

Aprobado por Acuerdo PDH-101-2022, el día  
21 de Julio de 2022.-

**Protocolo de  
Atención de casos en  
escenarios sociales**

**| 2022 |**



**Protocolo de  
Atención de casos en  
escenarios sociales  
| 2022 |**

## **Directorio**

### **Jordan Rodas Andrade**

Procurador de los Derechos Humanos

### **Miriam Catarina Roquel Chávez**

Procuradora Adjunta I

### **Claudia Caterina Maselli Loaiza**

Procuradora Adjunta II

### **Claudia Eugenia Caballeros Ordóñez**

Secretaria General

Elaboración: Procuradora Adjunta I

Diagramación: Dirección de Planificación y Gestión Institucional

Diseño: Dirección de Comunicación Social

Impreso en Guatemala

**julio – 2022**

Procurador de los Derechos Humanos

12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América

Teléfono: (502) 2424-1717

Web: [www.pdh.org.gt](http://www.pdh.org.gt)

**Denuncias al: 1555**

## Tabla de contenido

<b>Presentación.....</b>	<b>2</b>
<b>Marco Legal .....</b>	<b>2</b>
<b>Definición y objetivo.....</b>	<b>3</b>
Definición.....	3
Objetivo.....	3
<b>I. Generalidades para la aplicación del Protocolo de Atención de Casos en Escenarios Sociales.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Fase de preparación .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Fase de intervención. ....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Fase de Seguimiento. ....</b>	<b>6</b>
<b>V. Funciones, atribuciones, rol del personal y equipos de la Procuraduría de los Derechos Humanos .....</b>	<b>6</b>
<b>VI. Condiciones y recursos.....</b>	<b>8</b>
Condiciones.....	8
Recursos.....	8

## Presentación

Tomando en cuenta 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 Escenarios Sociales con algún tipo de conflictividad social.

Reiterando que es una atribución promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, y la investigación en materia de Derechos Humanos; así como establecer y mantener comunicación con las diferentes organizaciones intergubernamentales, gubernamentales y no gubernamentales, nacionales o extranjeras, encargadas de la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

## Marco Legal

El protocolo de Atención de Casos en Escenarios Sociales, se fundamenta en el siguiente marco legal:

- Constitución Política de la República
- Artículo 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de Derechos Humanos.
- Artículos 13, 14, y 17, en los cuales se establece que el Procurador tiene la facultad de recibir y analizar toda denuncia de violación de los Derechos Humanos, y que para el cumplimiento de sus funciones todos los días y horas son hábiles.
- El Plan Estratégico Institucional 2017-2022 del Procurador de los Derechos Humanos, establece que el tercer eje estratégico consiste en la Prevención de violación de los Derechos Humanos en diferentes escenarios sociales.



## Definición y objetivo

### Definición

El Protocolo de atención de casos en escenarios sociales, es un procedimiento que establece lineamientos y acciones para la actuación de las/los funcionarios de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en escenarios sociales para responder al mandato de supervisar la actuación de la administración pública, y de investigar casos de posibles violaciones a derechos humanos.

Entendiéndose como escenarios sociales, aquellas situaciones o acontecimientos en los que las acciones pueden convertirse en una posible conculcación de derechos humanos. Escenarios que pueden tener su origen en condiciones de contexto o resultado de la estructura histórica, social, económica, política y cultural del País.

### Objetivo

El objeto del presente protocolo es la creación de procedimientos institucionales que permitan coordinar, intra e interinstitucionalmente las fases de preparación, intervención y seguimiento en un escenario social.

## I. Generalidades para la aplicación del Protocolo de Atención de Casos en Escenarios Sociales

Para la implementación del Protocolo de Atención de Casos en Escenarios Sociales, es preciso desarrollar acciones que faciliten la actuación de las/los funcionarios de la Procuraduría de Derechos Humanos, en base a su mandato institucional.

Para lo cual se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Tomar en cuenta que los escenarios sociales son diversos en su dimensión, historia y características, que se desarrollan en contextos culturales y sociales diferentes en todo el país.

- b. Reconocer que las/los actores y sectores que puedan estar involucrados o ser parte de los escenarios sociales son diversos
- c. Reafirmar que como institución se tienen funciones específicas en la observancia y supervisión de los actos y comportamiento de la administración pública, para que los mismos, sean respetando y garantizando los derechos humanos.
- d. Asegurar que las instituciones, funcionarios y sector público y de sociedad civil, tengan claridad de la función y atribuciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos para evitar tergiversación de su rol y alcances.
- e. Tener en cuenta los procedimientos logísticos, administrativos y técnicos internos necesarios para la atención del escenario social.
- f. Verificar la Ley del Procurador, establecer las competencias y en base a esta, implementar los parámetros y medidas de actuación.

## II. Fase de preparación

- a. Recepción y/o registro de la denuncia la cual debe ser apegada a la ruta única de denuncia establecida. Podrá de oficio iniciarse el expediente, cuando se analice que existe un escenario social en donde puedan vulnerarse derechos humanos.
- b. Recepción y análisis de la información de la Dirección de Auxiliaturas y/o del Observatorio de Derechos Humanos, según corresponda.
- c. Análisis del escenario social, de sus causas, origen y efectos, realizado por la Auxiliatura que corresponda.
- d. Análisis de riesgos internos y del contexto, realizado por la Auxiliatura que corresponda.
- e. Diseño y/o análisis del mapeo de actores, sectores involucrados o afectados en el escenario social, realizado por la Auxiliatura que corresponda.
- f. Conformar y organizar el equipo de trabajo que va acompañar el proceso, según la dimensión e impacto del escenario social, lo que implica identificar una/un coordinador de equipo, (Del cual debe ser el o la Auxiliar o la persona que delegue), quien asigna las funciones de cada integrante del equipo según corresponda y definir las acciones que deben cumplir según sus competencias.



Realizar una reunión de trabajo con el equipo ya integrado para la definición de lineamientos de trabajo, privilegiando el conocimiento de las Auxiliaturas respecto del contexto y de los actores.

- g. Identificación de las condiciones y recursos necesarios con los que se debe contar para la actuación de las/los funcionarios de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- h. Consultar en los casos que correspondan, la postura del nivel superior a través de la Dirección de Auxiliaturas.
- i. Asegurar la participación de la dirección de comunicación social, para el registro y documentación del proceso de atención del escenario social, cuando el caso lo amerite y existan las condiciones para su atención.

### III. Fase de intervención

Esta fase consiste en implementar y llevar a cabo las acciones, procedimientos establecidos, para la actuación del equipo de la Procuraduría de los Derechos Humanos involucrado en el escenario social, de acuerdo a sus atribuciones y funciones. La cual debe desarrollar las siguientes acciones:

- a. Asignación de roles por parte del Coordinador/a o responsable según lo establecido en la organización y coordinación de equipos. Hacer entrega de los lineamientos y recomendaciones sobre la postura institucional.
- b. Establecer la viabilidad de la actuación de los equipos según el análisis de riesgos previamente realizado con la información registrada en el Observatorio de derechos humanos y del registro de información de las Auxiliaturas según la denuncia y las condiciones presentes en el momento de intervenir.
- c. Verificar y documentar la actuación de las instituciones públicas respecto del escenario social, sobre si están o no vulnerando los derechos humanos, atendiendo a su mandato y protocolos
- d. En la medida de lo posible y cuando el escenario social lo permita, entrevistar a funcionarios en cuanto a su actuación y a posibles víctimas por vulneración de derechos humanos.



- e. Documentar los acontecimientos en el escenario social por parte de la Dirección de Comunicación Social, cuando las condiciones financieras y técnicas lo permita.

## IV. Fase de Seguimiento

Dependiendo del tipo y nivel del escenario social en el que se actuó, se deben de desarrollar las siguientes acciones y procedimientos para dar seguimiento al caso, según corresponda:

- a. Documentación, es la elaboración de informes, reportes de resultados y evaluación de la intervención, como parte del expediente, según corresponda.
- b. Análisis de acciones de seguimiento, de acuerdo a los resultados para definir alguna acción de mediación, acompañamiento u otro tipo de denuncia ante otra instancia pública.
- c. Implementar las acciones según el mandato y los manuales de funciones y procedimientos.
- d. Si corresponde, hacer el cierre oficial del caso

## V. Funciones, atribuciones, rol del personal y equipos de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Durante la fase de actuación, será fundamental asegurar que se debe cumplir con el rol, función y atribuciones que correspondan a las personas trabajadoras de la Procuraduría de los Derechos Humanos, según el marco institucional establecido en el presente Protocolo.

- a. Los equipos deben apegarse al mandato del Procurador de los Derechos Humanos.
- b. Responder a las funciones y atribuciones que corresponda según el manual de funciones y organización.
  - 1. Dirección de Auxiliaturas: facilita las coordinaciones del transporte, seguridad y viáticos; convoca y facilitar una reunión de aproximación del escenario social identificado con base a las alertas o denuncias recibidas y establecer el nivel de riesgo; ofrecer las instrucciones

- de la estrategia y acciones de intervención del equipo; nombrar a un responsable del equipo de intervención.
2. Auxiliaturas coordinan la actuación de los equipos, recopilación y registro de la información que se requiera, cuando el escenario social se desarrolla en su jurisdicción.
  3. Dirección de comunicación social: será responsable de documentar el proceso y/o de coordinar dichas acciones, cuando las condiciones internas lo permitan.
  4. Otras Direcciones, unidades y coordinaciones, apoyarán, acompañarán y participarán de los equipos que se integren según sea el escenario social de acuerdo a sus competencias y funciones.
  5. El nivel superior, coordinará con la dirección de Auxiliaturas las actuaciones de las personas trabajadoras de la institución, cuando corresponda.
- c. Colaboración interinstitucional, las Direcciones relacionadas con la intervención y conformación de los equipos deben garantizar la logística correspondiente.
  - d. Los equipos que intervengan en el escenario social, trabajarán conjuntamente con la/el Auxiliar.
  - e. Tomar en cuenta las directrices de quien lidera el equipo que interviene en el escenario social.
  - f. Coordinación de su actuación en el desarrollo de los lineamientos y acciones del presente protocolo, todas las unidades de la institución deberán establecer mecanismos de coordinación para el cumplimiento de rutas, lineamientos, directrices y otros.
  - h. Verificar si las otras instituciones públicas que están involucradas en el escenario social, cumplen con su protocolo de actuación.
  - i. Identificar qué otras acciones se requieren durante el escenario social, cuando se presentan situaciones no previstos.
  - j. Un rol prudente, imparcial, analítico, sin olvidar su mandato y dar el seguimiento correspondiente.
  - k. Documentar mediante los informes correspondientes, de acuerdo al formato integrado que se establezca.

## VI. Condiciones y recursos

Para la actuación de los equipos, debe de prever y asegurar en lo posible las siguientes condiciones y recursos:

### Condiciones

- a) Contar con el personal necesario para atender denuncias, portar gafete de identificación y chaleco institucional en forma visible, salvo situaciones especiales.
- b) El piloto es el encargado del traslado y acompañamiento permanente del equipo institucional en el escenario social hasta finalizar la diligencia; podrá atender alguna movilización en busca de apoyo (asistencia médica, alimentos, etcétera), retornando inmediatamente al lugar del conflicto, quien debidamente identificado con el chaleco y gafete institucional, salvo situaciones especiales.
- c) Capacitar al personal que se involucre para que cuente con el conocimiento y manejo del protocolo.
- d) Trabajo en equipo.
- e) Contar con una ruta de emergencia, en momentos de crisis y tener claridad de a quien se debe acudir y adónde ir, en aquellos casos en los que algún integrante de equipo sufre lesiones u otro tipo de situaciones.
- f) En todo proceso de intervención en los escenarios sociales, se dará prioridad a la integridad y seguridad del personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### Recursos

- a) Contar con vehículos, chalecos, agua pura, mascarillas, lámparas, cámaras, grabadoras, lapicero, teléfono celular, cinta identificativa de la institución, provisiones mínimas de alimentos (agua, galletas, etc.), medicamentos de primeros auxilios, capas entre otros insumos necesarios.

Viáticos cuando corresponda y de acuerdo a las condiciones financieras de la institución.

- b) Que se tengan los medios de comunicación necesarios. Cuando esto no sea posible, tener en cuenta otras alternativas como radios de largo alcance, de acuerdo a las condiciones financieras de la institución.



<b>Documento</b>	<b>Versión</b>		1.0
Protocolo de Atención de casos en escenarios sociales	<b>No. Páginas</b>		14
	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Fecha</b>	Julio - 2022	Julio - 2022	Julio - 2022
<b>Área Responsable</b>	Procuradora Adjunta I	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador de los Derechos Humanos
<b>Firma</b>			



 12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A

 (502) 2424 1717

 [pdh@pdh.org.gt](mailto:pdh@pdh.org.gt)

 [www.pdh.org.gt](http://www.pdh.org.gt)

Denuncias al:

 **1555**

    @PDHgt