavandería es de 8 personas, a pesar de ello, dicho servicio no se da abasto, por lo que se asignaron a 5 personas de seguridad para que desempeñen labores de lavandería. De estas 6 personas que laboran en la lavandería están contratados bajo el renglón presupuestario 011 quienes próximamente se jubilarán, mientras que el personal de seguridad está por contrato bajo el renglón 031. • En promedio diario se realizan 12 lavadas de 80 libras cada una, el hospital general entre 960 a 1000 libras diariamente. El área COVID-19 genera un promedio de 140 libras diarias. • Cuentan con 2 lavadoras, 1 con capacidad para 80 libras y 1 nueva que no han entregado. Además de dos 2 secadoras, de las cuales 1 funciona y la otra se encuentra con desperfectos. • Les dan mantenimiento cuando se descomponen los aparatos, no existe un mantenimiento preventivo. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con 3 carritos para el traslado de la ropa, siendo necesario al menos otros tres, por la demanda en el servicio. • Previo al ingreso de la pandemia de COVID-19, las lavadoras estaban fuera de servicio, por lo que, durante un período de dos meses, estuvieron viajando al hospital Regional de El Quiché en una ambulancia, para lavar ropa y sabanas. Incluso durante la pandemia en los meses de junio y julio iban a lavar al referido hospital regional, con ropa contaminada. • Utilizan para el lavado, detergente, desangrador, cloro, suavitel, blanco sol. • Del área COVID-19 son los conserjes quienes llevan la ropa a la lavandería y las auxiliares de enfermería las que llegan a recoger la ropa limpia. Costurería <ul style="list-style-type: none"> • No se pudo acceder al área de Costurería, la persona encargada está suspendida porque fue diagnosticada positivo a COVID-19, y no se ha determinado quien la sustituirá. Cocina <ul style="list-style-type: none"> • El personal del servicio es de 10 personas, en turnos de 24 horas cada uno, de los cuales se dividen a su vez en dos turnos por día siendo 3 personas por la mañana y 2 personas por la tarde. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>El servicio está debilitado por las suspensiones de varias personas por factores de riesgo, de las cuales 3 por tener más de 60 años y 2 por enfermedad, además de un caso positivo de COVID-19.</p> <p>Actualmente tienen asignadas a 3 personas que son parte del personal de seguridad del hospital, derivado de esta situación, sin embargo, se necesitan al menos 3 personas más para cubrir las demandas del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al momento de la verificación se sirvieron 18 dietas libres, 15 dietas especiales y 8 dietas hipo sódicas en el área de COVID-19. • Los días lunes de cada semana, de almuerzo dan pollo a los pacientes; martes lomo o en su efecto carne asada: miércoles caldo de res; jueves pollo; viernes carne molida; sábado chao mein de pollo; domingo envueltos. • El equipo con el que cuentan es el siguiente: 1 refrigeradora, 2 estufas, 1 licuadora pequeña, cuentan con 2 ollas industriales de vapor pero que no son usadas, toda vez que el sistema de vapor no funciona, tiene un horno grande con dos gavetas el cual han tratado de ir a reparar en varias ocasiones, pero no se ha podido utilizar en aproximadamente 10 años. • No poseen cuarto frío. • Se verificó que la bodega únicamente dejan los insumos que se utilizaran 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>al día siguiente, la encargada de almacén es quien tiene todos los productos de la cocina, derivado de esto la bodega la mantienen con llave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere una persona específicamente para que atienda el servicio de COVID-19. • Anteriormente entregaban 1 mascarilla tipo quirúrgica para la semana, ahora les proporcionan 2, derivado de esto el personal de cocina ha optado por adquirir las propias a un costo de Q5.00 cada una. Los gorros de tela que están utilizando, el personal de cocina los mandó a fabricar, así como las batas que están utilizando. • Las caretas son parte de un donativo que recibieron. • A todo el personal contratado en el renglón 011, no se les ha otorgado sus períodos vacacionales, derivado que no hay personal que cubra el servicio. • El servicio de nutrición está incorporado al área de cocina. Al personal de esta sección únicamente le han dado lentes protectores. <p>Morgue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un espacio reducido con capacidad para 2 o 3 cadáveres, cuentan con un recipiente grande destapado y rebalsando de desechos sólidos infecciosos, no se pudo contactar a la persona encargada de la morgue, toda vez que no se encontró en el servicio y no se logró ubicar. • Se observó que no cuenta con una adecuada limpieza, representando 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>esto un riesgo de contaminación para el personal y las personas que tengan relación con el servicio.</p> <p>Oficina de registros médicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con un libro de conocimiento de entrega de cadáveres a los familiares de las personas que han fallecido, en el cual se hace una descripción con los siguientes datos, nombre, edad, causas de muerte. • Se detectó que, de las personas encargadas de la entrega de cuerpos, la información que proporcionan es muy incompleta, no detallándose la causa de muerte. • A los familiares se les solicita la hoja de traslado, certificado de defunción del hospital, DPI de fallecido, DPI de la persona que realiza los trámites. • Se identificó que en al menos 27 días que corresponde desde el mes de marzo a septiembre del presente año, no se cuenta con información de causa de fallecimiento de las personas, únicamente se detalla a quien se le entrega el cuerpo, el nombre de la persona fallecida, el servicio en el que falleció. • Llama la atención en alto número de neonatos fallecidos, que se registran en libro de conocimientos. 	
Defensoría de salud	3/10/2020	Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva	A pesar que al Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva fue prácticamente desde el inicio de la declaración del estado de emergencia como el centro de atención a pacientes COVID-19 en Guatemala, este ha venido enfrentando una serie de debilidades importantes que únicamente se han hecho visibles a través de las supervisiones y monitoreos realizadas	Al Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva 1. Conformar de forma urgente ante

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>por la Defensoría de Salud de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el marco del cumplimiento constitucional de fiscalización a la administración pública.</p> <p>Una de las situaciones más relevantes se evidencio el 10 de mayo del presente año, cuando durante una de las supervisiones realizadas por la Defensoría de la Salud, en atención a diversas denuncias anónimas por falta de personal médicos para cubrir incluso los turnos, realizadas por el personal de este servicio hospitalario, se emitió una alerta pública en torno a la relación.</p> <p>Con esto para el 12 de mayo se desataron además una serie de denuncias públicas del personal de dicho hospital, en la cual exigían al MSPAS a atender sus demandas, y agilizar la contratación de personal médico especializado, así como el abastecimiento continuo de EPP.</p> <p>Administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hospital cuenta con un presupuesto regular de Q. 217,023, 130.00, de los cuales se han ejecutado el 31%. • Ante la emergencia sanitaria por COVID-19 se destinaron Q. 109, 519, 891.00 y del programa 94 se llevan ejecutados el 25%. • El hospital cuenta con 184 camas censables, 36 de estas en área de intensivo. <p>Área de Ingreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El hospital cuenta con cinturón de seguridad privada en la puerta 	<p>el cambio reciente de autoridades del hospital, una comisión multidisciplinaria (integrada por personal administrativo, técnico y médico, entre otros) encaminadas a buscar alternativas de soluciones inmediatas a los problemas urgentes, tales como desabastecimiento de reactivos de laboratorio, EPP, calidad del mismo, déficit de personal especializado y equipo, entre otros, lo cual puede realizarse en acompañamiento del Vice Ministerio de Hospitales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Girar sus directrices a donde corresponda a efecto de realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica a fin de prevenir contagios de COVID-19, garantizando con ello el derecho humano a la salud del personal y pacientes. 3. Implementar estrategias novedosas de contratación, re evaluando los honorarios, salarios y tiempo de trabajo, buscando con esto hacer atractivas las ofertas de trabajo, y con esto completar el staff del personal pendiente. 4. Solicitar el apoyo y acompañamiento de los expertos administrativos financiero del nivel

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>perimetral con lo que se veta el ingreso de cualquier persona pese a ser un espacio público, incluso a quienes acuden en búsqueda de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la entrada existe un espacio para toma de temperatura donde además toda persona que ingrese debe registrar su nombre y número de DPI. • Se encuentra ubicada además una carpa con una persona de comunicación social asignada, cuya función es recibir todas las encomiendas que familiares y amigos de pacientes llevan, incluyendo aquí medicamentos e insumos que el hospital no provee. <p>Durante la supervisión se encontraron encomiendas con suplementos alimenticios (ensure).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de esta área atiende con poca amabilidad y con el mínimo respeto a los usuarios. <p>Laboratorio Clínico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con área de atención al público y recepción de muestras. • El personal que se encontró de turno, 2 personas en esta área contaban con EPP, gorro y bata quirúrgica. • El hospital cuenta con un laboratorio automatizado, el cual tiene área de bioquímicas, microbiología, hematología, uro análisis, serología, bacteriología, • El registro se lleva en forma electrónica, y se cuenta con una computadora para este fin, que aunque tienen instalado un software para 	<p>central del MSPAS, para agilizar los procesos y con esto garantizar el abastecimiento sostenido de medicamentos, material médico quirúrgico, insumos y reactivos de laboratorios necesarios para brindar la atención.</p> <p>5. Realizar las gestiones administrativas oportunas para garantizar la continuidad de las contrataciones y las condiciones laborales del personal para el año 2021.</p> <p>6. Establecer lineamientos y mecanismos de control dentro del hospital para que en apego a la normativa dictada por el MSPAS se respete lo determinado en relación al resguardo del personal con factores de riesgo.</p> <p>7. Replicar las buenas prácticas administrativas que otros hospitales como el Hospital Regional de Occidente y Hospital Temporal de Quetzaltenango han implementado para salvar obstáculos administrativos.</p> <p>8. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias, incluyendo las recomendaciones del Comité de</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>el registro, existe información que no se facilita, como el abastecimiento de reactivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se están realizando laboratorios de Dimero D, Procalcitonina, Hepatitis A, toda vez que el reactivo se desabasteció desde el 5 de septiembre del presente año. • No están realizando además pruebas de chincungunya, desde el 19 de septiembre de año en curso, esto también por desabastecimiento de reactivos • Alrededor de 3 semanas no se estuvieron realizando tiempos de coagulación, ya que también se agotó el reactivo, siendo hace aproximadamente 7 días, que el mismo ingresó. • Las muestras de sangre de los pacientes que necesitan estos exámenes se están enviando a diversos hospitales, dentro de estos Amatlán, Escuintla, entre otros; sin embargo, esto depende de la disponibilidad del transporte para trasladar las muestras y deriva en un retraso para que los médicos puedan decidir conducta terapéutica a seguir. <p>Banco de Sangre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encontró abastecido para alrededor de un mes, resaltando que la demanda en este momento ha disminuido. 	<p>Farmacoterapia, Comité de Gestión de Riesgo, entre otros, mismos que deben ser legítimos y con representatividad de las diversas especialidades y del personal del área de intensivo.</p> <p>9. Efectuar estrategias a través del área de recursos humanos que deriven en la valoración del compromiso del personal, toda vez que han sido pilar de la respuesta ante la emergencia sanitaria por SAR-COV-2, incluyendo aquí el cuidado de la salud mental. Esto implica además impulsar un área de recursos humanos pro activa.</p> <p>10. Implementar un plan de capacitación con enfoque al respeto a los derechos humanos y con esto garantizar que se eviten la serie de vulneraciones al derecho humano a la salud, al trabajo y a la seguridad social que se están dando en el hospital.</p> <p>11. Solicitar al MSPAS copia de las resoluciones de las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos para garantizar el derecho humano a la salud de pacientes y personal en el contexto de la pandemia por SAR-COV-2 y los lineamientos institucionales para dar cumplimiento a los mismos.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • Existen dificultades para captar donadores, debido a la situación de emergencia. • Cuentan con el equipo para realizar aféresis de plasma de pacientes convalecientes de COVID-19, ya que al hospital le fue aprobado el protocolo, sin embargo, aún existen poca captación de este tipo de donantes. Laboratorio de tamizaje • El Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva cuenta con un laboratorio alterno en donde se reciben las muestras para confirmar resultado de PCR de diferentes servicios de salud y hospitales en el interior de la república, especialmente provenientes de. - Mezquital - Mazatenango - Sololá - Escuintla - Amatitlán - Centro de Salud de Villa Nueva - Ciudad Real - Boca del Monte 	<p>A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar acompañamiento necesario a los procesos administrativos y de adquisición de medicamentos, material médico quirúrgico, insumos y demás, a las autoridades del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva, en el marco del cambio de Director Ejecutivo. 2. Garantizar a través de las supervisiones y monitoreos que realiza el Vice Ministerio de Hospitales que el equipo de trabajo administrativo y operativo del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva, incluya recurso humano capacitado, conocedor de la administración pública, que faciliten los procesos respetando la línea de la transparencia. 3. Solicitar a la Contraloría General de Cuentas auditoría forense que evidencie la situación actual del hospital, y derivado de estos hallazgos realizar las acciones legales que corresponden, enfatizando en la adquisición del EPP y la calidad del mismo. 4. Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Vice Ministerio de Hospitales y con esto garantizar fiscalizaciones

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>- San Miguel Petapa</p> <p>- Hospital de Salud Mental</p> <p>- Villa Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diariamente se recibe en promedio 60 muestras para confirmar resultados. • Los resultados de las muestras están siendo remitidos por medio de correo electrónico al área de salud correspondiente. • En este laboratorio alterno trabajan 10 personas, diariamente dos técnicos hacen turnos de 24 por 72 horas. • Días sábados y domingos no se procesan muestras únicamente se reciben para que sean procesadas de lunes a viernes. Toda muestra recibida desde el día viernes por la tarde hasta el día domingo será procesada el día lunes siguiente. • Personal técnico indicó que cuentan con 3,100 pruebas de la marca Atila y 3,172 de una marca distinta. <p>Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encontraba cerrada, sin luces y con candado. • Sin embargo, a través del personal de turno se identificó que existe stock 	<p>constantes que evidencien las debilidades y avances en forma oportuna.</p> <p>5. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias.</p> <p>6. Cumplir con lo resuelto en las Acciones Constitucionales de Amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos.</p> <p>7. Realizar una investigación epidemiológica independiente del hospital a través del Centro Nacional de Epidemiología que determine las causas de las altas tasas de contagio en el personal del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva.</p> <p>8. Facilitar espacios de diálogo y discusión a través de la Dirección Ejecutiva, el personal del Hospital de Especialidades de Villa Nueva garantizando que las demandas sean escuchadas y el personal se sienta valorado.</p>

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>mínimo de batas quirúrgicas y zapatones, los cuales se proyecta pueden proveer por dos semanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través del personal de turno se determinó que el nivel de abastecimiento de medicamentos es de 95% y 89% de material médico quirúrgico. <p>Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área se encontraba totalmente vacía al momento de la verificación <p>Unidad de Terapia Intensiva de Adultos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de intensivo de adultos se encuentra ubicada en el segundo nivel del hospital. • En la sección previa al ingreso al área de hospitalización se encuentra un pequeño pasillo, en el cual están ubicados, 1 ambiente que se utiliza como área de descanso para el personal médico. <p>Frente a este se encuentra otro espacio dispuesto como estación de enfermería, en la cual se encontró al Supervisor de turno, quien es responsable de llevar el control del EPP que se entrega al personal. Facilitó kits de mascarillas, previa firma de libro de registro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al área de hospitalización se ingresa a través de un ambiente amplio, de alrededor de 6 por 12 metros, aquí se ubica la sección de colocación de EPP, correspondiendo esto a un área de alrededor de 3 metros, donde reclinado sobre la pared se encuentran gabinetes en los cuales se ubica el 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>EPP, correspondiendo a guantes, gorros, zapatones, alcohol en gel, overoles.</p> <p>Esta área es utilizada por todo el personal que debe ingresar al servicio de intensivo. La colocación del uniforme hospitalario se realiza en los baños o bien en los espacios de descanso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frente a estos gabinetes a un espacio de unos 2 metros se encuentra espejos de cuerpo completo para que el personal pueda revisar la colocación correcta del EPP. • El protocolo de uso del EPP, incluye overoles los cuales son reutilizables, y batas quirúrgicas de polipropileno. Cabe mencionar que al momento de colorar el equipo durante la realización de la supervisión, tantos los guantes como los zapatones, se rompieron. • Los lentes y caretas regularmente son del uso del personal, toda vez que el hospital no los está proveyendo. • Este mismo espacio de ingreso al área de hospitalización, está señalado con postes separadores con cinta extensible, los que marcan el espacio exclusivo para egresar del servicio. • Dentro del Intensivo se encontró un ambiente en el cual se identificó la máquina de gases arteriales, rotulado "NO FUNCIONA". • En el espacio continuo se encuentra un área de farmacia interna, que atiende a través de una ventanilla y que al momento de la supervisión se encontró cerrada. Existe en esta ventanilla un listado de medicamentos 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>disponible y otro que indica que son los que no se cuentan en el hospital, dentro de estos: enoxaparina, triaglusosan, alimentación parenteral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la primera sala de hospitalización se evidenció una capacidad para 16 pacientes, indicando que debido a la crisis han debido incluso atender hasta 20. • La sala cuenta con camas tipo hospitalario, cada uno equipada con monitor, ventilador, bombas de infusión. Se cuenta también un área para la estación de enfermería, de un lado de la sala están ubicados los pacientes que están ventilados y frente a ellos quienes no necesitan ventilador y están evolucionando satisfactoriamente y gradualmente se les está disminuyendo la dependencia de oxígeno • En la siguiente sala que está capacitada para 6 u 8 pacientes, se encontró ingresada únicamente a una paciente. En esta sala se informó que está dispuesta como un aislamiento y que se utiliza para pacientes que se espera tengan pronto recuperación. En este sentido la paciente que se encontró ingresada fue sometida a una cirugía y el diagnóstico de COVID-19 positivo fue incidental. • En una tercera sala se encontraron 8 pacientes, esta sala tiene capacidad para 15 pacientes. <p>La sala cuenta con camas hospitalarias cada uno equipado con los ventiladores y monitores. Aquí los pacientes que están estables, incluso se encontraron usando sus teléfonos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En total en estas 3 salas se encontraron ingresados 16 pacientes. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • El área de retiro de EPP se encuentra en un pequeño ambiente continuo a esta última sala, encontrándose recordatorios del retiro correcto de EPP. • Faltan válvulas de aspiración. • Si cuenta con atención de hemodiálisis. • En el área quirúrgica solo se cuenta en este momento con equipo de laparotomía y cesáreas. • Catéteres peritoneales y tiras de glucosa, que se encuentran desabastecidas. • No se están atendiendo complicaciones cardiológicas, toda vez que no se cuenta con medico cardiólogo y no se están realizando ecocardiogramas. <p>Pacientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fue posible entrevistar a los pacientes que se encontraban consientes y no dependientes de oxígeno. • Las familias han debido comprar algunos medicamentos e insumos dentro de estos complementos alimenticios (ensure) y algunos medicamentos dentro de estos se encontró enoxaparina y N-acetilcisteina. • El trato lo refirieron amable y respetuoso, indicando que tanto el personal 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>médico y el personal de enfermería brindan información en relación de cómo están evolucionando sus casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comida la refieren de buena calidad, y en proporción adecuada. • La ropa de cama y la ropa de uso hospitalario, la están cambiando todos los días. <p>Personal del Área de Intensivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para atender el área de intensivo están dispuestos: 4 auxiliares, 1 enfermera graduada, 2 auxiliares de hospital por cada sala, 1 médico intensivista. • El EPP es de mala calidad, se rompe con facilidad incluyendo las mascarillas, siendo los overoles reusables y se desconoce el protocolo de desinfección de estos. • Ninguno del personal presente forma parte de algún comité de los que están en funciones dentro del hospital, incluyendo aquellos que están tomando decisiones en relación a la adquisición de EPP; esto ha dificultado que se atiendan sus demandas. • Existen importantes retrasos para la toma de decisiones médicos en relación al manejo de pacientes el hecho de no contar con los laboratorios críticos, dentro de estos gases arteriales, procalcitonina, Dimero D. • Han tenido que donar equipo médico como cánulas de alto flujo, toda vez que el hospital no lo está adquiriendo. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • No se les realiza tamizaje de forma sistemática, únicamente cuando el personal tiene síntomas. • Han sido víctimas de intimidación por parte de autoridades superiores del mismo MSPAS para que no denuncien. • Existe personal que por temas de salud han sido suspendidos por la clínica de personal, sin embargo, el área de Recursos Humanos, los ha obligado a reponer turnos, a pesar de contar con la suspensión del médico de personal. • El personal de enfermería no cuenta con área de descanso. • Existen personal con factores de riesgo que están laborando, incluyendo personas con enfermedad renal crónica, que a pesar de que presentaron la solicitud con los respaldos necesario, no se les ha suspendido. • Existe mínimas medidas de vigilancia y control epidemiológico en el personal de hospital, a extremos que al momento de la supervisión se identificaron 3 personas laborando con fiebre. • El bono de riesgo ya fue cancelado. <p>Personal de enfermería</p>	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Se entrevistó a personal de enfermería de diversos servicios de lo cual se logra destacar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay desabastecimiento de reactivo para la realización de gases arteriales. • Tienen más de dos meses de tener desabastecimiento de fórmulas parenterales. • No se cuenta con tiras para medición de glucosa, por lo que algunos médicos han realizado donaciones anónimas de este insumo. • El personal médico se ha visto en la necesidad de pedir a los familiares de los pacientes medicamentos para la atención de los pacientes hospitalizados. • El equipo de protección personal que reciben es de mala calidad, algunas batas se rompen fácilmente y son de material parecido al nylon, los overoles son reutilizables y en ocasiones han recibido mascarillas aseguradas con grapas. • Las bolsas para cadáveres se rompen fácilmente pues no soportan el peso del cuerpo. • Existe preocupación por constante cambio de autoridades lo que retrasa y entorpece los procesos especialmente los de re- contratación de personal y de compra de insumos. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>Lavandería</p> <ul style="list-style-type: none"> • La lavandería del hospital funciona por medio de servicio contratado. Cuenta con una lavadora propia y una lavadora propiedad de la empresa que brinda el servicio. • La lavadora del hospital tiene capacidad para lavar 70 kilos de ropa. Cuenta con otra lavadora de 60 kilos propiedad de la empresa • El personal que atiende la lavandería también es parte de la empresa que brinda el servicio al hospital por lo que indica no tiene ninguna relación directa con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. • El horario de trabajo es de 7 de la mañana a tres de la tarde de lunes a sábado. Día domingo no funciona el servicio. • Permanecen tres personas, el encargado y dos ayudantes quienes recogen por turnos la ropa de los servicios, lavan y doblan. • En cuanto a las capacitaciones indicaron que una vez se les brindó capacitación sobre el equipo de protección personal, uso de mascarillas kn95 y otras cuestiones esenciales, la cual les fue impartida por personal de enfermería del hospital. • En cuanto al manejo de la ropa contaminada, la capacitación fue otorgada por parte de la empresa a la cual pertenecen. 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<ul style="list-style-type: none"> • En el área de lavandería se cuenta con duchas para el aseo del personal del servicio. • No hay un espacio adecuado para toma de alimentos por lo que el personal almuerza dentro del servicio. Morgue • Cuenta con 4 técnicos de patología, quienes realizando turnos de 24 por 72 horas. • El espacio destinado a la morgue del hospital es amplio, aunque no cuenta con enfriadores para los cadáveres, por lo que la administración del hospital gestionó con INACIF el préstamo de un furgón de enfriamiento para la conservación de los cadáveres. • El personal de la morgue se le entregan mascarillas y caretas además de equipo de protección personal cuando necesita tener contacto con el cuerpo, lo cual solo sucede cuando lo sacan del servicio, así como cuando se hace la entrega la familia. • El cadáver ya lo entrega embalado el servicio donde fallece el paciente por lo que los encargados de morgues sólo se ocupan de trasladar el cuerpo y de entregarlo a la familia. • Los pacientes fallecidos son anotados en un libro de actas donde se lleva 	

Defensoría	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
			<p>el control del servicio donde fallece la fecha el día y el encargado de recibirlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de la morgue también es el encargado de hacer entrega a la familia del certificado médico de defunción para que se realicen los trámites en RENAP. • Desde el primer paciente fallecido el 24 de abril de 2020 se han registrado 142 pacientes fallecidos. • El control para la entrega de bolsas de cadáveres se lleva en la morgue. A la fecha de la verificación se contaba con 348 bolsas en bodega. • El personal de enfermería ha reportado que las bolsas son de mala calidad, pues se rompen por lo que ha sido necesario colocar doble bolsa al cadáver, sin embargo, esto hace sumamente difícil la colocación en el féretro. • Es importante destacar que el personal de la morgue fue contratado antes del inicio de la pandemia por lo cual se encuentran percibiendo salarios por debajo de la tabla COVID autorizada, pues cuando acudieron a solicitar el puesto se les ofreció 5 mil quetzales y en los contratos se les fijo un monto de 4 mil mensuales. • Aún no se ha iniciado el proceso de recontractación del personal para el año 2021. 	

Anexo2. Verificaciones y Supervisiones de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales de la PDH en el período del 1 al 30 de septiembre de 202

Auxiliatura	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Lugar verificado / supervisado	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Municipal de Ixcán, Quiché	16/10/2020	Comité Nacional de Alfabetización - CONALFA-	Sede Municipal	Las metas no han sido cumplidas en su totalidad debido a la pandemia generada por el COVID-19.	
Municipal de Ixcán, Quiché	19/10/2020	Sede Municipal del Registro Nacional de las Personas - RENAP-	Sede Municipal	Se está brindando atención a los usuarios de forma ordenada, respetando el distanciamiento físico, hay alcohol en gel para las manos y se toma la temperatura antes de ingresar. Utilización de mascarillas.	Que se continúe brindando el servicio de forma eficiente.
Municipal de Ixcán, Quiché	22/10/2020	Dirección Departamental de Educación Quiché Norte	Lote 16, Colonia La Paz, Zona 1	Se encuentran en fase de entrega de materiales a docentes para continuar con la educación a distancia; brindan acompañamiento a docentes de lunes a viernes en horario normal de oficina. Distanciamiento social, uso de mascarilla y Alcohol en gel.	Continuar con la atención a docentes y estudiantes que requieran de trámites administrativos.

<p>Municipal de Poptún, Petén</p>	<p>23/10/2020</p>	<p>Empresa privada</p>	<p>Se monitorearon un centro nocturno, una tienda de barrio, un billar, un gimnasio y una cancha sintética de futbol</p>	<p>A solicitud del Centro de Operaciones de Emergencia se da acompañamiento para verificar los protocolos de bioseguridad en las empresas para evitar el contagio del virus COVID19.</p> <p>Durante la supervisión se logró establecer que varios comercios no cuentan con licencias de operaciones sanitarias y que no se está respetando el distanciamiento social en los locales.</p>	<p>Se recomendó acatar con los protocolos de bioseguridad para garantizar el derecho a la salud de quienes visitan dichos locales comerciales.</p>
<p>Municipal de Poptún, Petén</p>	<p>27/10/2020</p>	<p>Municipalidad</p>	<p>Municipalidad de El Chal, Petén</p>	<p>Se supervisaron los protocolos de bioseguridad implementados por la Municipalidad para evitar el contagio y propagación del virus COVID-19.</p> <p>Se logró establecer durante la supervisión que el edificio municipal se encontraba cerrado pues lo estaban desinfectando, se logró establecer también que hay 5 personas contagiadas y 15 en cuarentena y que se les han brindado mascarillas a los empleados que fueron donadas a la municipalidad.</p>	<p>Se recomendó acatar con los protocolos de bioseguridad para garantizar el derecho a la salud de los empleados municipales y de quienes visitan la comuna a realizar trámites.</p>
<p>Municipal de Poptún, Petén</p>	<p>27/10/2020</p>	<p>Municipalidad</p>	<p>Municipalidad de Dolores Petén.</p>	<p>Se supervisaron los protocolos de bioseguridad implementados por la Municipalidad para evitar el contagio y propagación del virus COVID-19.</p> <p>Según indicó el entrevistado se tiene a dos personas en la entrada de la Municipalidad</p>	<p>Se recomendó acatar con los protocolos de bioseguridad para garantizar el derecho a la salud de los empleados municipales y de quienes visitan la comuna para realizar trámites.</p>

				encargadas de tomar la temperatura y aplicar alcohol en gel a los visitantes. Indicando que se está recibiendo a una persona a la vez en las oficinas para garantizar el distanciamiento social y es obligatorio el uso de mascarilla dentro del inmueble.	
Municipal de Poptún, Petén	28/10/2020	Empresa privada	Se supervisó junto a personal de la DGT y del Área de Salud de Petén Suroriente, PNC y PMT a los empresarios que prestan el servicio de transporte público municipal e intermunicipal de Poptún, Petén para establecer si están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad para impedir el contagio y propagación del virus COVID-19.	Se logró establecer que los transportistas que cubren la ruta intermunicipal de San Luis, Dolores y Flores Petén cumplen con la documentación y protocolos necesarios para evitar el contagio y propagación del virus COVID-19. No así los autobuses que cubren la ruta hacia las comunidades.	
Municipal de Poptún, Petén	28/10/2020	MSPAS	Se supervisó el laboratorio Móvil para pruebas COVID-19 del MSPAS.	Se logró establecer que el laboratorio tenía una capacidad para correr 300 pruebas, hasta el momento de la supervisión se habían realizado 17 de las cuales 3 habían dado positivo a COVID-19; según la persona entrevistada había buena aceptación por parte de las personas a realizarse la prueba de COVID-19.	Continuar con la descentralización de las pruebas para establecer cuál es la situación de contagios en el municipio y garantizar el derecho a la salud de los habitantes.

Departamental de San Marcos	2/10/2020	MSPAS	Sibinal	Se verificó atención a la población ante el tema de COVID-19	Que se establezca una ruta correcta para la atención de la población .
Departamental de San Marcos	7/10/2020	MSPAS	Tacana	Se verificó atención a la población ante el tema de COVID-19	Que se establezca una ruta correcta para la atención de la población.
Departamental de San Marcos	12/10/2020	MSPAS	Ixchiguan	Se verificó atención a la población ante el tema de COVID-19	Que se establezca una ruta correcta para la atención de la población.
Departamental de San Marcos	19/10/2020	MSPAS	Malacatán	Se verificó atención a la población ante el tema de COVID-19	Que se establezca una ruta correcta para la atención de la población.
Departamental de San Marcos	23/10/2020	MSPAS	El Carmen	Se verificó atención a la población ante el tema de COVID-19	Que se establezca una ruta correcta para la atención de la población.
Departamental de San Marcos	30/10/2020	MSPAS	Ayutla	Se verifico atención a la población ante el tema de COVID-19	Que se establezca una ruta correcta para la atención de la población.
Departamental de Suchitepéquez	15/10/2020	Sistema Penitenciario	Centro Preventivo Mazatenango	Se estableció que debido a la COVID-19 no hay visitas en el Centro Preventivo.	Seguir los Protocolos establecidos para los PPL

Departamental de Suchitepéquez	26/10/2020	IGSS	Hosp. Mazatenango	IGSS	Egreso contraindicado de paciente COVID-19	Que pueda realizarse el trámite correspondiente
Departamental de Suchitepéquez	28/10/2020	IGSS	Hospital Mazatenango	IGSS	Solicitud de egreso contraindicado paciente COVID-19	Que se pueda redactar el acta de constancia
Departamental de Suchitepéquez	29/10/2020	IGSS	Hospital Mazatenango	IGSS	Solicitud de egreso contraindicado paciente COVID-19	Que el IGSS, siga la ruta establecida para pacientes con COVID-19, por el bienestar de los pacientes y darles una atención integral
Departamental de Izabal	9/10/2020	COE DEPARTAMENTAL	Reunión Virtual Plataforma Google Meet		Actualización de datos COVID-19 en el departamento de Izabal, según el tablero se encuentra en rojo el municipio de Puerto Barrios; anaranjado Morales, y Los Amates; y amarillo, El Estor y Livingston.	Que se mantenga la información actualizada y vigente, y se le proporcione a la población.
Departamental de Alta Verapaz	16/10/2020	MSPAS	CAP CAMPUR		Desatención a las necesidades que presenta el CAP, del MSPAS	
Departamental de Alta Verapaz	16/10/2020	MSPAS	Hospital de Cobán		Falta de presupuesto	

Anexo 3. Verificaciones realizadas por la Dirección de Mediación de la PDH, período del 1 al 30 de septiembre de 2020

Unidad PDH que la realizó	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Lugar verificado / supervisado	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
Mediación	5/10/2020	Corte de Constitucionalidad.	11 avenida 9-37 zona 1	Personas que integran la Plataforma Nacional de Organizaciones de víctimas del conflicto armado interno, y trabajadores de la Universidad de San Carlos, requerían información sobre acciones legales presentadas. Tema falta de información sobre tema de interés, Préstamo para la USAC que conoce el Congreso de la República, por permanecer cerrado el Campus por Pandemia.	Se facilitó comunicación con personal de la institución (CC), se intermedió para que una delegación de manifestantes fuera atendida.
Mediación	13/10/2020	Universidad de San Carlos de Guatemala	Exterior de edificio de Rectoría. USAC	Debido al cierre de instalaciones de Rectoría por toma realizada por estudiantes, continúa labor de la Mesa de diálogo entre estudiantes y comisión nombrada por Consejo Superior Universitario. Se conoce petición de autoridades para que se permita ingresar a personal de la USAC que realice labor relacionada a servicios médicos por Pandemia COVID-19, y que deban ingresar a edificios tomados por estudiantes.	Se participó en observación al proceso de diálogo, se propone organizar forma de control de ingreso de personas a las oficinas que prestan servicios relacionado a la salud.
Mediación	14/10/2020	Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC:.	Exterior del Edificio de Rectoría, USAC.	Continúa mediación entre delegación del Consejo Superior Universitario y representantes de los estudiantes aglutinados en el Consejo Estudiantil Universitario, CEU.	Ante la ausencia de acuerdos, se interrumpe el diálogo, estudiantes expresaron que realizarán gestión ante el Consejo Superior Universitario para que conozcan sus demandas, sobre información respecto a préstamos para las

Unidad PDH que la realizó	Fecha de verificación/ supervisión	Institución verificada / supervisada	Lugar verificado / supervisado	Hallazgos	Recomendaciones emitidas
					USAC que conoce el Congreso de la República.
Mediación	20/10/2020	Plaza Central ciudad de Guatemala.	Plaza Central.	Se verificó protocolo de actuación de la Policía Nacional Civil, se recomendaron medidas de seguridad en salud a participantes de manifestación que realizan trabajadores, organizaciones sindicales y partidos políticos en conmemoración del Aniversario de la Revolución del 20 de octubre de 1944.	Se tomó denuncia de periodista de la Federación Guatemalteca de Escuelas Radiofónicas, respecto a obstrucción y acoso a su labor por parte de personal de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de Guatemala,

Anexo 4. Presupuesto vigente y ejecutado por el MSPAS para la atención de la Emergencia COVID-19", según unidad ejecutora

Cod. UE	Unidad ejecutora	Vigente	Devengado	% Ejecución
201	Departamento Administrativo	Q292,642,475.00	Q107,430,824.43	37.67
202	Dirección de Área de Salud Guatemala Nororiental	Q13,034,376.00	Q3,720,106.24	30.04
203	Dirección de Área de Salud Guatemala Noroccidente	Q6,352,314.00	Q3,096,980.39	49.35
204	Dirección de Área de Salud Guatemala Sur	Q6,938,099.00	Q3,179,739.90	46.19
205	Dirección de Área de Salud de El Progreso	Q2,246,415.00	Q1,709,066.24	76.08
206	Dirección de Área de Salud de Sacatepéquez	Q5,508,764.00	Q3,446,374.61	62.56
207	Dirección de Área de Salud de Chimaltenango	Q14,337,651.00	Q12,676,502.11	88.41
208	Dirección de Área de Salud de Escuintla	Q15,968,240.00	Q4,620,265.48	29.48
209	Dirección de Área de Salud de Santa Rosa	Q15,507,188.00	Q10,393,528.11	67.42
210	Dirección de Área de Salud de Sololá	Q10,456,828.00	Q4,311,261.69	41.23
211	Dirección de Área de Salud de Totonicapán	Q9,323,872.00	Q3,675,686.28	39.42
212	Dirección de Área de Salud de Quetzaltenango	Q12,113,325.00	Q5,322,960.09	43.94
213	Dirección de Área de Salud de Suchitepéquez	Q5,955,267.00	Q4,861,644.19	81.69
214	Dirección de Área de Salud de Retalhuleu	Q7,688,819.00	Q2,209,971.50	28.74
215	Dirección de Área de Salud de San Marcos	Q26,249,137.00	Q7,518,326.89	28.93
216	Dirección de Área de Salud de Huehuetenango	Q21,988,475.00	Q10,280,042.59	51.53
217	Dirección de Área de Salud de Quiché	Q18,142,266.00	Q9,053,587.16	52.39
218	Dirección de Área de Salud de Ixcán	Q8,785,755.00	Q3,368,336.37	42.71
219	Dirección de Área de Salud de Baja Verapaz	Q11,796,934.00	Q10,369,389.41	87.90
220	Dirección de Área de Salud de Alta Verapaz	Q17,739,259.00	Q10,210,671.55	63.14
221	Dirección de Área de Salud de Petén Norte	Q3,699,049.00	Q2,123,964.75	57.42
222	Dirección de Área de Salud de Izabal	Q7,258,329.00	Q4,345,929.68	60.28
223	Dirección de Área de Salud de Zacapa	Q6,447,614.00	Q3,873,179.07	60.88
224	Dirección de Área de Salud de Chiquimula	Q9,504,539.00	Q5,546,118.65	58.35
225	Dirección de Área de Salud de Jalapa	Q6,202,841.00	Q3,244,302.01	52.45
226	Dirección de Área de Salud de Jutiapa	Q12,935,758.00	Q8,312,435.20	71.35
227	Hospital General San Juan de Dios	Q73,741,102.00	Q40,053,706.89	54.32
228	Hospital de Salud Mental "Dr. Federico Mora"	Q1,734,956.00	Q1,270,466.94	73.23
229	Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación "Dr. Jorge Von Ahn"	Q790,003.00	Q472,334.40	59.79
230	Hospital Roosevelt	Q99,455,364.00	Q59,063,902.21	61.73
231	Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación	Q11,748,211.00	Q3,594,927.34	31.36
232	Hospital "San Vicente"	Q4,152,130.00	Q3,138,884.97	75.60
233	Hospital Nacional de Amatlán	Q10,010,833.00	Q3,575,225.87	36.38

Cod. UE	Unidad ejecutora	Vigente	Devengado	% Ejecución
234	Hospital de El Progreso	Q5,891,268.00	Q3,815,247.16	64.76
235	Hospital Pedro de Bethancourt	Q14,241,068.00	Q8,051,505.16	56.54
236	Hogar de Ancianos "Fray Rodrigo de La Cruz"	Q852,854.00	Q675,553.67	80.22
237	Hospital Nacional de Chimaltenango	Q11,340,524.00	Q4,819,137.33	42.49
238	Hospital de Escuintla	Q61,917,002.00	Q22,633,459.51	40.94
239	Hospital de Tiquisate	Q1,654,920.00	Q1,546,616.05	93.46
240	Hospital Regional de Cuilapa "Licenciado Guillermo Fernández Llerena"	Q19,777,111.00	Q14,951,790.58	75.60
241	Hospital Departamental de Sololá	Q12,947,139.00	Q7,074,790.51	58.23
242	Hospital Departamental de Totonicapán	Q15,616,268.00	Q6,715,541.52	53.78
243	Hospital Regional de Occidente Quetzaltenango	Q94,734,407.00	Q58,449,091.37	65.13
244	Hospital de Especialidades "Rodolfo Robles"	Q3,632,644.00	Q2,360,695.74	67.46
245	Hospital Nacional de Coatepeque	Q10,183,239.00	Q3,525,400.44	34.62
246	Hospital de Mazatenango	Q13,988,573.00	Q8,428,145.65	60.25
247	Hospital de Retalhuleu	Q13,107,468.00	Q8,050,601.76	61.42
248	Hospital Nacional de San Marcos "Dr. Moisés Villagran Mazariegos"	Q10,299,181.00	Q7,897,795.12	76.68
249	Hospital Nacional Malacatán, San Marcos	Q9,813,629.00	Q4,387,005.01	51.89
250	Hospital Regional de Huehuetenango "Dr. Jorge Vides Molina"	Q15,711,441.00	Q5,916,748.67	37.66
251	Hospital Nacional de San Pedro Necta	Q2,196,855.00	Q1,144,545.05	52.10
252	Hospital Regional de El Quiché	Q12,265,518.00	Q5,001,113.01	40.77
253	Hospital Nacional de Salamá	Q6,495,075.00	Q1,364,675.47	21.01
254	Hospital Regional de Cobán	Q18,908,905.00	Q8,722,956.63	48.62
255	Hospital de San Benito	Q71,865,316.00	Q39,888,407.34	56.48
256	Hospital de Melchor de Mencos	Q3,808,412.00	Q2,587,430.76	67.94
257	Hospital Distrital Sayaxché, Petén	Q3,185,745.00	Q2,310,694.56	72.53
258	Hospital de Poptún	Q4,881,016.00	Q2,508,837.82	51.45
259	Hospital de La Amistad Japón Guatemala	Q22,815,287.00	Q12,918,579.10	56.81
260	Hospital Nacional Infantil "Elisa Martínez", Puerto Barrios, Izabal	Q8,521,963.00	Q4,292,041.71	53.55
261	Hospital Regional de Zacapa	Q58,016,850.00	Q24,207,414.20	43.22
262	Hospital de Chiquimula	Q15,505,983.00	Q4,786,058.05	32.12
263	Hospital Nacional "Nicolasa Cruz" Jalapa	Q7,148,751.00	Q349,815.84	36.13
264	Hospital Nacional "Ernestina García Vda. de Recinos"	Q8,368,405.00	Q2,567,999.43	33.37
265	Dirección de Área de Salud de Petén Sur Occidente	Q2,883,126.00	Q2,283,184.25	79.19
266	Dirección de Área de Salud de Petén Suroriente	Q8,038,741.00	Q5,044,585.55	62.75
267	Hospital de Joyabaj	Q4,717,295.00	Q2,319,676.80	53.27

Cod. UE	Unidad ejecutora	Vigente	Devengado	% Ejecución
268	Hospital de Nebaj	Q4,599,591.00	Q1,066,534.25	23.19
269	Hospital de Uspantán	Q3,658,167.00	Q2,128,743.15	66.39
270	Hospital Fray Bartolomé de Las Casas	Q7,323,088.00	Q3,119,729.64	44.10
271	Hospital de La Tinta	Q4,371,648.00	Q566,694.60	16.64
272	Escuela Nacional de Enfermeras	Q189,271.00	Q189,260.00	99.99
273	Escuela Nacional de Enfermería de Cobán	Q33,667.00	Q33,666.75	100.00
274	Escuela Nacional de Enfermería de Occidente	Q49,496.00	Q49,277.75	99.56
275	Escuela de Auxiliares de Enfermería de Suroccidente	Q3,453.00	Q3,453.00	100.00
276	Escuela Para Auxiliares de Enfermería de Oriente	Q12,180.00	Q12,169.50	99.91
277	Instituto de Adiestramiento de Personal en Salud	Q11,223.00	Q11,222.25	99.99
278	Dirección de Área de Salud Guatemala Central	Q6,807,510.00	Q6,331,333.61	93.81
279	Programa de Accesibilidad de Medicamentos	Q5,120,718.00	Q4,361,289.00	86.22
280	Laboratorio Nacional de Salud	Q41,609,134.00	Q15,596,629.87	37.48
281	Cementerio nacional	Q635,582.00	Q473,550.00	74.51
283	Dirección de Área de Salud Ixil	Q4,695,529.00	Q4,157,606.05	88.54
284	Hospital de Barillas	Q6,874,442.00	Q4,879,048.54	70.97
285	Hospital Nacional Especializado de Villa Nueva	Q109,519,871.00	Q27,809,067.59	26.58
287	Hospital General Tipo I de Tecpán Guatemala	Q3,200,230.00	Q3,051,442.25	95.35

Fuente: PDH/DIDH con datos de SICOIN al 31 de octubre de 2020.

**Anexo 5. Eventos publicados y adjudicados por el MSPAS para la atención de la
“Emergencia COVID-19”, según unidad ejecutora**

Unidad Compradora	Adjudicado	%
Departamento Administrativo	Q169,744,169.00	17.98
Hospital Roosevelt	Q114,175,446.20	12.10
Hospital Regional de Occidente Quetzaltenango	Q70,911,582.91	7.51
Hospital Nacional Especializado de Villa Nueva	Q63,659,711.67	6.74
Hospital General San Juan de Dios	Q59,668,050.04	6.32
Laboratorio Nacional de Salud	Q36,538,879.14	3.87
Hospital de San Benito	Q31,688,791.60	3.36
Hospital Regional de Zacapa	Q21,678,847.18	2.30
Hospital de Escuintla	Q19,278,978.60	2.04
Dirección de Área de Salud de San Marcos	Q13,523,240.50	1.43
Hospital de Cobán, Alta Verapaz	Q12,151,879.30	1.29
Hospital de Cuilapa	Q11,992,732.29	1.27
Hospital Departamental de Totonicapán	Q11,841,168.90	1.25
Hospital Pedro de Bethancourt	Q11,088,263.98	1.17
Dirección de Área de Salud de Chimaltenango	Q10,731,087.39	1.14
Área de Salud de Huehuetenango	Q10,462,275.50	1.11
Hospital Regional de Huehuetenango "Dr. Jorge Vides Molina"	Q10,369,076.44	1.10
Dirección de Área de Salud de Jutiapa	Q10,056,464.70	1.07
Hospital Nacional de Chimaltenango	Q9,887,497.99	1.05
Dirección de Área de Salud de Alta Verapaz	Q8,844,932.33	0.94
Área de Salud Santa Rosa	Q8,795,200.68	0.93
Hospital de La Amistad Japón Guatemala	Q8,711,919.80	0.92
Hospital de Mazatenango	Q8,550,634.03	0.91
Área de Salud de Salamá, Baja Verapaz	Q8,467,205.88	0.90
Hospital Regional de El Quiché	Q8,349,035.96	0.88
Hospital Nacional de Coatepeque	Q7,291,860.32	0.77
Área de Salud de Quiché	Q7,253,627.78	0.77
Área de Salud Peten Sur-Oriente	Q6,872,171.76	0.73
Hospital Nacional de San Marcos, "Dr. Moisés Villagrán Mazariegos"	Q6,829,256.42	0.72
Área de Salud Guatemala Central	Q6,816,605.17	0.72
Hospital de Retalhuleu	Q6,667,413.46	0.71
Hospital Nacional de Amatitlán	Q6,441,812.56	0.68
Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez, Puerto Barrios, Izabal	Q6,340,024.83	0.67
Hospital de Infectología y Rehabilitación	Q6,133,161.09	0.65

Unidad Compradora	Adjudicado	%
Hospital Nacional de Chiquimula	Q6,056,882.70	0.64
Área de Salud de Ixcán	Q5,273,851.58	0.56
Área de Salud de Izabal	Q5,090,812.06	0.54
Hospital Departamental de Sololá	Q4,707,781.11	0.50
Hospital de Salamá, Baja Verapaz	Q4,509,832.95	0.48
Área de Salud Guatemala Nor Oriente	Q4,505,916.68	0.48
Dirección Área de Salud de Chiquimula	Q4,328,082.90	0.46
PROAM - Programa de Accesibilidad de Medicamentos	Q4,246,771.00	0.45
Hospital de El Progreso	Q4,040,719.81	0.43
Hospital de Nebaj	Q3,996,948.25	0.42
Hospital de San Vicente	Q3,955,574.32	0.42
Hospital Distrital de Barrillas	Q3,955,395.03	0.42
Hospital Fray Bartolomé de las Casas	Q3,713,662.64	0.39
Área de Salud de Suchitepéquez	Q3,711,283.80	0.39
Hospital Distrital de Joyabaj	Q3,698,890.18	0.39
Hospital Nacional Ernestina García Vda. de Recinos	Q3,456,701.75	0.37
Área de Salud de Quetzaltenango	Q3,203,719.33	0.34
Hospital General Tipo I de Tecpán Guatemala	Q3,183,497.50	0.34
Hospital Distrital, Poptún, Petén,	Q3,133,803.90	0.33
Hospital Nacional Nicolasa Cruz, Jalapa	Q3,086,591.47	0.33
Hospital de Uspantán	Q3,083,830.92	0.33
Dirección de Área de Salud Guatemala Sur	Q2,979,614.07	0.32
Hospital Nacional Malacatán San Marcos	Q2,966,685.86	0.31
Área de Salud de Escuintla	Q2,903,231.22	0.31
Dirección Área de Salud Ixil	Q2,851,922.10	0.30
Dirección Área de Salud de Sacatepéquez	Q2,779,925.66	0.29
Hospital Nacional Melchor de Mencos	Q2,672,151.10	0.28
Dirección de Área de Salud Guatemala Nor Occidente	Q2,669,886.39	0.28
Dirección de Área de Salud de Sololá	Q2,615,549.70	0.28
Dirección de Área de Salud de Petén Norte	Q2,582,909.30	0.27
Dirección de Área de Salud de Jalapa	Q2,573,054.72	0.27
Hospital Nacional Doctor Rodolfo Robles	Q2,375,705.24	0.25
Área de Salud de Totonicapán	Q2,337,906.29	0.25
Hospital Distrital Sayaxché	Q2,317,540.16	0.25
Área de Salud de Zacapa	Q2,209,312.67	0.23
Dirección de Área de Salud de Petén Sur Occidente	Q1,749,615.70	0.19
Hospital de Tiquisate	Q1,713,439.04	0.18
Dirección de Área de Salud de El Progreso	Q1,281,299.46	0.14

Unidad Compradora	Adjudicado	%
Hospital de Salud Mental "Dr. Federico Mora"	Q1,205,263.18	0.13
Hospital Nacional de San Pedro Necta	Q1,175,003.30	0.12
Hospital de La Tinta	Q1,137,341.90	0.12
Área de Salud Retalhuleu	Q627,801.70	0.07
Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn	Q587,147.58	0.06
Hogar Fray Rodrigo de la Cruz	Q340,563.50	0.04
Cementerios Nacionales	Q193,620.50	0.02
Escuela Formadoras en la Capital	Q179,475.00	0.02
Escuela Formadoras de Quetzaltenango	Q88,572.00	0.01
TOTAL	Q943,868,092.62	100.00

Fuente: PDH/DIDH con datos del tablero de seguimiento a estados de calamidad del MINFIN, del 31 de octubre 2020.