

# Conceptualización y Diagrama de Flujo: Protocolo para la Búsqueda de Soluciones Pacíficas, el Diálogo y el Respeto a los Derechos Humanos

**Javier Aquino Limón**

Secretario de Gobernación del Estado de Puebla

Procedencia:

Subsecretaría de Gobierno

# Protocolo para la Búsqueda de Soluciones Pacíficas, el Diálogo y el Respeto a los Derechos Humanos

**Objetivo específico:** Establecer los mecanismos para la atención de los requerimientos formulados por la sociedad civil; las estrategias para las demandas sociales en el Estado de Puebla y las acciones efectivas y eficaces de coordinación institucional para el tratamiento de manifestaciones públicas a través de la solución pacífica de controversias privilegiando en todo momento el diálogo e irrestricto respeto a los Derechos Humanos.

**El protocolo:** Término que se emplea para denominar al conjunto de normas, reglas y pautas que sirven para guiar una conducta o acción.

**Alcance del protocolo:** Evitar la criminalización del derecho humano a la manifestación y a la protesta social, así como reducir los riesgos que pudiera representar la intervención de la fuerza pública del Estado. Con la implementación de este tipo de protocolo se pretende optimizar el conocimiento y la observancia de acciones por parte de los servidores públicos que conforman el Ayuntamiento, a fin de coadyuvar en las resoluciones de conflictos sociales que se desarrollen en sus demarcaciones territoriales, a fin de privilegiar la paz social y la gobernabilidad en el estado.

**Antecedentes:** El 14 de octubre de 2014, se publicó en el Periódico Oficial del Estado (POE) el Acuerdo que crea el Protocolo para la búsqueda de soluciones pacíficas, el diálogo y el respeto a los Derechos Humanos en respuesta a la Recomendación 2VG/2014 emitida por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). El 28 de diciembre del 2017, la CNDH emitió la Recomendación 78/2017, solicitando se realizara el estudio, actualización y publicación del **"Protocolo para la Búsqueda de Soluciones Pacíficas, el Diálogo y el Respeto a los Derechos Humanos"**.

En cumplimiento a la referida recomendación, el día 10 de diciembre del 2018 se expidió el presente protocolo de conformidad con el marco normativo y el Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, el cual, el día 4 de junio del 2018 modificó la organización estructural y operativa de las unidades administrativas que la integran creando la Dirección General de Delegaciones (DGD), a cargo de la Subsecretaría de Gobierno, la cual tiene, entre sus atribuciones, intervenir cuando se le requiera, en el cumplimiento a las disposiciones establecidas en el protocolo.

**Objeto:** La búsqueda de soluciones pacíficas a los conflictos y necesidades colectivas demandadas por la sociedad, a través de la implementación de mecanismos efectivos que privilegien el diálogo y el **respeto estricto a los Derechos Humanos, con el propósito de mantener la paz social y la estabilidad política del estado.** Para la implementación y ejecución del presente protocolo, la Secretaría de Gobernación designará, a través de la DGD, a un delegado o servidor público que intervendrá en el establecimiento del diálogo y la búsqueda de soluciones pacíficas, observando los principios de voluntariedad, equidad, honestidad y consentimiento informado. **Es importante resaltar que la Secretaría de Gobernación interviene mediante dos mecanismos: A petición de parte y a petición de oficio;** de acuerdo con lo siguiente:

**Tabla 1. Mecanismos de intervención de la Secretaría de Gobernación**

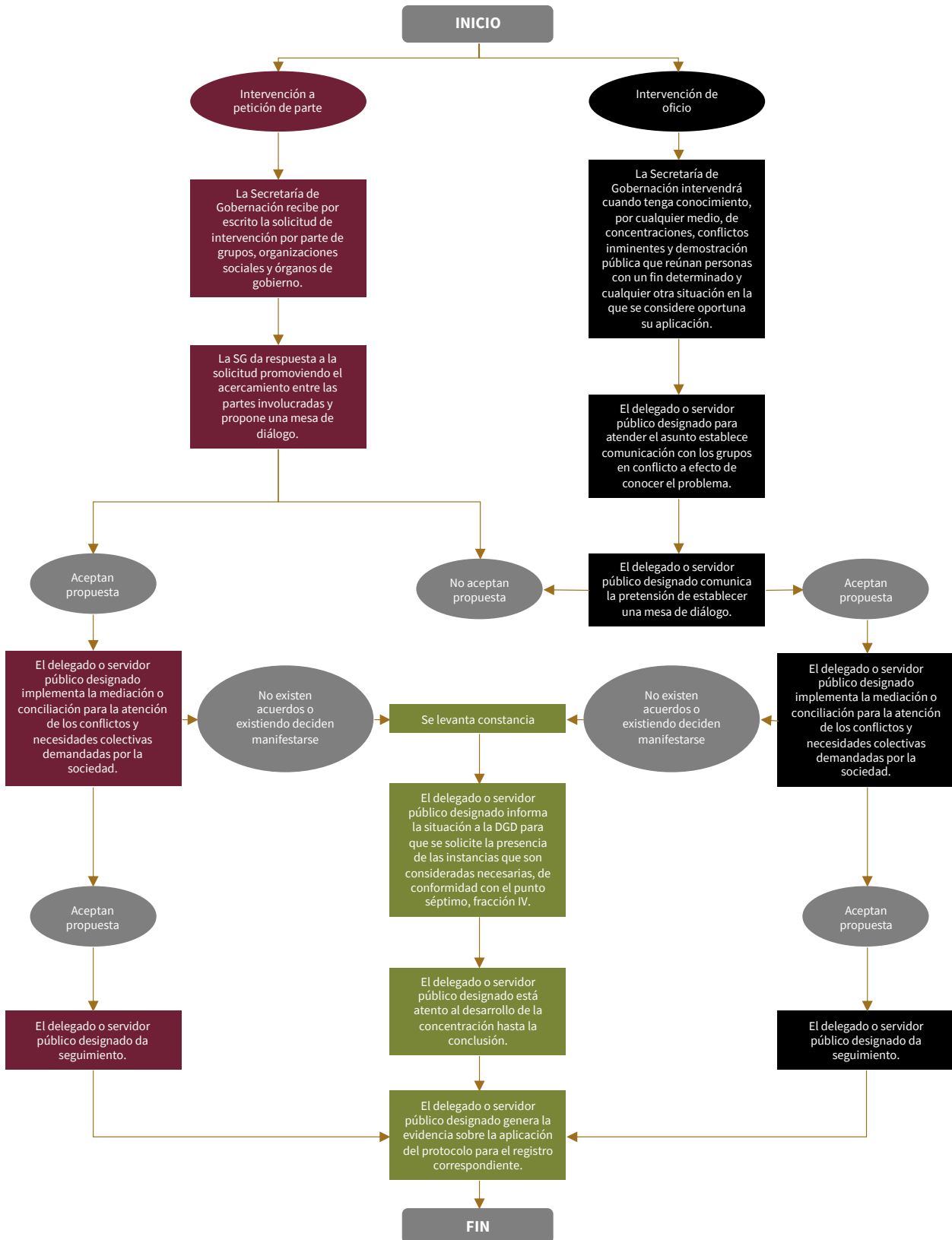
<b>Petición de parte</b>	<b>Petición de oficio</b>
<p>La intervención se solicitará por escrito, sujetándose a las siguientes disposiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="300 478 771 569">I. Se dará respuesta a la solicitud, misma que deberá informarse en breve término al peticionario.</li><li data-bbox="300 594 803 772">II. El Delegado o servidor público designado implementará, de conformidad con los ordenamientos aplicables y en la medida de lo posible, la mediación y conciliación para la atención de los conflictos y necesidades colectivas demandadas por la sociedad.</li></ol>	<p>Cuando se tenga conocimiento por cualquier medio de concentraciones, conflictos inminentes, demostraciones públicas que reúnan personas con un fin determinado y cualquier otra situación, la intervención deberá sujetarse a las siguientes disposiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="889 594 1398 741">I. La Secretaría de Gobernación, a través del delegado o servidor público designado para atender el asunto, comunicará a las partes involucradas la pretensión de establecer una mesa de diálogo.</li><li data-bbox="889 766 1409 976">II. En caso de que cualquiera de los involucrados acepte la propuesta de la Secretaría de Gobernación, lo hará del conocimiento de la misma, de modo que pueda establecerse un acercamiento entre las partes e implementarse de conformidad con los ordenamientos aplicables.</li><li data-bbox="889 1001 1339 1085">III. Los acuerdos celebrados entre los intervinientes deberán hacerse constar preferentemente por escrito.</li><li data-bbox="889 1110 1390 1194">IV. En todos los casos, la Secretaría de Gobernación, priorizará el diálogo con las partes y el respeto a los Derechos Humanos.</li></ol>

Fuente: Secretaría de Gobernación, 2024.

En caso de que las partes se nieguen a aceptar la propuesta de diálogo, se levantará la constancia correspondiente, pudiéndose auxiliar para ello de un Notario Público. Con respecto a lo anterior, es importante destacar que:

1. En todas las intervenciones de la Secretaría de Gobernación, deberán hacerse constar de manera pormenorizada las acciones realizadas para su atención y generar la evidencia necesaria sobre la aplicación del presente protocolo.
2. La DGD a través de la Dirección de Evaluación y Seguimiento (DES), implementará un registro de evidencia sobre la aplicación del presente protocolo, mismo que contendrá las minutas, videos, fotografías y cualquier documentación generada en la atención y seguimiento a los asuntos planteados, incluyendo la información obtenida a través del uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
3. El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente protocolo atribuibles a los servidores públicos de la secretaría, será causa de responsabilidad administrativa en los términos previstos por la ley.

**Figura 1. Diagrama de flujo del protocolo**



Fuente: Secretaría de Gobernación, 2024.