



Procurador de los Derechos Humanos

ACUERDO NÚMERO SG-065-2014

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS,

CONSIDERANDO:

Que el Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República, para la Defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Tratados y Convenios Internacionales correspondientes, aceptados y ratificados por Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el artículo 17 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, decretos números 54-86 y 32-87 del Congreso de la República, establecen que el Procurador de los Derechos Humanos, para el cumplimiento de sus funciones todos los días y horas son hábiles.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 13 y 14 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador tiene la facultad de recibir y analizar toda denuncia de violación de los Derechos Humanos y el artículo 7 numeral 1 del Acuerdo de Secretaria Número 078-2013.

CONSIDERANDO:

Que es necesario para la Institución del Procurador de los Derechos Humanos la creación de procedimientos efectivos para una atención adecuada a los casos de conflictividad social, defendiendo y protegiendo la vida, integridad, seguridad y dignidad de las partes involucradas en el conflicto, por lo que es de suma importancia aprobar el PROTOCOLO DE ATENCIÓN URGENTE DE CASOS DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL.



Procurador de los Derechos Humanos

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 275 inciso c) de la Constitución Política de la República de Guatemala, así como el artículo 14 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República.

ACUERDA:

Aprobar el siguiente:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CASOS DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL

Artículo 1. Objeto. El objeto del Protocolo es la creación de políticas y procedimientos Institucionales que permitan coordinar intra e interinstitucionalmente la prevención y defensa de los derechos humanos, mediante estrategias proactivas de acompañamiento, seguimiento y documentación.

Artículo 2. Alertas. Las alertas son urgencias, emergencias y los anuncios de potenciales escenarios de vulneración, peligro y violación a los derechos humanos. Serán también consideradas alertas, aquellos llamados de atención para las actuaciones, intervenciones y medidas rápidas Institucionales para prevenir y defender los derechos humanos. Las alertas podrán ser clasificadas de la siguiente forma:

1. Tempranas,
2. Continuas y
3. Vigentes.

Las alertas son mecanismos y herramientas utilizadas para prevenir cualquier tipo de violaciones a conglomerados, expresiones organizadas, comunidades y ciudadanía, con independencias del género, la edad, pertenencias étnicas, culturales, religiosas, idiomáticas, profesionales, sociales, políticas y económicas en escenarios de conflictividades.



Procurador de los Derechos Humanos

Artículo 3. Escenarios. Los escenarios serán aquellos en los que el entorno en una posible situación, pueden convertirse y desarrollarse en conflictiva. Como escenario se calificarán cualquiera de los siguientes:

- a. Casos de demandas sociales insatisfechas generadoras de movimientos sociales cuyos impactos alcanzan ámbitos regionales y nacionales.
- b. Casos de amenazas y actos de intimidación contra representantes de grupos organizados de la sociedad civil con independencia de su edad, género, pertenencia cultural, étnica, social y económica, creencias religiosas, afiliación política, entre otras.
- c. Por incumplimientos o falta de información, así como de la negativa del consentimiento previo a actores y sujetos de derechos en cuanto a proyectos extractivos y del tipo de generación, transporte y comercio de la energía eléctrica, que amenazan el derecho a la vida, a vivir en un ambiente sano, a la salud, a la participación, a ser informados y consultados, entre otros.
- d. Por retenciones indebidas de autoridades y funcionarios públicos en ámbitos municipales, departamentales y nacionales por parte de expresiones y movimientos sociales que toman esas medidas para que sus demandas sean escuchadas y atendidas.
- e. Por ataques discriminatorios y/o racistas contra sujetos individuales y colectivos de pueblos y comunidades indígenas, así como por actos de agresión y violencia contra mujeres, trata de jóvenes y migración, con independencia de su pertenencia étnica, cultural, social, económica, de género y edad, entre otras.
- f. Por la existencia de cuerpos ilegales y aparatos clandestinos de seguridad así como de autodefensas comunitarias, (en ambos casos, la existencia de fuerzas paramilitares); o la presencia excesiva y de control de parte del ejército en escenarios y territorios de conflictividad social.
- g. Por la vulnerabilidad y peligro de violaciones en la que se exponen derechos y libertades cuando el Organismo Ejecutivo aprueba acuerdos gubernativos y/o políticas públicas con claros indicios de inconstitucionalidades.
- h. Por ataques en contra de empresas extractivas u otras, cuando se cause daño al equipo, maquinaria, o bienes propiedad de dichas





Procurador de los Derechos Humanos

empresas, e incluso en los casos de toma de rehenes de trabajadores de dichas empresas.

Los escenarios serán determinados por el Despacho Superior.

Artículo 4. Información de las Auxiliaturas. El mecanismo y sus herramientas de este Protocolo funcionan, se aplican y utilizan de manera coordinada desde y con las Auxiliaturas, quienes envían información de las situaciones de potenciales escenarios de vulnerabilidades, riesgos y violaciones al Departamento de Historia del Conflicto de la Dirección de Mediación. El procedimiento comprende desde la recopilación, el ordenamiento y el proceso de información hasta la inmediata comunicación de las y los Auxiliares a las Direcciones de Auxiliaturas y Mediación, con el objetivo de alertar en situaciones y escenarios de posibles violaciones a los derechos humanos. Ambas Direcciones procesarán la información con el inmediato propósito de facilitar reportes, informes, y recomendaciones para la toma de decisiones, así como para realizar actuaciones e intervenciones de las distintas autoridades de la Institución, en especial de las Procuradoras Adjuntas y del Procurador.

Con las alertas vigentes y continuas se mantiene un monitoreo de la conflictividad con indicios razonables de violaciones a los derechos humanos en las cuales ya aparecen identificados las situaciones de ingobernabilidad y sus actores.

Artículo 5. Recepción de la denuncia. Recibida la denuncia (escrita, call center o personal), actuación de oficio o cualquiera de los tres tipos de alertas temprana, vigente y continua, se informará inmediatamente a las Direcciones de Mediación, Auxiliaturas, Procuración, Seguridad Institucional y la Sub Dirección de Defensorías, a efecto de coordinar las acciones a realizar y la designación del personal que brindará el acompañamiento, verificación u observación. Corresponderá a la Defensoría de turno, la atención y coordinación inmediata de la denuncia, en coordinación con las demás entidades institucionales.

Artículo 6. Acompañamiento de la Dirección de Comunicación Social. Se solicitará a la Dirección de Comunicación Social el acompañamiento de personal con el equipo correspondiente con el objeto de documentar la intervención de la IPDH en el conflicto, salvo en los casos en que no sea procedente.



Procurador de los Derechos Humanos

Artículo 7. Integración del equipo de reacción de conflictos. Para cada situación determinada como de eventual conflictividad, se elaborará un listado del personal con identificación del nombre, números telefónicos, Dirección y Unidad a la que pertenecen y éste será remitido a la Dirección de Mediación y al call center.

Dependiendo del conflicto, el equipo puede integrarse con grupos de al menos 3 personas, quienes además deberán hacerse acompañar de un piloto y el personal de seguridad que amerite cada caso. Los equipos deberán conformarse con personal de las Direcciones de Auxiliaturas, Procuración, Mediación así como Defensorías. En el escenario de conflictividad siempre debe estar presente un Auxiliar ya sea departamental, Municipal o Móvil, quien tendrá la representación del Procurador en dicho lugar y coordinará las acciones de los equipos.

Artículo 8. Identificación y aprovisionamiento. El personal designado deberá portar gafete de identificación institucional en forma visible, chaleco institucional, y una carpeta de actuación con documentos relacionados con la atención a la conflictividad, cámara fotográfica, lapicero, teléfono celular, cinta identificativa de la Institución, provisiones mínimas de alimentos (agua, galletas, etc.). Es necesario que cada equipo cuente con un maletín con linternas, ponchos, papel higiénico, mascarillas desechables y medicamentos de primeros auxilios, entre otros insumos necesarios. El piloto es el encargado del traslado y acompañamiento permanente del equipo institucional en el escenario de conflictividad hasta finalizar la diligencia; podrá atender alguna movilización en busca de apoyo (asistencia médica, alimentos, etcétera), retornando inmediatamente al lugar del conflicto.

Artículo 9. Obligaciones de la Dirección de Mediación. La Dirección de Mediación deberá: **a)** facilitar las coordinaciones del transporte, seguridad y viáticos; **b)** convocar y facilitar una reunión de aproximación del escenario de conflictividad identificado con base a las alertas o denuncias recibidas y establecer el nivel de riesgo; **c)** ofrecer las instrucciones de la estrategia y acciones de intervención del equipo; **d)** nombrar a un responsable del equipo de intervención. Cuando el caso sea jurisdicción de Auxiliaturas, el encargado debe ser el Auxiliar departamental, municipal o móvil (por ser el representante del Procurador).

El mecanismo y sus herramientas funcionan, se aplican y utilizan de manera coordinada desde y con las Auxiliaturas, quienes envían información de las situaciones de potenciales escenarios de vulnerabilidades, riesgos y violaciones al Departamento de Historia del Conflicto de la Dirección de Mediación.



Procurador de los Derechos Humanos

Artículo 10. Obligaciones de la Dirección de Seguridad Institucional. De acuerdo a la gravedad del escenario de conflictividad, el Director de Seguridad Institucional asignará la cantidad de elementos de seguridad para la protección exclusiva del personal de la Institución, durante el traslado y recorrido en el lugar del conflicto. La mayor parte del personal de seguridad deberá estar en alerta, permanecer a una distancia prudencial de la intervención y con el debido resguardo del equipo logístico que porta.

Artículo 11. Colaboración intrainstitucional. En lo posible, las Direcciones relacionadas con la intervención y conformación de los equipos deben garantizar la logística completa de los equipos en especial lo relacionado con el transporte, la seguridad, la comunicación y en los trámites de los viáticos de forma coordinada con la Dirección Financiera.

Artículo 12. Obligaciones del encargado del equipo. Al llegar al lugar del conflicto el encargado del equipo, realizará una evaluación de riesgo y condiciones de vulnerabilidad del conflicto, coordinando con las Direcciones de Auxiliaturas, Mediación y Seguridad Institucional para evitar poner en riesgo la vida y la integridad del personal. De ser necesario solicitará el apoyo del call center para realizar coordinaciones con la Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, bomberos, u otra autoridad civil o militar, así como la verificación de refuerzos de personal, y cualquier otra acción que encuentre adecuada a la situación. Es importante que la actitud del personal sea cordial, respetuosa, educada y sin prepotencia durante todo el manejo de la conflictividad encontrada.

Si se dan las condiciones para poder intervenir debe identificarse ante los líderes de los grupos en conflicto para dialogar con ellos, y así obtener información y conocer las posturas para iniciar una mediación y principalmente persuadir de cualquier agresión o enfrentamiento que afecte la integridad física, el irrespeto a la autoridad y el uso excesivo de la fuerza.

Artículo 13. Desalojo. En caso de **desalojo** se debe verificar y documentar en acta: **a)** verificar la orden judicial que autoriza el desalojo, debidamente notificada; **b)** identificar al funcionario (fiscal o juez) responsable de la diligencia; **c)** revisar en el documento de la Policía Nacional Civil, los nombres del jefe de la operación de desalojo así como del jefe que firmó y emitió la orden, además, de la plena identificación de las comisarías y de los agentes. De no contar con estos requisitos se debe prevenir que el desalojo es ilegal.





Procurador de los Derechos Humanos

El Auxiliar de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos deberá hacer las prevenciones obligadas y leer los protocolos de desalojos tanto al jefe de la operación de la PNC, autoridades judiciales, funcionarios de instituciones del gobierno y otros así como a los y las representantes de las expresiones organizadas y movimientos sociales implicados en la situación creada.

Artículo 14. Manifestación. En caso de manifestación en la vía pública, documentar si cuentan con el aviso previo a la Gobernación Departamental debidamente sellado; y que no porten ningún objeto capaz de causar daño.

Artículo 15. Enfrentamiento. En caso de enfrentamiento entre grupos, es importante que los representantes de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, tomen las medidas de seguridad correspondientes y ser mediadores efectivos.

Artículo 16. De aplicación en cualquier caso. En cualquier caso aplicable solicitar a las partes identificadas, tanto representantes sociales como autoridades públicas, que manifiesten sus demandas, ello como punto de partida para un posible inicio de intercambios, intermediaciones y eventualmente una mediación. A las partes se les debe reiterar las prevenciones de los protocolos y/o recomendar abstenerse de cualquier tipo de agresión o enfrentamientos que afecten la integridad física y psicológica, así como el irrespeto a la autoridad y el uso excesivo o desproporcional de la fuerza. En caso de surgir denuncia de violación a Derechos Humanos, corresponde al Auxiliar en el escenario de conflictividad, recibirla y documentarla mediante acta, declaraciones in situ y fotografías. Si los hechos denunciados son considerados ilícitos penales, se debe documentar la denuncia para posteriormente trasladarla al Ministerio Público. En caso de grave afectación a la integridad personal o detención arbitraria, se deberá intervenir para que cese la violación. De no lograr ese resultado, se debe interponer exhibición personal de forma telefónica al juzgado de paz jurisdiccional y si fuere necesario, solicitar apoyo al 1555 para el planteamiento de dicha solicitud. Se solicitará apoyo a las defensorías de acuerdo a la especificidad del conflicto, dependiendo de la naturaleza del caso.

Artículo 17. Casos especiales. En todas las intervenciones de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, en cualquier tipo de conflictividad se debe dar un tratamiento especial para resguardar la integridad física de los niños y niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con capacidades diferentes.



Procurador de los Derechos Humanos

Artículo 18. Elaboración de Informe y evaluación. Finalizada la intervención del equipo institucional en el escenario de conflictividad, el Auxiliar debe convocar una reunión para coordinar la elaboración del informe y solicitar a la Dirección de Mediación, Auxiliaturas y Procuración una reunión de evaluación del desempeño en la intervención. El informe de las actuaciones deberá ser conocido por el Director de Mediación, quien previa revisión de éste lo trasladará al Despacho a más tardar al día siguiente de finalizada la intervención, tomando en consideración en todo caso la distancia.

Artículo 19. Declaraciones Públicas. El Procurador de los Derechos Humanos, los Auxiliares Departamentales, los Defensores y los Jefes de Grupo están facultados para brindar declaraciones públicas. Ninguno está autorizado a publicar a través de redes sociales o en cualquier otra forma información relacionada con el conflicto, salvo instrucciones directas del Despacho. Es necesaria la creación de un Protocolo de Declaraciones Públicas para que exista una comunicación constante con el Despacho Superior.

Artículo 20. Anexos: Se incorporan como anexos al presente Protocolo los siguientes documentos, los que deberán estar a disposición en los vínculos electrónicos de la Institución:

- a) Directorio de juzgados de paz a nivel nacional.
- b) Formulario para denuncias.
- c) Ficha de localidad institucional.
- d) Directorio de Defensores.
- e) Directorio de Auxiliares.

Artículo 21. Vigencia. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente y deberá hacerse del conocimiento de todo el personal de la Institución, además de publicarse electrónicamente en el portal web.

Dado en la ciudad de Guatemala, el veinticinco de junio del año dos mil catorce.

JORGE EDUARDO DE LEÓN DUQUE
PR.OCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

