

Oscar Romeo Argueta Rodríguez

Manual de Auditoría Social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención”

Asesor: Lic. Gregorio Lol Hernández



Facultad de Humanidades
Departamento de Pedagogía

Guatemala, mayo de 2019

Este informe es presentado por el autor, como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado, previo a optar al grado de Licenciado en Pedagogía y Derechos Humanos.

ÍNDICE

RESUMEN	i
Introducción	ii
Capítulo I: Diagnóstico	1
1.1 Contexto	1
1.1.1 Ubicación Geográfica	1
1.1.2 Composición Social	2
1.1.3 Desarrollo Histórico:	4
1.1.4 Situación económica	5
1.1.5 Vida política	7
1.1.6 Concepción Filosófica	8
1.1.7 Competitividad	8
1.2 Institucional	9
1.2.1 Identidad Institucional	9
1.2.2 Desarrollo histórico	12
1.2.3 Los usuarios	16
1.2.4 Infraestructura	18
1.2.5 Proyección social	21
1.2.6 Finanzas	24
1.2.7 Política laboral	26
1.2.8 Administración	27
1.2.9 Ambiente institucional	30
1.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas	33
1.4 Problematización de las carencias y enunciado de hipótesis acción	34
1.5 Priorización del problema y su respectiva hipótesis-acción	36
1.5.1 Hipótesis-acción	37
1.5.2 Proyecto	37
1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad	38
Capítulo II: Fundamentación teórica	41
2.1 Elementos teóricos	41
2.1.1 Definiciones de Derechos Humanos	41

2.1.2 Desarrollo histórico de los Derechos Humanos	43
2.1.3 Fundamentos de los Derechos Humanos	45
2.1.4 Iusnaturalismo	45
2.1.5 Historicismo	46
2.1.6 Aspecto ontológico	47
2.1.7 Aspecto axiológico	47
2.1.8 Aspecto teleológico	47
2.1.9 Clasificación de los Derechos Humanos	48
2.1.10 Derechos de primera generación	48
2.1.11 Derechos de segunda generación	48
2.1.12 Derechos de tercera generación	48
2.2 Fundamentos legales	48
2.2.1 Marco legal relacionado con los Derechos Humanos	48
2.2.2 Marco legal nacional	48
2.2.3 Marco legal internacional	49
2.2.4 La Importancia de Proteger los Derechos Fundamentales, Económicos, Sociales y Culturales	50
Capítulo III: Plan de acción o de la intervención	53
3.1 Título	53
3.2 Problema seleccionado	53
3.3 Hipótesis-acción	53
3.4 Ubicación geográfica de la intervención	53
3.5 Unidad ejecutora	54
3.6 Justificación de la intervención	54
3.7 Descripción de la intervención	56
3.8 Objetivos	57
3.9 Metas	57
3.10 Beneficiarios	58
3.10.1 Directos:	58
3.10.2 Indirectos:	58
3.11 Actividades para el logro de objetivos	58

3.12 Cronograma	59
3.13 Técnicas metodológicas	60
3.14 Recursos	60
3.14.1 Humanos	60
3.14.2 Materiales	61
3.15 Presupuesto	61
3.16 Responsables	62
3.17 Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención	62
Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención	63
4.1 Descripción de las actividades realizadas	64
4.2 Productos, logros y evidencias	65
4.3 Sistematización de la experiencia	65
4.3.1 Actores	66
4.3.2 Acciones	66
4.3.3 Resultados	66
4.3.4 Implicaciones	67
4.3.5 Lecciones aprendidas	67
4.3.6 Proyecto Ejecutado	69
Capítulo V: Evaluación del proceso	83
5.1 Del diagnóstico	83
5.2 De la fundamentación teórica	84
5.3 Plan de acción de la intervención	85
5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención	86
5.5 De la evaluación del proceso	87
Capítulo VI: El voluntariado	88
6.1 Plan de la acción realizada	88
6.2 Sistematización	88
6.3 Evidencias y comprobantes	89
Conclusiones	98
Recomendaciones	99
Bibliografía o fuentes consultadas	100

RESUMEN

Se puede manifestar que el Ejercicio Profesional Supervisado, constituye como el penúltimo requisito que todo estudiante Universitario debe cumplir a cabalidad para luego someterse a la fase de evaluación en donde debe defender su proyecto para obtener el título correspondiente.

En el tiempo del Ejercicio Profesional Supervisado, se tiene la oportunidad de conocer la Institución avaladora, al personal, el que hacer de la misma, algunas interioridades, la población que acude a solicitar la prestación de los servicios que presta, el poder observar, colaborar con los trabajadores en las distintas actividades que le asignan las cuales se deben desarrollar de la mejor forma ya que esa oportunidad que le brindan a los practicantes no se la brindan a cualquier persona.

El proyecto ejecutado por el epesista como lo constituye una “Manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz del Quiché, por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención médica”, problema que fue identificado y ampliamente discutido entre los laborantes de la Auxiliatura y el epesista, indicando el Auxiliar que sería un buen aporte a lo interno de la institución, ya que les permitirá tener información actualizada de los servicios de salud en el municipio. De esa cuenta se inició la investigación para el diseño del manual. Al final es sumamente gratificante el poder presentar el proyecto terminado, esperando que sea un aporte significativo y de utilidad para la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, institución avaladora quien me brindo todo el apoyo y confianza para la realización del mismo.

Introducción

El presente informe es el resultado del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos. Se detalla en el mismo, de forma precisa, el proceso desarrollado en la Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché, durante los meses de julio a septiembre del año dos mil dieciocho. Se obtuvo como producto el proyecto denominado “Manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz del Quiché, por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención médica”. Las fases del informe se redactaron en base al normativo correspondiente de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual se detalla a continuación:

El Capítulo I. Diagnóstico Institucional: contiene los datos generales de la institución sede del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), como el marco filosófico, su estructura, recursos materiales y humanos, entre otros. En esta etapa también se pueden visualizar de forma general los aspectos contextuales que inciden en las funciones y desarrollo de la institución; así como se determinaron las carencias existentes y en base a las mismas se determinó la problematización, priorización, hipótesis-acción y el proyecto ejecutado.

El Capítulo II. Fundamentación Teórica: contiene la información que constituye la base para el planteamiento del problema y la formulación de la propuesta a realizar en función de la hipótesis u objetivos de la investigación.

El Capítulo III. Plan de Acción: contiene la previsión detallada y precisa del lugar, el tiempo, las unidades de estudio, los límites y los alcances de los resultados esperados; contiene también un cronograma de actividades planificadas y ejecutadas, que constituyen un parámetro efectivo para determinar el logro de los objetivos establecidos.

El Capítulo IV. Ejecución y Sistematización: contiene la realización de las actividades establecidas en el cronograma del plan de la investigación, con el propósito de solucionar la problemática existente. Así como también en este capítulo, se describen las circunstancias presentadas en la ejecución del proyecto y de todo lo sucedido durante el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

El Capítulo V. Evaluación: es un proceso realizado paralelamente a las diversas etapas, la cual constituye un proceso que permite obtener una valoración entre lo planificado y lo realizado, en base a los criterios de objetividad, validez, confiabilidad, estabilidad y calidad.

El Capítulo VI. Voluntariado: contiene la descripción de las actividades de beneficio social ejecutadas por el epesista, en este caso la reforestación de las áreas verdes del Cantón “Mamaj Chiquito” de la Aldea Chujuyub del Municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento del Quiché.

La metodología empleada en la elaboración del siguiente informe, consiste en la recopilación de información a través de diferentes técnicas, con sus respectivos instrumentos, tales como: encuestas, entrevistas, observación, análisis documental e investigación en diversas fuentes legales y sitios virtuales relacionados con la materia.

Se extienden los más sinceros agradecimientos a la Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser la institución de educación superior que contribuye a la solución de la diversa problemática nacional existente. A la Facultad de Humanidades, por ser la entidad rectora por excelencia, en la formación de profesionales humanistas; a la Procuraduría de los Derechos Humanos, por ser la institución sede de la práctica y al Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), por su orientación durante todo el proceso.

Capítulo I

Diagnóstico

1.1 Contexto

El contexto le sirve a todo epesista para conocer el entorno de la institución en donde se realizará dicho ejercicio profesional.

1.1.1 Ubicación Geográfica

Santa Cruz del Quiché es un municipio y cabecera del departamento de Quiché, colinda al Norte y Noreste con el municipio de San Bartolomé Jocotenango, al Noreste con el municipio de San Andrés Sajcabajá, al Este con los municipios de Chinique y Chiché; al Sur con el municipio de Chichicastenango, al Sureste con el municipio de Chiché, al Oeste con los municipios de San Pedro Jocopilas y San Antonio Ilotenango y al Suroeste con el municipio de Patzité.

- ✓ **Tamaño:** El municipio de Santa Cruz del Quiché tiene una extensión territorial de 311 kilómetros cuadrados y está ubicado a una altitud de 2,041 metros sobre el nivel del mar.
- ✓ **Clima:** Tiene un clima templado y alcanza una temperatura máxima media de 24.6 y 24.4 grados centígrados y una mínima media de 9.3 grados centígrados agradable para poder vivir sin temperaturas excesivas que dañen la salud de los habitantes.
- ✓ **Suelo:** El suelo es propicio para la siembra y cosecha de cultivos tales como: hortalizas, cereales, leguminosas y granos básicos como maíz, frijol y árboles frutales, mismo que son consumidos para la subsistencia y nutrición de los que habitan el municipio.
- ✓ **Principales accidentes:** Los principales accidentes geográficos del municipio de Santa Cruz del Quiché, son los siguientes: la sierra de Chuacús y los cerros Mamaj y Chujuyub, atractivos y grandes paisajes entre ellos lomas y valles con una extensión de 68 Km. cuadrados, que

representa el 59.79% del Municipio y 40.21% montañas volcánicas altas de occidente con una extensión de 45 Km. cuadrados.

✓ **Recursos naturales:** El municipio cuenta con diversos recursos naturales, mismos que a continuación describo: Flora: rosas, orquídeas, etc...; Fauna: ganado bobino, vacuno, porcino, aviar, acuáticos, anfibios, reptiles; Bosques: pino, cerezo, madron, cedro; Hidrografía: dentro de están los ríos, balnearios, lagunas.

✓ **Vías de comunicación:** La ciudad de Santa Cruz del Quiché se encuentra a una distancia de 164 kilómetros de la Ciudad de Guatemala, conectada a través de carretera asfaltada CA-1. La Ciudad de Santa Cruz del Quiché está intercomunicada, a través de la ruta nacional No.15, que en la Aldea Los Encuentros, Municipio de Sololá, entronca con la Carretera Interamericana CA-1; la ruta No. 15 que parte de Los Encuentros, atraviesa Chichicastenango, Santa Cruz del Quiché, San Pedro Jocopilas, Sacapulas y Cunén y llega hasta Chajul. Así como la carretera 7 que se origina en el Departamento de Alta Verapaz, cruza el Departamento de Quiché, aproximadamente de Este a Oeste y termina en el Departamento de Huehuetenango.

1.1.2 **Composición Social**

El Municipio de Santa Cruz del Quiché, cuenta con una población que en su mayoría es de etnia Maya- K'iche' y en menor porcentaje ladina. De acuerdo al censo del año 2009, efectuado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), el total de habitantes del municipio son: 90,890. Grupo étnico: indígena 83%, ladina 17%, área: urbana 33% y rural 67%. Sexo masculino 48% y femenino: 52%.

La población en su mayoría viven en el área rural. De acuerdo al censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) para el 2009 la población se encuentra distribuida por edad de 0-14 años con 46,915 habitantes (52%), de 15-30 años con 26,665 habitantes (29%) y de 30-

60 años con 16,967 habitantes (19%). Esto quiere decir que un 81% de la población está debajo de los 30 años de edad. Desde el último censo hasta la fecha esta tendencia se ha mantenido, por lo tanto un alto porcentaje de la población es joven. Dentro del área social podemos detallar las instituciones educativas que operan en el municipio, que corresponden a los diferentes niveles educativos: Preprimaria, primaria, diversificado y nivel superior; datos proporcionados por la Dirección Departamental de Educación, con el fin de que la población se desarrolle íntegramente en base a la educación, conociendo sus derechos, obligaciones, deberes y oportunidades.

✓ **Instituciones de Salud:** Según datos proporcionados por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el municipio cuenta con las siguientes entidades para la atención de la salud: Hospital Nacional, IGSS, Hospitales, Clínicas y Sanatorios privados, Centros y Puestos de Salud Pública, Farmacias Públicas y Privadas.

✓ **Vivienda:** Según el Instituto Nacional de Estadística, a nivel de Santa Cruz se cuenta con la siguiente información de vivienda: Población: urbana 4890, rural 9560. Hogares con agua: urbana 4792, rural 8700. Hogares sin agua: urbana 98 y rural 860.

✓ **Cultura:** El Municipio de Santa Cruz del Quiché, cuenta con una Casa de la Cultura, misma que fomenta los derechos a la cultura, recreación, etc.

✓ **Costumbres:** El municipio de Santa Cruz del Quiché, es rico en costumbres y tradiciones de las cuales podemos enumerar: la ceremonias mayas, ferias titulares y cantonales; en la que destacan en honor a sus patronos, celebraciones religiosas, bailes: de la culebra, conquista, españoles, traje típico y convites.

1.1.3 Desarrollo Histórico:

El nombre de Santa Cruz del Quiché proviene de la combinación de vocablos k'iche's y de la religiosidad católica. Inicialmente, Quiché proviene de las voces del idioma k'iche' K'I, o KIÍ, que significa muchos y de CHE, que significa árbol, lo que traducido al idioma castellano significa: muchos árboles o región de muchos árboles. El historiador Juan Francisco Ximenes, relata que el nombre de Santa Cruz del Quiché le fue puesto por el Obispo Francisco Marroquín, como recuerdo a la Santa Cruz de Cristo.

✓ **Sucesos importantes**

Se recuerda el terremoto de 1976 que afecto la ciudad de Santa Cruz del Quiché, el conflicto armado interno que duro 36 años, se toman como sucesos importantes ya que afectaron a dicha población y producto de éste último nombraron como premio nobel de la Paz a la señora Rigoberta Menchú.

Otro suceso fue la entrada en vigencia de la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, misma que es humanista por excelencia, en la cual fueron creadas 03 instituciones como lo son: La Corte de Constitucionalidad, el Tribunal Supremo Electoral y la Procuraduría de los Derechos Humanos, de allí en adelante se marca la era de la protección y divulgación de los Derechos Humanos a toda la población, hasta nuestros días; y la Firma de la Paz el 29 de diciembre de 1996.

✓ **Personalidades importantes**

En el municipio han sobresalido diversas personalidades en distintos ámbitos: **Personalidades religiosas:** En el municipio de Santa Cruz del

Quiché, como personalidad importante del pasado destaca el Primer Obispo de Guatemala, Francisco Marroquín.

En la educación: los profesores Miguel Ángel Alvarado López y Juan de León.

En las artes: los escritores y novelistas Álvaro Rogelio Gómez Estrada y Julio Enrique Gómez Estrada.

En la música: destaca en marimba Rocael Salvador Mazariegos.

En el deporte: ha sobresalido el pesista quichelense Luis Medrano, en el atletismo ha sobresalido Teresita Natividad Collado, la primera mujer marchista guatemalteca que compitió en los Juegos Olímpicos de Atenas 2004, actualmente sobresale el marchista Jürguen Grave, un joven marchista.

✓ **Lugares de orgullo local**

El municipio cuenta con varios sitios arqueológicos, entre ellos el más importante es el sitio arqueológico “Gumarcaah”, lugar turístico que se encuentra a 3 km de la cabecera departamental. Además se encuentra Chisalín lugar arqueológico que colinda con Gumarcaah, Chujuyub camino al municipio a San Andrés Sajcabajá, Tojil que es un sitio ceremonial maya, ubicado entre los lugares llamados Panajaxit, Chicorral y Gumarcaah, las lagunas de Lemoa y La Estancia, la Torre de Piedra, la Iglesia Catedral y el balneario Pachitac.

1.1.4 Situación económica

Dentro del área económica se puede mencionar que la misma se basa en productos agrícolas, pecuarios, artesanales, industriales y diversos servicios.

✓ **Comercialización**

En Santa Cruz del Quiché es interesante ver como se realiza la comercialización de los distintos productos; basta ir a sentarse a los

parques los días jueves y domingos que anteriormente se denominaban “días de plaza” y observar como muchos habitantes ponen a disposición diversos productos, como por ejemplo tajos típicos, hilos, sombreros de palma, ventas de jugos, licuados y todo el producto de mercado que constituye la canasta básica familiar, frutas y verduras provenientes de otros municipios y departamentos, carnes de res, pollo, cerdo, mariscos, legumbres, además se cuenta con talleres de herrerías, carpinterías, sastrerías, alfarerías, cererías, talleres de mecánica, hojalaterías, tiendas de barrio denominadas anteriormente “pulperías” y otras tiendas denominadas “de gato” por los escasos productos y otros.

Por otro lado se encuentran importantes comercios como supermercados, despensas, tiendas de ropa importada para damas, caballeros y niños, zapaterías, ventas de electrodomésticos, motocicletas y bicicletas, máquinas para hacer ejercicio, gasolineras, pastelerías, panaderías, cafeterías, restaurantes, fábricas de refrescos, agua pura; cuyo funcionamiento está regulado por el Código de Comercio, Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), entre otras leyes.

✓ **Fuentes laborales**

Según datos que se encuentran en el Instituto Nacional de Estadística – INE- Dentro de las principales fuentes laborales del municipio se puede enumerar que la población es en su mayoría eminentemente agricultura y en menos escala artesanos, otros en la crianza de ganado bobino, porcino, avícola.

Dentro de la actividad industrial se puede mencionar todo el transporte urbano y extraurbano que provee fuentes de empleo así como todo el comercio formal, descrito anteriormente. Se puede mencionar dentro del comercio de empleo informal a todos los vendedores ambulantes,

chicles, dulces, periódicos. Existen mototaxis y microbuses urbanos, que operan desde el centro de la ciudad a cada una de las zonas de la misma. También cuenta con microbuses extraurbanos que operan desde el centro de la ciudad a cada una de las comunidades aledañas, todos los días desde las 6:00 a.m. a 21:00 p.m. Así mismo se cuenta con medios de comunicación, como radiodifusoras, empresas de televisión por cable y revistas.

1.1.5 Vida política

Las organizaciones de poder local que operan en el Municipio de Santa Cruz del Quiché, son: Gobernación Departamental, Concejo Municipal, Alcaldías Auxiliares, Concejo Municipal de Desarrollo y Concejo Departamental de Desarrollo.

✓ **Agrupaciones políticas**

En Santa Cruz del Quiché dentro de las organizaciones políticas podemos mencionar: Unidad Nacional de la Esperanza -UNE-, Visión con Valores –VIVA, TODOS, CONVERGENCIA, CREO, VAMOS, URNG, WINAQ, ENCUENTRO POR GUATEMALA, FCN, PAN, UCN, entre otros. Según datos proporcionados por el Tribunal Supremo Electoral.

✓ **Organizaciones de sociedad civil**

En el municipio existen diversos grupos organizados como sociedad civil, cada grupo se dedica a asuntos distintos como por ejemplo: auditoria social, protección contra la delincuencia, protección a los de la tercera edad, protección a los animales, rehabilitación a los alcohólicos y drogadictos, hogares infantiles, entre otras.

✓ **Organizaciones del estado**

El mismo cuenta con el Centro de Bienestar Social.

✓ **Organización administrativa**

Existe una Corporación Municipal, como también Comités de Desarrollo Comunitario y Municipal, como parte importante de la organización, que es conformada para lograr objetivos comunes y de beneficio social. Según el Código Municipal, Decreto 12-2002 en sus artículos 55 al 59, los alcaldes auxiliares deben desempeñar importantes labores dentro del marco organizativo del Municipio y sus comunidades. Es importante señalar que los alcaldes auxiliares, por tradición y ley existen como representantes locales, elegidos por los vecinos para representar sus comunidades ante la Municipalidad y otras instituciones, como parte importante de la organización administrativa.

1.1.6 Concepción Filosófica

En el municipio de Santa Cruz del Quiché existen distintas manifestaciones de profesar la espiritualidad, la religión católica es la iglesia que cuenta con mayor número de feligreses, cuenta con una catedral grande y oratorios en todas las comunidades rurales, las demás organizaciones religiosas y sectas, cuentan con minoría de feligreses y se denominan a continuación: Iglesia Adventista del Séptimo Día, Iglesia de Dios del Séptimo Día, Iglesia Evangelio Completo, Iglesia Elim, Iglesia Asamblea de Dios, Iglesia Metodista Eben Ezer, Iglesia Metodista Jerusalén, Iglesia Bautista, Iglesia Metodista Primitiva, Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, Testigos de Jehová, Iglesia Evangélica Monte Bazán, Iglesia Evangélica Bethesda, Iglesia Evangélica Monte Horeb, Iglesia Evangélica Príncipe de Paz e Iglesia Evangélica Pueblo de Dios, cofrades, carismáticos, costumbres mayas.

1.1.7 Competitividad

Existen distintas instituciones que prestan servicios semejantes a los que presta la Auxiliatura de los Derechos Humanos, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Ministerio Público
- ✓ La Comisión Presidencial De Derechos Humanos (COPREDEH)
- ✓ Defensoría de la Mujer Indígena
- ✓ Organizaciones No Gubernamentales

1.2 Institucional

1.2.1 Identidad Institucional

Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché.

1.2.1.1 Localización geográfica

0 avenida 11-24 zona 4, Santa Cruz del Quiché, Quiché.

1.2.1.2 Visión

Ser la Institución que defienda los Derechos Humanos de los Guatemaltecos sin discriminación alguna, con énfasis en la acción preventiva y con capacidad de intervención: territorial, oportuna y efectiva, con independencia, objetividad e imparcialidad.

1.2.1.3 Misión

Promover el respeto de los Derechos Humanos de los guatemaltecos con atención integral, educación, promoción, procuración y supervisión de la administración pública, para lograr la vigencia de los mismos, así como el logro del bien común y la convivencia pacífica en observancia de la Constitución Política de la República de Guatemala, tratados y Convenios Internacionales y la legislación nacional sobre la materia.

1.2.1.4 Objetivos

General:

✓ Contribuir a crear las condiciones para el ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos en Guatemala, en el marco del mandato del PDH, los tratados y convenios internacionales y legislación nacional sobre la materia.

Estratégicos:

✓ Restituir los derechos violentados de las personas atendidas por la PDH.

✓ Elevar el conocimiento y acciones de la población para impulsar el reconocimiento, respeto, protección, garantía, afirmar y reivindicación de sus derechos humanos.

✓ Prevenir la violación de derechos humanos en distintos escenarios sociales a través de promover procesos de diálogo.

✓ Fortalecer las capacidades en titulares de derechos y garantes para promover el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información pública, la transparencia, rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción.

1.2.1.5 Principios

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, mediante principios orientadores de la conducta de todo el personal en el ejercicio de sus responsabilidades, se fundamenta en el respeto a la dignidad humana, a la diversidad y establecimiento de una sociedad igualitaria, justa y democrática.

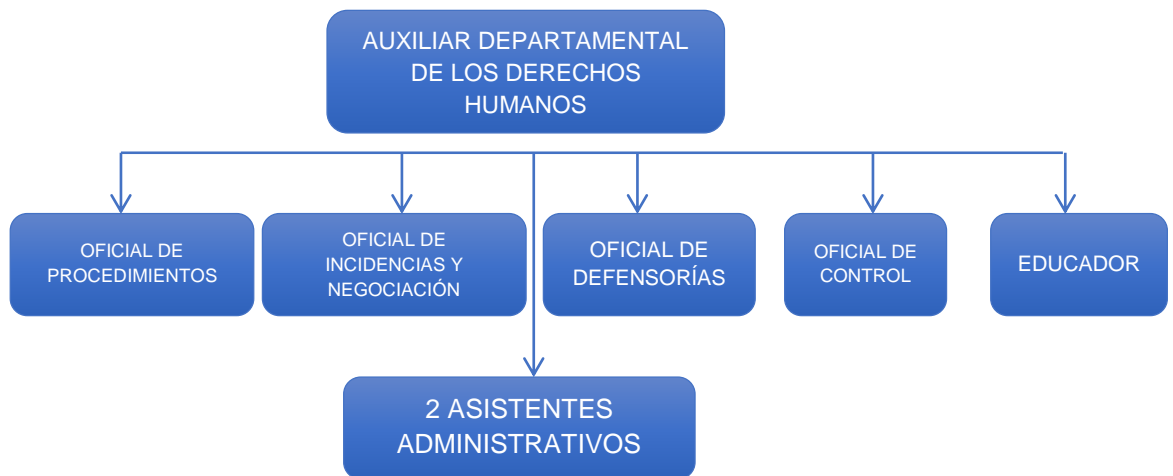
1.2.1.6 Valores

En el ejercicio de las funciones del personal que labora en la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos del Municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché, se fundamenta

en los valores que constituyen la base del desempeño profesional e individual y colectiva dentro y fuera de la institución. Entre los valores que rigen la misma se destacan los siguientes: dignidad, justicia, equidad y solidaridad.

1.2.1.7 Organigrama

La estructura de la institución se describe en el siguiente organigrama, según información de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos.



1.2.1.8 Servicios que presta la institución

Según datos proporcionados por la Procuraduría de los Derechos Humanos son: Orientación, Prevención, Mediación, Intervención, Acompañamiento, Promoción y Educación.

1.2.1.9 Procesos que realiza con otras instituciones

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, coordina con las diversas instituciones como Ministerio Público, Juzgados de los distintos ramos, instituciones de Salud y Educación, entre otras; todo lo relacionado con la protección y ejercicio de los Derechos Humanos, de la población en general.

Los procesos que la Auxiliatura realiza en coordinación con las demás instituciones, tienen como objeto principal la garantía del ejercicio de los Derechos Fundamentales, fundamentados en la vida y dignidad humana, para la consecución y establecimiento de una sociedad justa, igualitaria y democrática, en que prevalezca un auténtico Estado de Derecho.

1.2.2 Desarrollo histórico

La procuraduría de los Derechos Humanos la creó la Constituyente que redactó la Constitución Política de la República de Guatemala la cual está vigente hasta la fecha y la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché fue fundada en 1987 hasta la presente fecha. A continuación se describe detalladamente la historia.

1.2.2.1 Fundación y fundadores

En la Constitución Política de la República de Guatemala, en los Artículos 273, 274 y 275, se establece la creación de la Comisión de Derechos Humanos, del Congreso de la República de Guatemala, así como la designación del Procurador de los Derechos Humanos.

La figura del Procurador de los Derechos Humanos, se inspira en la figura jurídica del Defensor del Pueblo de España, según la Constitución española de 1978. Que a su vez fue inspirada en la figura sueca del “Ombudsman”, que data del siglo IX. Este término significa “representante, comisionado, protector o mandatario”, instituido para el ejercer control de las autoridades y prevenir abusos y actos arbitrarios que afecten los derechos de las personas. La Constitución guatemalteca, es la primera en Latinoamérica en reconocer esta figura jurídica.

Posteriormente con el objetivo primordial de brindarles atención a los habitantes del interior del país, fueron creadas las Auxiliaturas Departamentales de los Derechos Humanos. En el Municipio de Santa Cruz del Quiché, comienza a funcionar a partir del año 1987, hasta la fecha, siendo una de las veintidós Auxiliaturas Departamentales que operan en el País.

El Primer Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos en Santa Cruz del Quiché fue el Licenciado Oscar Enrique Cifuentes Cabrera. Actualmente es el Licenciado Flavio Ruiz Domínguez.

1.2.2.2 Época o momentos relevantes

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, Quiché, surge en una época sumamente problemática y de agitación política, social y económica en Guatemala, debido al conflicto armado interno, en que se perpetraron muchas violaciones a los Derechos Humanos, especialmente en el departamento de Quiché, que ha sido uno de los departamentos más afectados por tal conflicto.

El establecimiento de esta Auxiliatura Departamental, constituye un paso importante en la apertura de un proceso democrático en el país, sobre todo en los esfuerzos de conformar una sociedad justa y democrática en que se respeta la dignidad humana. Por lo tanto esta institución constituye un logro importante en el camino de lograr el respeto por la vida humana y la diversidad étnica, social y cultural.

1.2.2.5 Personajes sobresalientes

En la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, todas las personas que han laborado en la

misma, en los distintos puestos tales como auxiliares, educadores, oficiales, operativos, han sobresalido por la labor que han realizado en pro de los derechos humanos.

1.2.2.4 Memorias

Desde la fundación y el establecimiento de la institución, consta en la documentación de la misma, la lucha y los diversos obstáculos que se han presentado en cada una de las diversas etapas de la historia. Desde sus inicios en la última mitad de la década de 1980, los primeros objetivos han sido erradicar las desapariciones forzadas, los delitos de lesa humanidad, actos de genocidio o exterminio de grupos étnicos, como también lograr el respeto a la dignidad humana.

En la década de 1990, la institución acompañó el proceso de apertura democrática con el inicio de las negociaciones y de los Acuerdos de Paz, aunque se siguieron perpetrando violaciones a los Derechos Humanos, éstas disminuyeron en forma considerable, en comparación con la década anterior.

Desde la firma del último Acuerdo de Paz en 1996, entre la URNG y el Gobierno Guatemalteco, la Auxiliatura Departamental de Santa Cruz del Quiché, ha dirigido sus esfuerzos hacia la conformación de una nación igualitaria y justa; aunque se manifiestan aún las condiciones que imperaban en los momentos más complicados de la historia guatemalteca, sobre todo en lo referente a la discriminación y desigualdad.

1.2.2.5 Anécdotas

Cada uno de los Auxiliares, Educadores y Oficiales Departamentales de los Derechos Humanos que han ejercido

funciones desde el establecimiento de la institución, comparten la vivencia de haber estado presentes en lugares y circunstancias en que ha habido agitación social y política.

Quiché es uno de los departamentos más conflictivos del país, en cuanto a los aspectos económico, social, cultural y político, caracterizado por las múltiples protestas de los diversos sectores de la población.

1.2.2.6 Logros alcanzados

Desde el establecimiento de la institución en el departamento de Quiché se ha visto la reducción de la violación a los Derechos Humanos, pero aún así existe el cual es un reto constante de la institución para poder minimizar los mismos.

1.2.2.7 Archivos especiales

Entre los archivos especiales de la institución se encuentra el registro de quienes han ejercido como auxiliares y representantes del Procurador de los Derechos Humanos en el departamento.

Hasta el momento han ejercido cinco Auxiliares Departamentales quienes son:

- ✓ Lic. Oscar Enrique Cifuentes Cabrera (1988-1999)
- ✓ Licda. Odilia Pérez Medrano (1999-2001)
- ✓ Lic. Francisco García Morales (2001-2003)
- ✓ Lic. Ricardo Raúl Rodríguez Fernández (2003-2016)
- ✓ Lic. Flavio Ruiz Domínguez (2016 hasta la fecha)

1.2.2.8 Estadística

Los datos estadísticos demuestran que la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, anualmente atiende a

cientos de usuarios quienes acuden a la institución por diversos motivos entre ellos denuncias, asesoría legal, acompañamientos e información en materia de Derechos Humanos, entre otros.

1.2.3 Los usuarios

La población a nivel departamental.

1.2.3.1 Procedencia

Los usuarios de la institución provienen de todos los municipios del departamento, debido a que es una entidad de jurisdicción departamental, aunque existen Auxiliaturas Municipales de los Derechos Humanos en los municipios de Nebaj e Ixcán, para atender asuntos dentro de su competencia, dentro de su jurisdicción.

1.2.3.2 Estadística anual

Los datos estadísticos demuestran que la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, atiende anualmente a cerca de 2000 a 2200 usuarios quienes acuden a la institución por diversos motivos entre ellos denuncias, asesoría legal, solicitar información en materia de Derechos Humanos, entre otros.

1.2.3.3 Las familias

Las familias que acuden a la institución, en su mayoría provienen de los municipios del departamento, en mayor medida con respecto a la cabecera departamental, por asuntos de asesoría jurídica, orientación y acompañamiento de procesos ante las autoridades judiciales competentes, en casos en que se ha determinado que existe violación a los Derechos Humanos.

1.2.3.4 Condiciones contractuales

Un gran porcentaje de usuarios provienen del sector económico informal, que incluye campesinos, agricultores y pequeños comerciantes. También provienen en menor porcentaje, trabajadores de empresas privadas y de los diversos ministerios del Estado, por asuntos de competencia de la institución.

1.2.3.5 Usuarios-institución

La credibilidad de la institución con respecto a los usuarios, se evidencia en el número de personas que acuden a la misma, con el objeto de ser asesorados en lo referente a sus Derechos Fundamentales y acompañados en distintos procesos ante las entidades judiciales competentes. Además, esta Auxiliatura recibe toda clase de denuncias, en las que exista alguna amenaza de violación a los derechos fundamentales de cualquier ciudadano, persona particular o alguna institución; o cuando ya se hayan violentado, restringido o disminuido tales derechos y garantías.

Las denuncias se pueden presentar de la manera más simple, sin formalidad alguna, ya sea de manera verbal o escrita; pueden presentarlas quienes hayan sido víctimas de alguna violación a sus derechos o cuando haya amenaza de violación a los mismos. Como también puede acudir cualquier otra persona, a denunciar cualquier hecho ilícito, aunque no sea precisamente el agraviado o agraviada.

Otra manera de presentar denuncias es por medio del anonimato, en que la persona que se dirija a esta institución con dicho propósito, puede hacerlo sin necesidad de proporcionar su nombre, su información en general, etc. Y puede hacerlo de manera personal o telefónica.

1.2.3.6 Tipos de usuarios

A la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos llega población de todos los sectores de la sociedad.

1.2.3.7 Situación socio-económica

Debido a la precaria situación económica de la mayoría de habitantes del municipio es imposible que la misma tenga un desarrollo integral tal y como lo estipula la Constitución Política de la República de Guatemala.

1.2.3.8 Movilidad de los usuarios

La mayoría de usuarios de la institución, acude a las instalaciones a pie o utilizando los diversos transportes moviéndose.

1.2.4 Infraestructura

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, no cuenta con edificio propio.

1.2.4.1 Locales para la administración

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, Quiché, no cuenta con instalaciones propias.

1.2.4.2 Locales para la estancia del trabajo del personal

El espacio físico para el desarrollo de los procesos de la institución, es insuficiente específicamente en cada una de las oficinas de los diferentes departamentos de atención a los usuarios, como también en la sala de espera destinada a las personas que acuden por diversos motivos a la Auxiliatura. Además, para su funcionamiento con el mobiliario que se detalla a continuación:

- ✓ 11 Escritorios.
- ✓ 34 Sillas.

- ✓ 07 Computadoras.
- ✓ 07 Multifuncionales.
- ✓ 02 Teléfonos de línea.
- ✓ 05 Archiveros.
- ✓ 03 Mesas grandes.
- ✓ 02 Pizarras.

1.2.4.3 Instalaciones para tareas institucionales

La institución para la realización de tareas institucionales, cuenta con la infraestructura que se detalla a continuación:

- ✓ 01 Sala de espera.
- ✓ 01 Salón provisional para impartir capacitaciones.
- ✓ 01 Garaje.
- ✓ 01 Terraza.
- ✓ 06 Sanitarios.
- ✓ 01 Pequeño patio.

El edificio no cuenta con un salón destinado específicamente para impartir capacitaciones, charlas o talleres, sino que se utiliza un salón provisional que se ubica a un costado del garaje, lo cual representa una carencia que afecta en forma considerable, el logro de los objetivos de la institución.

1.2.4.4 Áreas de descanso

La institución no cuenta con área de descanso.

1.2.4.5 Áreas de recreación

La institución no cuenta con área de recreación.

1.2.4.6 Áreas de uso especializado

No hay local de uso especializado.

1.2.4.7 Confort acústico

Las instalaciones cuentan con un confort acústico que permite el normal desempeño de las actividades diarias.

1.2.4.8 Confort térmico

La temperatura es adecuada para el normal desempeño de las actividades diarias, aún en época de verano o invierno.

1.2.4.9 Confort visual

La visibilidad en las instalaciones es la adecuada para el desarrollo de las actividades diarias.

1.2.4.10 Espacio de carácter higiénico

Los servicios higiénicos son adecuados. Cuenta con cinco servicios sanitarios destinados al personal de la institución y con uno para los usuarios.

1.2.4.11 Servicios básicos

La institución cuenta con servicio de agua potable, cuenta también con dos líneas de teléfono para su uso y con servicio de internet conectado a cada una de las computadoras del personal.

1.2.4.13 Área de primeros auxilios

La institución no cuenta con un área de primeros auxilios.

1.2.4.13 Política de mantenimiento

La institución no cuenta con un conserje quien realice acciones de mantenimiento, limpieza, conservación y preservación de los bienes, entre otras funciones. Esta tarea está encomendada al personal de la institución. Por lo tanto, ello constituye una de las grandes carencias institucionales.

1.2.4.14 Área disponible para ampliaciones

Debido a que la institución no cuenta con instalaciones propias, carece de algún área o espacio para ser ampliado, en base a las actividades que se desarrollan en la misma.

1.2.4.15 Área de espera y del personal

La institución cuenta con un garaje y con un vehículo tipo Pick-Up, que se utiliza como medio de transporte para el personal de la misma, en sus diligencias respectivas hacia todo el territorio que forma parte de su jurisdicción. El área de espera para los usuarios es de espacio insuficiente para el desarrollo de las actividades diarias.

1.2.5 Proyección social

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos se proyecta hacia todos los niveles de la sociedad quichelense tanto del área urbana como rural, educativa en todos sus niveles de preprimaria hacia el universitario, así como en todas las instituciones, y grupos organizados de la Sociedad Civil.

1.2.5.1 Participación en eventos comunitarios

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos tiene jurisdicción en catorce municipios del departamento, que son: Santa Cruz del Quiché, Chiché, Chinique, Zacualpa, Joyabaj, Pachalum, San Andrés Sajcabajá, Canillá, Chichicastenango, Patzité, San Antonio Ilostenango, San Pedro Jocopilas, San Bartolomé Jocotenango y Sacapulas. Sus principales objetivos son la procuración, promoción y educación de los Derechos Humanos.

1.2.5.2 Programas de apoyo a instituciones específicas

El Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos, apoya a todas las instituciones del Ejecutivo, Legislativo y Judicial, a Entidades Autónomas y Semi-Autónomas y al Sector Privado.

1.2.5.3 Trabajo de voluntariado

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, tiene entre sus objetivos la divulgación y promoción de los derechos inherentes a la persona humana. Por ello, entre sus actividades educativas incluye diplomados, talleres y capacitaciones dirigidas a profesionales y población en general, para capacitarlos como mentores voluntarios, que colaboren en las tareas de promoción y divulgación.

1.2.5.4 Acciones de solidaridad con la comunidad

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, además de los servicios establecidos en la ley, dentro de sus políticas institucionales brinda apoyo a la población en general y a las instituciones cuando se presentan accidentes, catastrofes y otros acontecimientos que requieran de la unificación de las instituciones, esto para minimizar el sufrimiento de los habitantes.

1.2.5.5 Acciones de solidaridad con los usuarios y sus familias

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, brinda asesoría, orientación y seguimiento a los usuarios y a las familias en general, en cuando a las funciones que le competen. Sus objetivos son proteger y garantizar el ejercicio de los Derechos Fundamentales de las familias guatemaltecas.

1.2.5.6 Cooperación con instituciones de asistencia social

La institución realiza actividades de cooperación en materia de Derechos Humanos, con las entidades de salud que operan en el departamento, como los centros de salud, hospitales, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y clínicas privadas.

1.2.5.7 Participación en acciones de beneficio social comunitario

La institución realiza acciones de beneficio social, enfocadas en la atención de las demandas de la población en cuando a sus necesidades, consistentes en la investigación de la situación existente en materia de Derechos Humanos, así como acciones de apoyo y orientación en lo relacionado a la materia, a través de las capacitaciones, divulgación y promoción.

1.2.5.8 Participación en prevención y asistencia en emergencia

La institución brinda servicios en cuando a la prevención y asistencia en emergencias, mediante las capacitaciones, talleres, asesoría y acompañamiento de procesos, con el objeto de asegurar la protección a la integridad, la vida y la salud de la población en general.

1.2.5.9 Participación cívica y ciudadana con énfasis en Derechos Humanos

La institución, mediante la Dirección de Promoción y Educación en Derechos Humanos, brinda inducción y capacitación a los diferentes centros educativos, con el objeto de informar a la población en general, sobre sus derechos civiles y políticos, en base a la legislación nacional e internacional vigente.

1.2.6 Finanzas

El presupuesto de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos se lo asigna la Procuraduría de los Derechos Humanos Central.

1.2.6.1 Fuentes de obtención de recursos económicos

Los recursos financieros de la Procuraduría de los Derechos Humanos, son asignados por el Congreso de la República de Guatemala, según el presupuesto de Ingresos y Egresos de la Nación.

Actualmente son asignados ciento veintiun millones ciento treinta mil quetzales (Q121,130,000.00) a la Procuraduría de los Derechos Humanos, que a su vez asigna a cada una de las Auxiliaturas Regionales, Departamentales, Municipales y una Auxiliatura móvil, los recursos financieros necesarios para el cumplimiento efectivo de sus funciones.

1.2.6.2 Existencia de patrocinadores

No existen patrocinadores que aporten recursos económicos a la institución.

1.2.6.3 Ventas de bienes y servicios

Todos los servicios que brinda la institución a los usuarios son gratuitos, según sus políticas y la legislación que regula su funcionamiento.

1.2.6.4 Políticas salariales

La Procuraduría como instancia autónoma, cuenta con una Dirección Financiera (según Acuerdo Número SG-010-2009. Art.1, numeral 20), que a su vez está establecida por cuatro unidades:

- ✓ Unidad de Contabilidad de Presupuesto Nacional.

- ✓ Unidad de Presupuesto.
- ✓ Unidad de Caja.
- ✓ Unidad de Contabilidad de Fondos Externos.

El salario del personal es devengado según el puesto que desempeña y las funciones que cumple, así como también el renglón presupuestario correspondiente.

1.2.6.5 Cumplimiento con prestaciones de ley

La institución cumple con el pago de prestaciones respectivas de ley, consistentes en Bono 14, Aguinaldo y bonos adicionales para el personal. En la siguiente tabla se describe al personal de la institución, sus funciones y su respectivo renglón presupuestario.

1.2.6.6 Flujo de pago por operación institucional

El flujo de pago por operación institucional es constante y puntual, según el presupuesto asignado por la Procuraduría de los Derechos Humanos, a las Auxiliaturas Departamentales para su funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Dentro del Manual de Organización de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se establece una Auditoría Interna, la cual tiene por objetivo lo siguiente:

Garantizar la correcta utilización de los recursos financieros asignados a la Procuraduría de los Derechos Humanos, provenientes del Presupuesto Nacional o de otras fuentes, mediante el cumplimiento de disposiciones legales o convenios suscritos y la observancia de los procedimientos y operaciones contables presupuestarias que corresponden para resguardar los intereses de la institución.

1.2.6.7 Previsión de imprevistos

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, cuenta con una Caja Chica, que es utilizada para los gastos de funcionamiento y transporte de la institución, así como otros gastos imprevistos. Sin embargo, los recursos financieros son insuficientes para el traslado del personal.

La Procuraduría de los Derechos Humanos, sus funcionarios, servidores públicos, empleados y asesores que laboran dentro de la institución están sujetos a fiscalización por parte del Ministerio Finanzas Públicas.

1.2.6.8 Presupuesto general y específico

Los recursos financieros destinados al funcionamiento de las Auxiliaturas Departamentales de los Derechos Humanos, son asignados por la Procuraduría de los Derechos Humanos, que es la entidad que provee a cada Auxiliatura todos los recursos materiales necesarios, entre ellos mobiliario, equipo de cómputo, material de trabajo, entre otros.

1.2.7 Política laboral

La política laboral de la Procuraduría de los Derechos Humanos se describe a continuación.

1.2.7.1 Procesos para contratar personal

La convocatoria para la selección y reclutamiento de personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, se desarrollada en base al Manual de Puestos y Perfiles de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.2.7.2 Perfil para los puestos o cargos de la institución

Los criterios para la selección de personal, en las Auxiliaturas Departamentales de Derechos Humanos, están establecidos en el manual de puestos y perfiles en la Unidad de Recursos Humanos.

1.2.7.3 Procesos de inducción del personal

La inducción al personal corresponde a la Procuraduría de los Derechos Humanos, según el “Manual de Inducción para el Trabajador de Primer Ingreso”.

1.2.7.4 Procesos de capacitación continuos del personal

El personal de la institución es capacitado en lo referente a sus funciones dentro de la misma, desde el momento de ser contratado. También durante el ejercicio de su cargo, se le brindan constantemente talleres y capacitaciones impartidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos Sede Central, para potencializar sus capacidades, habilidades y destrezas, como también para brindar un mejor servicio a los usuarios.

1.2.7.5 Mecanismos para el crecimiento profesional

Además de la capacitación que se le brinda al personal de la institución, para la potencialización de sus habilidades y destrezas, se le brinda la oportunidad de realizar carrera dentro de la misma, ascender de puesto según su desempeño, capacidad, competencia y sus deseos de servir a los intereses de la organización y de los usuarios en general.

1.2.8 Administración

Todo el personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, dentro de sus funciones tiene que realizar actividades administrativas para verificar el accionar del cargo tales como: planificar

semanal y mensualmente, consolidados de fin de año, realizar el Plan Operativo Anual, notas, recibir denuncias, abrir expedientes, etc.

1.2.8.1 Investigación

La institución cuenta con información de carácter científico y social, sobre la situación existente en relación a los Derechos Humanos, que es proporcionada mediante investigaciones realizada por entidades especializadas de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Además cuenta con personal de la Auxiliatura cuya función es investigar la situación existente y proporcionar datos a la autoridad máxima inmediata, para determinar las acciones respectivas en la consecución de los objetivos institucionales y garantizar el ejercicio de los Derechos Fundamentales.

1.2.8.2 Planeación

El Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos, quien tiene las funciones de promover el buen funcionamiento de la institución, así como de planificar, coordinar, dirigir y supervisar todo procedimiento, en la consecución de los objetivos establecidos.

1.2.8.3 Programación

La programación es un aspecto constante de la institución. Para la consecución de los objetivos establecidos, la Administración actual ha programado diversas acciones, para la superación de obstáculos y la consecución de los objetivos institucionales.

1.2.8.4 Dirección

Como parte importante del proceso administrativo, la institución verifica la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

1.2.8.5 Control

Como parte fundamental del proceso administrativo, se verifica constantemente que las actividades ejecutadas se realicen de acuerdo a las planificadas. Por medio de instrumentos confiables, precisos y la observación, se le da completo seguimiento al desarrollo del plan, para que haya concordancia entre las diversas etapas y acciones.

1.2.8.6 Evaluación

La evaluación es una actividad constante dentro de la institución. Durante el proceso y al finalizar se realiza la verificación del cumplimiento de los objetivos, mediante la observación, y mediante instrumentos precisos. El Auxiliar Departamental, conjuntamente con el personal de la institución, realiza las actividades necesarias para determinar el logro de los objetivos.

1.2.8.7 Manuales de procedimientos

La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, mediante el Manual de Procedimientos (2016) de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, ejecuta y desarrolla toda actividad relacionada con sus procedimientos institucionales.

1.2.8.8 Manuales de puestos y funciones

La Procuraduría de los Derechos Humanos cuenta con un manual de puestos y salarios el cual es revisado constantemente para

mantener equilibrado los salarios de acuerdo a las funciones que realiza cada personal.

1.2.8.9 Legislación concerniente a la institución

Existe legislación concerniente a la institución de carácter nacional e internacional, misma que se detalla a continuación: Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y Primer Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

1.2.9 Ambiente institucional

Cabe mencionar que tanto las autoridades de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Nivel Central y Auxiliaturas Departamentales crean un ambiente agradable juntamente con resto del personal subalterno llevan una buena relación laboral.

1.2.9.1 Relaciones interpersonales

Estas se basan en los valores tales como: Mística de trabajo, coherencia, lealtad, entusiasmo, honestidad, humildad, respeto, responsabilidad, disposición a la comunicación y espíritu de cooperación.

1.2.9.2 Liderazgo

En la institución el liderazgo es delegado al Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos, quien es la máxima autoridad de la misma y además es el representante del Procurador de los Derechos Humanos en el Departamento.

1.2.9.3 Coherencia de mando

En la institución, el mando y dirección corresponde al Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos. Cada miembro del personal recibe y cumple las indicaciones dadas.

1.2.9.4 Toma de decisiones

El Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos, tiene las funciones de cumplir con las indicaciones dadas por el Director General de Auxiliaturas y el Procurador de los Derechos Humanos. También tiene la facultad de tomar decisiones para beneficio de la institución, para lograr los objetivos establecidos y para brindar un mejor servicio a la población en general y usuarios.

1.2.9.5 Estilo de la dirección

El estilo de dirección es vertical ya que depende de las instrucciones de la superioridad y de lo que este estipulado en ley.

1.2.9.6 Claridad de disposiciones y procedimientos

Existe claridad de disposiciones y procedimientos, en base a los objetivos institucionales. En el proceso de toma de decisiones se consideran diversas alternativas.

1.2.9.7 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo dentro de la institución se ve reflejado en las acciones de solidaridad, apoyo y muestras de compañerismo del personal. Existe subordinación del interés particular al interés general o institucional y el trabajo conjunto se enfoca en la consecución de los objetivos establecidos.

1.2.9.8 Compromiso

Existe identificación de cada miembro del personal, con los objetivos de la institución y se ve reflejado en el compromiso adquirido por dirigir los mejores esfuerzos individuales y colectivos hacia el logro de los grandes propósitos institucionales.

1.2.9.9 Satisfacción laboral

Existe satisfacción laboral dentro del personal, ya que la institución estimula la potencialización de sus capacidades, habilidades y destrezas, para el desarrollo organizacional e individual.

1.2.9.10 Posibilidades de desarrollo

La institución brinda a cada miembro del personal, la oportunidad de superarse en el aspecto económico, en el aspecto laboral y en el aspecto académico. Ya que se les otorga la oportunidad de realizar carrera dentro de la misma y de ascender de puesto según sus capacidades, destrezas, habilidades y su desempeño profesional. Obviamente ello implica también un crecimiento económico, con todos los beneficios establecidos en ley.

1.2.9.11 Motivación

Los miembros del personal aceptan el reto de trabajar en la Auxiliatura de los Derechos Humanos, identificándose con la misión, visión y objetivos de la misma. Se esfuerzan por ser consecuentes en la línea de pensamiento y acción social de la institución. Así como manifiestan fidelidad a los valores institucionales y un compromiso que se ve reflejado en la actitud frente al trabajo.

1.2.9.12 Reconocimiento

La institución como una forma de valorar y premiar el desempeño profesional, le brinda el respectivo reconocimiento a cada integrante del personal, aspecto que incide en la motivación del individuo y en la potencialización de las habilidades, destrezas y habilidades en beneficio de la institución.

1.2.9.13 Tratamiento de conflictos

En la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, se acepta la diversidad de visiones y posturas, y se sabe convivir con las mismas. Como también se toman en cuenta las necesidades y opiniones de los demás. Por lo tanto, existe un adecuado tratamiento de conflictos cuando estos surgen, en beneficio de la institución.

1.3 Lista de deficiencias, carencias identificadas

En base al diagnóstico contextual e institucional, se detectan diversas carencias que constituye todo aquello que no se está desarrollando de la manera más adecuada y que no se tiene en la institución o que impide el logro de los objetivos institucionales. En el cuadro siguiente se describen las carencias institucionales:

CARENCIAS

- ✓ No existe un instrumento para supervisar los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública.
- ✓ La institución no cuenta con instalaciones propias.
- ✓ No existe un espacio amplio para la atención a los usuarios.
- ✓ No existe un salón para impartir talleres y capacitaciones.
- ✓ La institución no cuenta con un conserje.
- ✓ La institución no cuenta con un guardián.
- ✓ La institución no cuenta con un piloto.
- ✓ No hay un comunicador social.

- ✓ La Auxiliatura tiene poco personal.
- ✓ Falta de educadores.
- ✓ Falta de defensorías.
- ✓ Falta de presupuesto.
- ✓ Falta de literatura para distribuir a la población
- ✓ El radio de acción es extenso debido que cuenta con 14 municipios no cuentan con suficientes vehículos.
- ✓ La educadora no alcanza a cubrir su área de acción.
- ✓ Numerosos casos de acoso sexual a mujeres y varones.
- ✓ No cuenta con agentes de seguridad.
- ✓ No cuenta con alarma.
- ✓ Pocos efectivos de Policía Nacional Civil en la comunidad.
- ✓ Discriminación a los demandantes de los servicios institucionales.
- ✓ Casos de prejuicios por razones étnicas.
- ✓ No hay personal suficiente y capacitado para realizar investigaciones.

1.4 Problematicación de las carencias y enunciado de hipótesis-acción

A continuación, en el siguiente cuadro, se describe la problematicación de la institución, en base a las carencias detectadas.

CARENCIA	PROBLEMATIZACIÓN
No existe un instrumento para supervisar los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública.	¿Por qué no se elabora un instrumento para supervisar los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública?
La institución no cuenta con instalaciones propias.	¿Por qué la institución no cuenta con instalaciones propias?
No existe un espacio amplio para la atención a los usuarios.	¿Por qué no se gestiona la habilitación de un espacio amplio para la atención a los usuarios?

No existe un salón para impartir talleres y capacitaciones.	¿Por qué no se gestiona la habilitación de un salón para impartir talleres y capacitaciones?
La institución no cuenta con conserje.	¿Por qué no se gestiona la contratación de un conserje?
La institución no cuenta con un guardián.	¿Por qué no se gestiona la contratación de un guardián?
La institución no cuenta con un piloto.	¿Por qué no se gestiona la contratación de un piloto?
No hay un comunicador social.	¿Por qué no se gestiona la contratación de un comunicador social?
La Auxiliatura tiene poco personal.	¿Por qué no se gestiona más personal?
Falta de educadores.	¿Por qué no se gestionan más educadores?
Falta de defensorías.	¿Por qué no gestionan más defensorías?
Falta de presupuesto.	¿Por qué no se gestiona más presupuesto?
Falta de literatura para distribuir a la población	¿Por qué no se gestionan literatura para distribuir a la población?
El radio de acción es extenso debido que cuenta con 14 municipios.	¿Por qué se gestionan la apertura de otras auxiliaturas?
No cuenta con suficientes vehículos.	¿Por qué no se gestionan más vehículos?
Escaso conocimiento en corrientes curriculares.	¿Por qué hay escaso desconocimiento en corrientes curriculares?

Números casos de acoso sexual a mujer y varones.	¿Por qué hay numerosos casos de acoso sexual a mujer y varones?
No cuenta con agentes de seguridad.	¿Por qué no se gestiona agentes de seguridad?
No cuenta con alarma.	¿Por qué no se gestiona alarma?
Pocos agentes de la Policía Nacional Civil en la comunidad.	¿Por qué existen pocos agentes de la Policía Nacional Civil en la comunidad?
Discriminación a los demandantes de los servicios institucionales.	¿Por qué existe la discriminación a los demandantes de los servicios institucionales?
Casos de prejuicios por razones étnicas.	¿Por qué no se erradican los casos de prejuicios por razones étnicas?
No hay personal suficiente y capacitado para realizar investigaciones.	¿Por qué no se gestiona más personal capacitado para realizar investigaciones?

1.5 Priorización del problema y su respectiva hipótesis-acción

En base a la problematización descrita, se determina la priorización, que consiste en ordenar según el criterio de importancia, urgencia y conveniencia, cada uno de los problemas detectados para darles solución respectiva.

- ✓ La Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, no cuenta con un “Manual de auditoria social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención”, como lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala, para velar por los derechos humanos.

1.5.1 Hipótesis-acción

En base a la priorización, surge la hipótesis-acción, que constituye una propuesta que presupone la solución al problema, la cual se describe en el cuadro siguiente:

PROBLEMA	HIPÓTESIS-ACCIÓN
¿Porque la Procuraduría de los Derechos Humanos no cuenta con un Manual de auditoría social a los servicios del Ministerio de Salud en el municipio de Santa Cruz de Quiché?	Si se elabora un Manual de auditoría social se podrán supervisar los servicios de salud en el municipio de Santa Cruz de Quiché desde la Procuraduría de los Derechos Humanos con participación de la sociedad civil, <i>entonces</i> se logrará garantizar de alguna manera los derechos humanos a la salud y a la vida de los que demanden atención.

1.5.2 Proyecto

En base a la hipótesis-acción correspondiente al problema priorizado, se determina el proyecto a realizar, con la consideración de los criterios de urgencia, importancia y conveniencia de la institución.

HIPÓTESIS-ACCIÓN	PROYECTO
Si se elabora un Manual de auditoría social se podrán supervisar los servicios de salud en el municipio de Santa Cruz de Quiché desde la Procuraduría de Derechos Humanos con participación de la sociedad civil, <i>entonces</i> se logrará garantizar de alguna manera los derechos	“Manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché, por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención”.

humanos a la salud y a la vida de los que demanden atención.

1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad

Estos factores son indispensables para la realización del proyecto ya que constituye uno en la autorización y el otro para determinar los recursos humanos y financieros.

1.6.1 Viabilidad

En base a las necesidades de la institución y a la problemática detectada, se determina la viabilidad del proyecto, cuyo propósito principal es contribuir a la consecución de los objetivos institucionales establecidos.

INDICADOR	SI	NO
¿Se tiene, por parte de la institución, la autorización para hacer el proyecto?	X	
¿Se cumplen con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	X	
¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		X

1.6.2 Factibilidad

En base a las necesidades de la institución y a la problemática detectada, se hace el estudio respectivo sobre la factibilidad del proyecto, que consiste en determinar la existencia de los recursos humanos y financieros para su realización.

En el siguiente cuadro se detalla el estudio técnico del proyecto:

INDICADOR	SI	NO
¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto?	X	

¿Se tiene exacta idea de la magnitud del proyecto?	X	
¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
¿Se tiene claridad en las actividades a realizar?	X	
¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	X	
¿Se cuentan con los recursos físicos y técnicos necesarios?	X	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto a realizar?	X	

En el siguiente cuadro se detalla el estudio de mercado del proyecto:

INDICADORES	SI	NO
¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	

En el siguiente cuadro se detalla el estudio financiero del proyecto:

INDICADOR	SI	NO
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	X	
¿El proyecto se pagará con fondos de la institución / comunidad intervenida?		X

¿Será necesario gestionar crédito?		X
¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?		X
¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?		X
¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?		X

Capítulo II

Fundamentación Teórica

2.1 Elementos teóricos

La Constitución Política de la República de Guatemala, en los Artículos 1, 2, 3, 4, 52, 93-100, establece la protección de los derechos a la salud y vida de los habitantes; los Artículos 273, 274 y 275, instituye la creación de la Comisión de Derechos Humanos, del Congreso de la República de Guatemala, así como la designación del Procurador de los Derechos Humanos.

2.1.1 Definiciones de Derechos Humanos

Decir que hay algunos Derechos Humanos o Derechos del Hombre en el contexto histórico-espiritual (que es el nuestro) equivale a afirmar que existen derechos fundamentales que el hombre posee por el hecho de ser hombre, por su propia naturaleza y dignidad; derechos que le son inherentes, y que, lejos de nacer de una concesión de la sociedad política, han de ser por ésta consagrados y garantizados (Truyol y Serra, 1979, p. 6).

Según el político y jurista español Gregorio Peces-Barba los Derechos Humanos son:

Facultad que la norma atribuye de protección a la persona en lo referente a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política o social, o a cualquier otro aspecto fundamental que afecte a su desarrollo integral como persona, en una comunidad de hombres libres, exigiendo el respeto de los demás hombres, de los grupos sociales y del Estado en caso de infracción. (Peces-Barba, 1979, p. 27)

Este autor manifiesta, que los Derechos Humanos constituyen el conjunto de facultades o prerrogativas que son inherentes al ser humano, pero para hacer efectivo el ejercicio, protección y defensa de las mismas, es necesario que el Estado las garantice por medio de las leyes, es decir por medio del derecho positivo, y esta manera se pueda lograr el desarrollo integral de la persona.

Según el abogado y catedrático guatemalteco Sagastume Gemmel (2014) “El valor seguridad fundamenta los derechos personales y de seguridad individual y jurídica, el valor libertad fundamenta los derechos cívico-políticos y, el valor igualdad fundamenta los derechos económicos, sociales y culturales” (p.5).

El autor, quiere decir en este comentario, que los Derechos Humanos se refieren a la seguridad, libertad e igualdad, como algo inherente, indivisible e intransferible de la persona humana.

Según el prestigioso filósofo Papacchini:

Los Derechos Humanos son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna. Son independientes de factores particulares como el estatus, sexo, etnia o nacionalidad; y son independientes o no dependen exclusivamente del ordenamiento jurídico vigente (Papacchini, 1997, p.44)

Según Gil de la Torre (1996) “Los Derechos Humanos se han definido como las condiciones que permiten crear una relación integrada entre la persona y la sociedad, que permita a los individuos ser personas, identificándose consigo mismos y con los otros” (p.19). En esta definición se evidencia que el ejercicio de los Derechos Humanos, implica tener las

condiciones necesarias que permitan el desarrollo integral del ser humano, en lo referente a su dignidad y su valor como tal

2.1.2 Desarrollo histórico de los Derechos Humanos

Según Sagastume Gemmel (2014) “Los Derechos Humanos nacen con la humanidad misma, siempre se han encontrado presentes en la historia del ser humano, y han evolucionado de acuerdo con cada época” (p.7). Esto indica que el reconocimiento, garantía, protección y defensa de los derechos fundamentales del ser humano, han sido producto de luchas y conquistas a través de la historia, en los diversos ordenamientos jurídicos del mundo, que son producto del contexto económico, social, cultural y religioso de cada país.

Desde la antigüedad, se encuentran indicios de que en los diversos ordenamientos jurídicos de las civilizaciones pasadas, se han reconocido ciertos derechos a determinados grupos sociales. Aunque también es necesario mencionar, que a gran parte de los diversos grupos sociales de cada civilización, les han sido negados sus derechos y ha sido menoscabada su dignidad, libertad y valor como personas.

En la Edad Media (476-1592 d. C) con la expansión del cristianismo, se reconocen ciertos derechos del ser humano, por ejemplo, en este aspecto, desempeñaron una importante labor los miembros de las distintas órdenes del catolicismo, como los Monjes Benedictinos quienes proveyeron alimentación a la población de los distintos reinos del continente, en tiempos de escasez, ya que muchos monjes se dedicaron a la agricultura y a sembrar en campos anteriormente destruidos, y se logró obtener cierta estabilidad en tiempos de agitación política y de guerras. De esta manera, se reconoció el derecho de todo ser humano a la alimentación.

En 1776, en Estados Unidos de Norteamérica, el documento llamado “La Declaración de Derechos del Buen Pueblo de Virginia”, declara la independencia de este pueblo, desconociendo la autoridad del Rey de Inglaterra. Así mismo este documento establece y reconoce una serie de derechos inherentes a la persona humana, entre ellos: el derecho al goce de la vida, de la libertad, de la igualdad; como también el derecho a poseer y adquirir propiedades, a la libre emisión del pensamiento, entre otros. Esta declaración constituye un ejemplo positivo para todos los países del mundo, y un verdadero antecedente en relación a las modernas declaraciones de Derechos Humanos.

El diez de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos, como el primer instrumento universal y moderno, que reconoce, garantiza y protege los derechos inherentes del ser humano, sin distinción alguna. Esta declaración está conformada por un prólogo y treinta artículos que reconocen la libertad, la igualdad, los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, así como el establecimiento de un orden social que garantice el ejercicio efectivo de estos derechos inalienables.

Aunque una declaración, no tiene carácter vinculante como una convención, debido a su naturaleza moral y no coercitiva; la Conferencia de Teherán de 1968, reconoce la obligatoriedad del cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como una excepción a la regla, por lo tanto es necesario que todos los gobiernos de los países del mundo, tengan plena observancia de la misma y difundan, divulguen y promuevan este importante instrumento jurídico.

La ratificación de esta declaración, constituye el primer paso a nivel internacional, para que muchos países del mundo ratifiquen diferentes

convenios y tratados internacionales, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, entre otros, que son de carácter vinculante y permiten el establecimiento de mecanismos de control, para el efectivo cumplimiento de los mismos, mediante la supervisión, visitas “in situ” o “in loco”, e informes periódicos sobre la situación de Derechos Humanos, en los diferentes gobiernos, etc.

2.1.3 Fundamentos de los Derechos Humanos

Según el distinguido jurista Bobbio:

No se trata de encontrar el fundamento absoluto (proeza gloriosa, pero desesperada) se trata de encontrar los diversos fundamentos posibles. No obstante, de todas maneras, esta búsqueda de los fundamentos posibles (hazaña legítima y no condenada a la esterilidad como la otra) no tendrá ninguna importancia sino está acompañada del estudio de las condiciones de los medios y de las situaciones donde tal derecho o tal otro pueda ser realizado”. (Bobbio 1964, p.14).

2.1.4 Iusnaturalismo

Para definir que es el iusnaturalismo, es necesario definir primeramente qué es el derecho natural. Según Hobbes (1989) citado por Hernández (2010) el derecho natural es:

La libertad que tiene cada hombre de usar su propio poder según le plazca, para la preservación de su propia naturaleza, esto es, de su propia vida; y, consecuentemente de hacer cualquier cosa que, conforme a su juicio y razón, se conciba la más apta para alcanzar ese fin. (Hernández, 2010, p.44)

Según Recasens Siches (1963) el derecho natural (p.24). En las definiciones citadas se resalta un conjunto de principios que devienen de la naturaleza humana. Sin embargo, ambas difieren en lo referente al

aspecto axiológico, mientras Hobbes afirma que cada hombre es libre de elegir, lo que le parezca adecuado según su voluntad. Recasens afirma que el aspecto relacionado con la justicia y la moralidad, debe prevalecer.

En base a lo anterior, se puede concluir que el derecho natural, no es derecho creado, sino deviene de la naturaleza humana, y es derecho que debe ser reconocido por los diversos ordenamientos jurídicos, por lo tanto su existencia es anterior a la formación del Estado y de los diversos sistemas políticos de los países del mundo. Por lo tanto, su característica principal es la universalidad, ya que abarca a toda la humanidad, sin depender de la etnia, cultura, creencias y costumbres.

El iusnaturalismo es la doctrina que considera al derecho como algo inherente al ser humano, es decir el ser humano posee derechos por el simple hecho de serlo, y éstos son concedidos por un ser superior. Algunos instrumentos jurídicos de carácter internacional reflejan la concepción iusnaturalista, por ejemplo la Declaración de Derechos del Buen Pueblo de Virginia (1776) afirma “Todos los hombres son por naturaleza igualmente libres e independientes y tienen ciertos derechos innatos, de los cuales, cuando entran en estado de sociedad, no pueden, por ningún pacto, privar o desposeer a su posteridad; a saber el goce de la vida y de la libertad, con los medios para adquirir y poseer la propiedad, y buscar y conseguir la felicidad y la seguridad”.

2.1.5 Historicismo

La corriente historicista afirma que el fundamento de los derechos humanos son las necesidades sociales y la capacidad de satisfacerlas. Según el destacado jurista y catedrático español Pérez Luño (1984) los Derechos Humanos “aparecen como un conjunto de facultades e instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humanas, las cuales deben ser

reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional” (p.48).

2.1.6 Aspecto ontológico

Se define ontología como la rama de la filosofía que se ocupa de la naturaleza y organización de la realidad.

La dignidad humana contiene la fundamentación de lo que puede ser considerado como derecho humano en general. Lo que con él se nombra es algo más originario que lo que se expresa por medio del término derecho humano. Según este comentario, la relación entre esta rama de la filosofía y los Derechos Humanos, radica en que el sujeto principal la persona humana, así como de sus necesidades y las condiciones necesarias que pueden garantizar su desarrollo integral (Spaemann, 1989, p.16).

2.1.7 Aspecto axiológico

La axiología es una teoría o una especialidad de la filosofía que está centrada en el análisis de los valores. Se entiende por valor moral todo aquello que lleve al hombre a defender y crecer en su dignidad de persona.

2.1.8 Aspecto teleológico

Según el diccionario de la Real Academia Española (2014), la “teleología es la doctrina centrada en las llamadas causas finales”. La teleología forma parte de la metafísica, que es una rama de la filosofía, y también puede definirse como el análisis de los propósitos o de los objetivos que persigue un ser o un objeto.

2.1.9 Clasificación de los Derechos Humanos

Según la propuesta del jurista checo Karel Vasak (1979) existen diversas clasificaciones de los Derechos Humanos, las cuales se refieren a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales; como también al derecho a la paz, a la solidaridad y a la libre determinación.

2.1.10 Derechos de primera generación

Los derechos de primera generación constituyen los derechos civiles y políticos.

2.1.11 Derechos de segunda generación

Los derechos de segunda generación constituyen los derechos económicos, sociales y culturales.

2.1.12 Derechos de tercera generación

Los derechos de tercera generación constituyen el derecho a la paz, a la solidaridad, a la convivencia armoniosa y autodeterminación.

2.2 Fundamentos legales

Dentro de los fundamentos legales están los Convenios Nacionales como Internacionales mismos que se detallan a continuación.

2.2.1 Marco legal relacionado con los Derechos Humanos

Existe un marco legal de carácter nacional e internacional, relacionado con los Derechos Humanos, el cual se describe a continuación.

2.2.2 Marco legal nacional

En Guatemala, según el ordenamiento jurídico y la jerarquía de las normas, es la Constitución Política de la República de Guatemala, la ley superior que según los artículos siguientes hace referencia específica a los Derechos Humanos: Artículos: 1, 2, 3, 4, 52, 93-100, establece la

protección de los derechos a la salud y vida de los habitantes; los Artículos 273, 274 y 275, instituye la creación de la Comisión de Derechos Humanos, del Congreso de la República de Guatemala, así como la designación del Procurador de los Derechos Humanos, quien es el encargado de velar por cumplimiento de los mismos.

2.2.3 Marco legal internacional

A continuación, se describen los instrumentos internacionales en materia de Derechos Humanos ratificados por el Estado de Guatemala, así como la fecha de ratificación:

- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos, 10 de diciembre de 1948.
- ✓ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 5 de mayo de 1992.
- ✓ Protocolo Opcional al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 28 de noviembre de 2000.
- ✓ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 19 de mayo de 1988.
- ✓ Convención Internacional para la Eliminación de todas las formas de Discriminación racial, 18 de enero de 1983.
- ✓ Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, 12 de agosto de 1982.
- ✓ Protocolo opcional de la convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, 9 mayo de 2002.
- ✓ Convención contra la Tortura y otros tratos o penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, 5 de enero de 1990.
- ✓ Protocolo Opcional de la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, 04 de diciembre de 2007.
- ✓ Convención de los Derechos del Niño, 06 de junio de 1990.

- ✓ Protocolo opcional de la Convención de los Derechos del Niño y la participación de la niñez en el Conflicto Armado, 09 de mayo de 2002.
- ✓ Protocolo opcional de la Convención de los Derechos del Niño, de la venta de niños, prostitución de niños y pornografía de niños, 09 de mayo de 2002.
- ✓ Convención Internacional de la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migrantes y de sus Familias, 14 de marzo de 2003.
- ✓ Convención Internacional de la Supresión y Castigo de los Crímenes del Apartheid, 15 de junio de 2005.
- ✓ Convención para la Prevención y Castigo de los crímenes de Genocidio, 13 de enero de 1950.
- ✓ Convención Americana de los Derechos Humanos, 25 de mayo de 1978.
- ✓ Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”, 05 de octubre de 2000.
- ✓ Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, 29 de enero de 1987.
- ✓ Convención Interamericana sobre desaparición forzada de personas 25 de febrero de 2000.
- ✓ Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer “Convención de Belem do Para”, 04 de abril de 1995.
- ✓ Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, 28 de enero de 2003.

2.2.4 La Importancia de Proteger los Derechos Fundamentales, Económicos, Sociales y Culturales

La institución encargada de velar por los derechos humanos universales, en Guatemala es la Procuraduría de los Derechos Humanos, fundamentada en la Constitución Política de la República de Guatemala, como ley máxima; pero en materia de Derechos Humanos los Instrumentos Internacionales Aceptados y Ratificados por Guatemala

tienen preeminencia. Es por ello que forman parte de la fundamentación teórica para hacer valer los instrumentos de supervisión que le permitan a la procuraduría de los Derechos Humanos hacer valer el mandato que tiene estipulado en sus obligaciones como lo es la supervisión a la administración pública.

Como derecho fundamental la vida, es necesario protegerla desde el primer día de la concepción y es obligación del estado protegerla, tal y como lo establece el artículo tercero de la Constitución Política de la República de Guatemala. De esa cuenta el Estado se organiza mediante Ministerios dentro de los cuales figura el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, encargado de velar imperativamente por la protección de la vida y por consiguiente restablecer la salud de la población guatemalteca, sin distinción de raza, credo, religión, cultura, sexo, idioma, condición social, económica entre otras.

Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
Artículo: 3 y 5.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:
Artículo: 12.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Artículo 6, numeral 1.

Convención Internacional Sobre la Eliminación de Todas la Formas de Discriminación Racial. Artículo 5 inciso e, numeral IV)

Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer. Artículo 12. Numeral 1 y 2.

Convención Sobre los Derechos del Niño. Artículo 24. Inciso 1 y 2.

Indicadores de la fundamentación teórica

No.	Indicadores	Si	No
1	Los elementos teóricos ayudan a direccionar las acciones a realizar.	X	
2	Las definiciones y fundamentaciones son propicios para los derechos humanos que se quieren proteger.	X	
3	Se describe la clasificación de los derechos humanos.	X	
4	La Constitución Política de la República de Guatemala base fundamental del proyecto.	X	
5	Se investigaron las leyes nacionales en materia de derechos humanos.	X	
6	Se investigaron las leyes internacionales en materia de derechos humanos.	X	
7	Es importante proteger los Derechos Humanos a la salud y a la vida de los guatemaltecos.	X	
8	Es obligación del Estado garantizar a los guatemaltecos el derecho fundamental a la vida.	X	
9	Es obligación del Estado garantizar a los guatemaltecos el derecho social a la salud.	X	

Capítulo III

Plan de acción de la intervención

Universidad De San Carlos De Guatemala
Facultad De Humanidades
Departamento De Pedagogía
Licenciatura En Pedagogía y Derechos Humanos
No. de Carné: 8851525
Epesista: Oscar Romeo Argueta Rodríguez

3.1 Título

“Manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención”.

3.2 Problema seleccionado

¿Cómo solucionar la carencia de un manual de auditoría social acorde a los servicios de salud, en donde la Procuraduría de los Derechos Humanos, con participación de la sociedad civil; no solo monitoreen a los mismos sino que realicen supervisiones para la buena atención a la población demandante?

3.3 Hipótesis-acción

Si se elabora un Manual de auditoría social se podrán supervisar los servicios de salud en el municipio de Santa Cruz de Quiché desde la Procuraduría de los Derechos Humanos con participación de la sociedad civil, *entonces* se logrará garantizar de alguna manera los derechos humanos a la salud y a la vida de los que demanden atención.

3.4 Ubicación geográfica de la intervención

0 Avenida 11-24 Zona 4, Santa Cruz del Quiché, Quiché. **Tel:** 77551181.

3.5 Unidad ejecutora

Facultad de Humanidades, Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos.

3.6 Justificación de la intervención

Tomando en cuenta las reuniones realizadas con el Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché y el Oficial de Incidencia y Negociación en cuanto a la forma de realizar monitoreos a los servicios de salud en áreas específicas, y efectuándose únicamente a requerimiento del Nivel Central y no contando con un manual más amplia que contenga lineamientos para recabar información específica de los servicios que prestan en los distintos centros asistenciales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y que puedan llevar una secuencia lógica y ordenada en dicha auxiliatura, que les permita identificar hallazgos haciendo compromisos institucionales, dejando tiempo sugerido para la solución de los problemas, de conocer presupuestos de la institución para el buen funcionamiento de los mismos y poder contribuir e intermediar con sus autoridades superiores girando los oficios correspondientes a efecto de solucionar la problemática existente en el menor tiempo posible.

En ese sentido y en puesta en común con el personal de la auxiliatura se priorizó que era necesario contar con un manual que permita una supervisión más integral, seria, tomando como base la Ley del Procurador de los Derechos Humanos tal y como lo estipula la Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 275, Atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos; a) “Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos...”

Por lo que se acordó elaborar un manual de supervisión más completa, debido que existen denuncias de mala atención por parte de algún personal de los servicios de salud tales como: médicos, enfermeras, falta de medicamentos, alimentos, laboratorios, rayos x, falta de disponibilidad de camas, falta de

personal, falta de higiene y un ambiente agradable, mucha selectividad en atención al paciente, discriminación, los cuales si se identifican y no se dejan por escrito, por lo tanto no se hacen compromisos por parte de las autoridades de salud; mientras que si existiera un instrumento donde quede claro los hallazgos se podrá dejar tiempo para la solución del problema, caso contrario se aperturarían expedientes, adjuntando el instrumento de supervisión como evidencia del caso.

La población demandante de los servicios de salud, en su mayoría son de escasos recursos económicos que bien podemos decir que viven en pobreza y extrema pobreza, y en muchos de los casos son víctimas de malos tratos por parte de los servidores públicos y si a eso le aunamos el desinterés que han mostrado los gobiernos en general de poder brindarles a la población una atención adecuada e integral, por consiguiente la Procuraduría de los Derechos Humanos debe jugar un papel determinante para proteger los derechos humanos de la población, teniendo todos los instrumentos que sean necesarios para la vigilancia de la administración pública y de los que laboran en ella, tomando en cuenta a la Sociedad Civil que colabora con la Auxiliatura en realizar auditoria social a las instituciones estatales.

Es por ello que después de varias reuniones con el personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché y el epesista de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Sección Quiché, Plan Domingo, se priorizó la importancia de crear un manual de auditoria social y supervisión acorde a las necesidades de la población para poder llegar a todos los servicios de salud y de alguna manera incidir para que el trabajo de los servidores de salud sea el adecuado, dándoles a conocer que la atención que brindan va dirigida a seres humanos que tienen dignidad y derechos constitucionales y universales; por lo tanto se les debe guardar todas las consideraciones que los distintos casos ameriten sin distinción alguna.

En los últimos gobiernos que han administrado los recursos guatemaltecos, se ha reflejado la forma inadecuada del manejo de los recursos económicos, ya que si tomamos como ejemplo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, nos podremos dar cuenta del desabastecimiento de medicamentos, alimentos, equipo médico quirúrgico, falta de contratación de personal médico, paramédico, enfermeros profesionales, personal administrativo y operativo. El poco personal con el que cuentan los servicios de salud no son suficientes y si a eso le aunamos que el Ministerio de Salud es uno de los peores pagados de la administración pública, se evidenciaría que el gobierno no le ha dado la atención debida a dicho Ministerio.

3.7 Descripción de la intervención

Dado que en los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a nivel municipal se han detectado muchas carencias como por ejemplo la falta de medicamentos, atención al público y pacientes, la mala atención de los trabajadores, la falta de higiene en los servicios, falta de agua potable en otros centros, la discriminación que en algunos momentos se demuestra la mala alimentación a los pacientes, la infraestructura en algunos casos en mal estado, la indiferencia de médicos hacia los subalternos y pacientes en cuanto al trato que se les brinda, el acoso entre otros aspectos.

Es lo que ha estimulado a realizar este proyecto como lo constituye el “Manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención”.

3.8 Objetivos

De esta manera se pueden identificar los propósitos del proyecto a ejecutar.

General

Contribuir con la Auxiliatura de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché en la creación de un manual de auditoría social al Ministerio de Salud con participación de la Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención médica.

Específicos

- ✓ Realizar supervisiones constantes a los servicios de salud para mantener un mejor control.
- ✓ Establecer acuerdos institucionales para minimizar la problemática identificada.
- ✓ Contribuir con las autoridades locales de los servicios de salud para que las autoridades centrales le presten atención debida en la solución de problemas.

3.9 Metas

- ✓ Una reunión con el personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché para la presentación del “Manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención”.
- ✓ Una supervisión para poner en práctica el manual de auditoria social en el Hospital Regional del municipio de Santa Cruz de Quiché.
- ✓ Una supervisión para poner en práctica el manual de auditoria social de supervisión en el Centro de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché.
- ✓ Una supervisión para poner en práctica el Manual de auditoria social en los Centros de Atención Permanente del municipio de Santa Cruz de Quiché.
- ✓ Poner en práctica la guía de auditoria social de supervisión en el Puesto de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché.

3.10 Beneficiarios

Existente una clasificación para cada uno de ellos, los cuales se identifican a continuación.

3.10.1 Directos:

Toda la población demandante de los servicios del municipio de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

3.10.2 Indirectos:

Los servidores públicos, ya que de alguna manera la institución del procurador les está apoyando ante las entidades superiores del Ministerio.

3.11 Actividades para el logro de objetivos

- ✓ Organizar reuniones de trabajo con el personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos y Sociedad Civil.
- ✓ Calendarizar las supervisiones con el Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos y el Oficial de Incidencia y Negociación, para lo que resta del año.
- ✓ Posterior a la auditoria social se realizarán reuniones para analizar los hallazgos encontrados y dar seguimiento.

3.12 Cronograma

Es un instrumento que permite la trazabilidad de la ejecución del proyecto y en un lapso de tiempo determinado.

No.	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE EJECUTOR	AÑO 2018														
			Septiembre Semana			Octubre Semana			Noviembre Semana								
1	Presentación del anteproyecto y solicitud de la autorización para su ejecución.	Epesista															
2	Coordinar con el personal de la institución la ejecución del proyecto.	Epesista															
3	Determinar la logística de la ejecución del proyecto.	Epesista															
4	Diseñar el Manual de auditoría social (supervisión)	Epesista															
5	Inicio de la elaboración del Manual de auditoría social.	Epesista															
6	Elaboración del Manual de auditoría social y reuniones con Auxiliar Departamental de la PDH y al Oficial de Incidencia y Negociación para verificar los avances.	Epesista															
7	Presentación del Manual de auditoría social a Auxiliar Departamental de los PDH y al Oficial de incidencia y Negociación.	Epesista															
8	Impresión del Manual de auditoría social.	Epesista															
9	Ejecución del Manual de auditoría social en	Epesista															

	el Hospital Regional del Municipio de Santa Cruz de Quiché.														
10	Ejecución del Manual de auditoría social en el Centro de Salud Pública, Centros de Atención Permanente y Puesto de Salud del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	Epesista													
11	Entrega de informe al Auxiliar Departamental de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	Epesista													
12	Socialización y presentación del manual de auditoría social	Epesista													

3.13 Técnicas metodológicas

Son guías, procedimientos o recursos que permiten recolectar información para evidenciar las deficiencias o logros que la sociedad puede visualizar y plasmarlas en los documentos seleccionados, por ejemplo:

- ✓ Análisis de casos (denuncias).
- ✓ Entrevistas la población demandante de los servicios de salud.
- ✓ Encuestas.

3.14 Recursos

Son elementos esenciales que permiten la consecución del proyecto, descritos a continuación.

3.14.1 Humanos

- ✓ Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado.
- ✓ Estudiante Epesista.

- ✓ Personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos, del Municipio de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

3.14.2 Materiales

- ✓ Fotocopias e impresiones.
- ✓ Cámaras fotográficas.
- ✓ Laptop.
- ✓ Impresora.
- ✓ Fotocopies e impresiones.
- ✓ Útiles de oficina.
- ✓ Memorias USB.
- ✓ Material bibliográfico.
- ✓ Hojas de papel bond.

3.15 Presupuesto

El presupuesto general del Manual de auditoria social, se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
1	Impresión de Disco	Q 10.00	Q 10.00	Epesista
2	Imprevistos	Q. 100.00	Q. 100.00	Epesista
3	Diseño del Manual	Q 300.00	Q 300.00	Epesista
4	Socialización del Manual de auditoría social con el personal de la Auxiliatura de los Derechos Humanos y la Sociedad Civil del Municipio de Santa Cruz del Quiché.	Q 1000.00	Q 1000.00	Epesista
			Total	Q 1410.00

3.16 Responsables

A continuación, se describe detalladamente al personal responsable que intervino en la ejecución del proyecto.

3.16.1 Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos del Municipio de Santa Cruz del Quiché.

3.16.2 Oficial de Incidencia y Negociación de la PDH del Municipio de Santa Cruz del Quiché.

3.16.3 Miembros de la Sociedad Civil que colabora con la Auxiliatura.

3.16.4 Epesista coordinador del proyecto.

3.16.5 Asesor

3.17 Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención

Para la valoración y verificación del desarrollo del plan, se utilizará un cronograma doble en el que se determinará la congruencia entre lo planificado y lo ejecutado. Así como se determinarán y especificarán los factores que inciden en la ejecución del plan del proyecto.

ACTIVIDADES	P/E	AÑO 2018											
		Septiembre Semana			Octubre Semana			Noviembre Semana					
Presentación del anteproyecto y solicitud de la autorización para su elaboración.	P												
	E												
Coordinar con el personal de la institución la ejecución del proyecto.	P												
	E												
Determinar la logística de la ejecución del proyecto.	P												
	E												
Diseñar el manual de auditoría social.	P												
	E												
Inicio de la elaboración del Manual de auditoría social.	P												
	E												

Elaboración del Manual de auditoría social y reuniones con Auxiliar Departamental de la PDH y el Oficial de Incidencia y Negociación para verificar los avances.	P																		
	E																		
Presentación del Manual de auditoría social al Auxiliar Departamental de los PDH y al Oficial de incidencia y Negociación.	P																		
	E																		
Impresión del Manual de auditoría social.	P																		
	E																		
Ejecución del Manual de auditoría social en el Hospital Regional del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	P																		
	E																		
Ejecución del Manual de auditoría social en el Centro de Salud Pública y los Centros de Atención Peramente y Puesto de Salud del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	P																		
	E																		
Entrega de informe al Auxiliar Departamental de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	P																		
	E																		
Socialización y presentación del Manual de auditoría social.	P																		
	E																		

P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista

Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

Capítulo IV
Ejecución y sistematización de la intervención

M. A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 9249

4.1 Descripción de las actividades realizadas

En la presente se describen las actividades que se realizaron con el personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché.

- ✓ Organizar reuniones de trabajo con el personal de la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos.
- ✓ Calendarizar las supervisiones con el Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos y el Oficial de Incidencia y Negociación, para lo que resta del año.
- ✓ Posterior a la auditoria, reunión para analizar los hallazgos encontrados y darles seguimiento.

ACTIVIDADES	RESULTADOS
Presentación del anteproyecto y solicitud de la autorización para su elaboración.	Aceptación satisfactoria en cuanto a la presentación del plan para su elaboración.
Coordinar con el personal de la institución la ejecución del proyecto.	Apoyo institucional irrestricto para la ejecución del mismo.
Determinar la logística de la ejecución del proyecto.	Cada etapa del proyecto fue coordinada por el Auxiliar de la PDH.
Diseñar el manual de auditoría social.	En base a la experiencia y conocimiento del epesista.
Inicio de la elaboración del manual de auditoría social	Recopilación de datos de los distintos Centros de Asistencia Médica Municipal.
Elaboración del manual de auditoría social reuniones con Auxiliar Departamental de la PDH y al Oficial de Incidencia y Negociación para verificar los avances.	Estas actividades fueron satisfactorias ya que se contó con la participación directa del personal de la PDH.
Presentación del manual de auditoría social al Auxiliar Departamental de los PDH y al Oficial de incidencia y Negociación.	Las autoridades de la PDH quedaron satisfechas con la misma.
Impresión del manual de auditoría social.	10 ejemplares del proyecto que contienen los manuales de auditoría social.
Ejecución de la supervisión utilizando el manual de auditoría	Se realizaron prácticas de auditorías en los Servicios de Salud.

social en el Hospital Regional del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	
Ejecución de la supervisión utilizando el manual de auditoría social en el Centro de Salud Pública, Centros de Atención Permanente y Puestos de Salud del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	Se realizaron prácticas de auditorías en los Servicios de Salud.
Entrega de informe al Auxiliar Departamental de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Municipio de Santa Cruz de Quiché.	Recepción y aceptación satisfactoria del proyecto por parte del Auxiliar Departamental de la PDH.
Socialización y presentación del manual de auditoría social.	Misma que fue todo un éxito.

4.2 Productos, logros y evidencias

Estos consisten en dar a conocer el proyecto, para que sirva y sus constancias respectivas.

PRODUCTO(S)	LOGROS
Manual para el ejercicio de auditoría social para Hospital Regional.	Llevar un mejor control en cuanto a la protección de los derechos de la Salud y de la Vida de los que demandan los servicios de salud.
Manual para el ejercicio de auditoría social para Centro de Salud.	Llevar un mejor control en cuanto a la protección de los derechos de la Salud y de la Vida de los que demandan los servicios de salud.
Manual para el ejercicio de auditoría social para Centro de Atención Permanente.	Llevar un mejor control en cuanto a la protección de los derechos de la Salud y de la Vida de los que demandan los servicios de salud.
Manual para el ejercicio de auditoría social para Puestos de Salud, llamados también territorios.	Llevar un mejor control en cuanto a la protección de los derechos de la Salud y de la Vida de los que demandan los servicios de salud.

4.3 Sistematización de la experiencia

Se lograron realizar cada una de las actividades planificadas en las reuniones, culminando con la socialización del manual para la auditoría de los servicios de salud.

4.3.1. Actores

A continuación, se describen a los autores que participan en la elaboración de proyecto.

- ✓ **Principales:** Facultad de Humanidades, Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos, Oficial de Incidencia y Negociación y Epesista.

- ✓ **Secundarios:** Personal de la Auxiliatura Departamental, Demandante de los Servicios de Salud, Personal de los Servicios de Salud y Sociedad Civil.

4.3.2. Acciones

Desde el mes de julio que se inició el Ejercicio Profesional Supervisado se dieron una serie de reuniones e intercambio de experiencias en cuanto a las carencias de la institución y la problemática existente, de allí se evidencio que la Procuraduría de los Derechos Humanos solo realiza monitoreos y no así una supervisión integral de los servicios de salud, llegando a concluir con la necesidad de contar con un manual para la auditoría social adecuada y poder tener con ella un control más ajustado que contribuya al bienestar de los ciudadanos que demandan esta atención, que al final es una de las obligaciones por mandato constitucional que tiene la Procuraduría de los Derechos Humanos. Se realizaron entrevistas dentro y fuera de los servicios de salud, al personal de los mismos y a la sociedad civil.

4.3.3. Resultados

Lo importante del proyecto es que la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos en primer lugar cuenta con un manual adecuado para realizar supervisiones a los servicios de salud en el tiempo que

consideren pertinente y necesario. En segundo lugar al identificar hallazgos se les prevenga que en el menor tiempo posible minimicen dicha problemática, que en el mejor de los casos sean erradicados. Al final la Procuraduría de los Derechos Humanos contribuya con las autoridades locales de los servicios de salud para que las autoridades del nivel central presten atención debida a la solución de los problemas.

4.3.4. Implicaciones

Afortunadamente por el tipo de proyecto que es la auditoria social de los servicios de salud, ésta, siendo parte de la administración pública, no se tuvo ninguna implicación en cuanto a recabar datos y otras acciones realizadas para la elaboración del mismo, ya que es de beneficio para la población en general y contando con la colaboración de la Sociedad Civil, se pretende proteger los derechos a la salud y a la vida.

4.3.5. Lecciones aprendidas

Dentro de las lecciones aprendidas cabe mencionar las siguientes.

- ✓ **Académico:** A resumidas cuentas se puede manifestar que los proyectos vienen a fortalecer los conocimientos de los epesistas, ya que van directamente al campo de acción a poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias.
- ✓ **Social:** Le permite a todo epesista relacionarse tanto con el personal de la institución avaladora, así como con personas que laboran en otras instituciones y con la población en general, extendiendo así su campo social.
- ✓ **Económico:** En cuanto a presupuesto que se utilizó fue mínimo tomando en cuenta lo importante que será dicho proyecto para la Auxiliatura de los Derechos Humanos, institución avaladora que permitió ejecutar dicho proyecto y fue sufragado por el epesista.

- ✓ **Político:** Es interesante el poder conocer y contribuir con las políticas institucionales y que le permitan al pesista realizar proyectos que solucionen de alguna manera las necesidades de las mismas, fortaleciéndose con el trabajo realizado por el epesista y que de alguna manera dicha institución lo ponga en práctica juntamente con la sociedad civil grupo de personas que colabora con la Auxiliatura de los Derechos Humanos.
- ✓ **Profesional:** El profesional universitario luego de conocer el campo laboral y saber que tiene un compromiso con la sociedad debe fortalecer su integridad y su capacidad intelectual, para poder brindarle a la nación y a sus compatriotas todos sus conocimientos y experiencias de vida, para contribuir con el desarrollo del país.



UNIVERSIDAD

DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Departamento de Pedagogía
Sección Quiché, Plan Domingo
Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos
Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–
Asesor: Lic. Gregorio Lol Hernández
Epesista: Oscar Romeo Argueta Rodríguez



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Manual de auditoria social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz del Quiché, por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención médica.

Facultad de



humanidades

ÍNDICE

Introducción	i
Justificación	iii
Objetivos	v
Metas	vi
Manual de auditoría social para Hospital	1
Manual de auditoría social para Centro de Salud	2
Manual de auditoría social para Centro de Atención Permanente	3
Manual de auditoría social para Puesto de Salud	4
Conclusiones	5
Recomendaciones	6

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de la República de Guatemala, en su articulado protege a la persona humana describiendo un sin número de recomendaciones de carácter obligatorio que todos los habitantes deben observar y respetar.

Para ello, el Estado se organizó de tal manera que los tres poderes que administran el mismo, le brinden todo lo necesario a la población quien les confió el Poder, y que juntos desarrollen como Nación.

Para la mayor protección de los habitantes de la República de Guatemala, los representantes del Estado han aceptado, firmado y ratificado varios Instrumentos Internacionales en materia de Derechos Humanos.

La Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, es humanista. Para el estudio del presente sobresalen los siguientes Artículos: 1-4, 51, 53, 93-100. Declaración Universal de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Artículo: 12. Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial. Artículo 1, 4 inciso c), 5 inciso e) numeral IV. Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 24 inciso 1, 2 incisos a, b, c, d, e y f. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Artículo 10 inciso h); 11 inciso f); 12; inciso 1 y 2.

Cabe mencionar muy especialmente una Institución que es la garante de los Derechos Humanos en Guatemala, como lo constituye la Procuraduría de los Derechos Humanos. Institución que está establecida en la Constitución en los Artículos: 273, 274 y 275.

Tiene facultad entre otras cosas de SUPERVISAR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Tomando en cuenta lo descrito anteriormente, es necesario contar un

manual de ejercicio de auditoria social que le permita realizar la misma de forma integral, completa y no solo a determinadas áreas.

Se tomó como ejemplo los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Área de Cobertura de la Auxiliatura Departamental de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

La Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Sección Quiché, Plan Domingo, de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, queriendo contribuir con dicha Auxiliatura, por medio del Epesista OSCAR ROMEO ARGUETA RODRÍGUEZ, Carné 8851525, presenta a consideración del Auxiliar de los Derechos Humanos de la Auxiliatura Departamental de Santa Cruz del Quiché, Departamento de El Quiché, un manual de auditoría social al Ministerio de Salud del municipio de Santa Cruz de Quiché por la Procuraduría de los Derechos Humanos y Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención.

Esperando que la misma pueda ser de utilidad a la Auxiliatura para llevar una buena auditoria que realiza tanto a los servicios Preventivos como Curativos. Con ésta lo que se pretende es que el personal que labora en los servicios de salud tomen conciencia y vean que la población no está sola, que existe una Institución que está vigilante juntamente con la sociedad civil que están prestas a defender a toda persona que necesite de los servicios de salud del Estado y los cuales deben ser de calidad y respetando siempre la dignidad de cada quien sin discriminación.

JUSTIFICACIÓN

Ya por todos es conocido que los servicios de salud tanto preventivos como curativos del Estado, no cuentan con todos los recursos necesarios para brindar la atención requerida por la población guatemalteca que por derecho tienen.

Es sumamente necesario que se le dé la importancia que el caso amerita como lo constituye la prevención de enfermedades, sin dejar de lado al curativo, que por diversas razones y por naturaleza es demandante.

Es verdaderamente lamentable ver la gran asistencia de población que a diario abarrotan tanto los Centros de Salud, como Hospitales y otras Clínicas estatales, que en su gran mayoría son personas de escasos recursos económicos, que llegan con la esperanza de ser atendidos y aliviar las dolencias de sus seres queridos y/o propias y que salen desesperadas por que se encuentran con personal indiferente, prepotente, negligente, sin conciencia social, sin vocación de servicio, que solo están allí por el salario, por otro lado en algunos centros u hospitales no hay personal o no tienen equipo o medicamentos; eso en cuanto a la atención al público. A lo interno, se ve la infraestructura descuidada, mal iluminada, mal ventilada, baños sucios, no existe buena higiene en ningún Centro Asistencial del País, en algunos no cuentan con agua potable, no son adecuados para atender a seres humanos.

Los gobiernos no han tomado el rol con responsabilidad para la atención de la población que demanda los servicios de salud. La Procuraduría de los Derechos Humanos y la Sociedad Civil por medio de las auditorias y las recomendaciones debe exigir una atención integral de parte del Estado y que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, dote de todo lo necesario tanto a los Centros que tienen a su cargo el Área Preventiva como a los Hospitales encargados del Área Curativa, aunque la molestia de los supervisados se demuestre como en tantos casos.

Dentro de otras atribuciones que le son conferidas al Procurador de los Derechos Humanos, está facultado para realizar sus recomendaciones públicas y privadas, fuese bueno que todas las recomendaciones las realizara públicamente porque solo de esa manera se ejercería más presión y se le encontrara más rápido solución a los diversos problemas que existen en todos los Centros Asistenciales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

OBJETIVO GENERAL

Hacer conciencia a las autoridades y personal de los Servicios de Salud, que valoren por encima de todo los Derechos a la Salud y a la Vida de toda la población demandante como un requisito para que se viva dignamente y juntos contribuyan a alcanzar el desarrollo y la paz, en el municipio de Santa Cruz del Quiché.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Garantizar por medio de la auditoría social, la atención adecuada a toda persona para proteger sus derechos humanos.
- ✓ Hacer comprender que todo trabajador del Estado antes de exigir derechos tiene la obligación de atender a toda persona, pues devenga un salario derivado de los impuestos de los demandantes.
- ✓ Contribuir con la población para que recupere su salud y salve su vida.
- ✓ Impartir charlas a los trabajadores del servicio de salud en cuanto a los derechos humanos.
- ✓ Utilizar técnicas expositivas y de investigación para clarificar el conocimiento sobre derechos humanos.
- ✓ Utilizar los métodos inductivo-deductivo para mejor comprensión de la temática de los derechos humanos.

META

Realizar una auditoría mensual a los servicios de salud, permitirá llevar un mejor control y de esta manera contribuirá a proteger los Derechos de la Salud y a la Vida de la población del municipio de Santa Cruz de Quiché.

MANUAL DE AUDITORÍA SOCIAL PARA HOSPITAL



PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS/
 AUXILIATURA DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ DEL QUICHÉ
 SUPERVISION (AUDITORIA SOCIAL) HOSPITAL

FECHA: _____ INSTITUCIÓN: _____ LUGAR: _____
 DIRECTOR Y/O ENCARGADO: _____ PRESUPUESTO: _____
 RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN: _____

1	2 MEDICOS			3 ENFERMEROS PROFESIONALES			4 PARAMEDICOS			5 SECRETARIA			6 GERENCIA			7 CONTABILIDAD		
INFRAESTRUCTURA	Ren	No.	Expectativas	Ren	No.		Ren	No.		Ren	No.		Ren	No.		Ren	No.	
Paredes	B	M																
Pintura																		
Cielo																		
Piso																		
Ventilación																		
Iluminación																		
8 ESTADISTICA	9 TRABAJO SOCIAL			10 INTENDENCIA			11 NUTRICIONISTA			12 ATENCIONAL PACIENTE			13 LABORATORIO			14 MANTENIMIENTO		
15 EMERGENCIA	16 CONSULTA EXTERNA			17 MATERNIDAD			18 PEDIATRIA			19 CIRUGIA DE MUJERES			20 CIRUGIA DE HOMBRES			21 MEDICINA DE MUJERES		
22 MEDICINA DE HOMBRES	23 SALA DE INTENSIVO ADULTOS			24 SALA DE INTENSIVO PEDIÁTRICO			25 SALA DE OPERACIONES			26 SALA DE ESTERILIZACIÓN			27 SALA DE OBSERVACIONES			28 SALA DE RAYOS "X"		
29 BANCO DE SANGRE	30 BANCO DE LECHE			31 FARMACIA			32 BODEGA			33 COCINA			34 LAVANDERIA			35 GARITA		
HALLAZGOS ENCONTRADOS:																		
COMPROMISO INSTITUCIONAL:																		
TIEMPO SUGERIDO:																		
COMPROMISO P.D.H.																		

F. _____

F. _____

F. _____



**PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUXILIATURA DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ DEL QUICHÉ
SUPERVISIÓN (AUDITORIA SOCIAL) CENTRO DE SALUD**

FECHA: _____ INSTITUCIÓN: _____ LUGAR: _____
 DIRECTOR Y/O ENCARGADO: _____ PRESUPUESTO: _____
 RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN: _____

1 INFRAESTRUCTURA		2 MEDICOS			3 ENFERMEROS PROFESIONALES <input type="checkbox"/>			4 PARAMEDICOS		5 SECRETARIA		6 ISA		7 TSR	
		Ren	No.	Especialidad	Ren	No.		Ren	No.	Ren	No.	Ren	No.	Ren	No.
		B	M	x											
Paredes															
Pintura															
Cielo															
Piso															
Ventilación															
Iluminación															
8 DIGITADORES		9 TRABAJO SOCIAL			10 PILOTO			11 FARMACIA		12 CONSULTA EXTERNA		13 LABORATORIO		14 PESO Y TALLA	
15 HIPODERMIA		16 OPERATIVO			17 INVENTARIO			18		19		20		21	
HALLAZGOS ENCONTRADOS:															
COMPROMISO INSTITUCIONAL:															
TIEMPO SUGERIDO:															
COMPROMISO F.D.H.															

F _____

F. _____

F. _____



**PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUXILIATURA DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ DEL QUICHÉ
SUPERVISIÓN (AUDITORIA SOCIAL) CAP**

FECHA: _____ INSTITUCIÓN: _____ LUGAR: _____
 DIRECTOR Y/O ENCARGADO: _____ PRESUPUESTO: _____
 RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN: _____

1		2			3		4		5		6		7	
INFRAESTRUCTURA		MEDICOS			ENFERMEROS PROFESIONALES		PARAMEDICOS		OPERATIVO		PILOTO		TSR	
		Ren	No.	Experiencia	Ren	No.	Ren	No.	Ren	No.	Ren	No.	Ren	No.
Paredes	B M													
Pintura														
Cielo														
Piso														
Ventilación														
Iluminación														
8	ISA	9 EDUCADORA EN SALUD			10 CONSULTA EXTERNA		11 FARMACIA		12 INVENTARIO		13 ARCHIVO		14 SECRETARIA	
15 DIGITADORES		16 CLINICA PESO Y TALLA			17 HIPODERMIA		18 VACUNACION		19 CLINICA DE LABOR Y PARTOS		20 ODONTOLOGIA		21 LAVANDERIA	
22 CUARTO DE PILOTOS		23 CUARTO DE ISA			24 CUARTO DE TSR		25 INVENTARIO		26		27		28	
HALLAZGOS ENCONTRADOS:														
COMPROMISO INSTITUCIONAL:														
TIEMPO SUGERIDO:														
COMPROMISO P.D.H.														

F. _____

F. _____

F. _____



PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUXILIATURA DEPARTAMENTAL SANTA CRUZ DEL QUICHÉ
SUPERVISIÓN (AUDITORIA SOCIAL) PUESTO DE SALUD (TERRITORIO)

FECHA: _____ INSTITUCIÓN: _____ LUGAR: _____
 DIRECTOR Y/O ENCARGADO: _____ PRESUPUESTO: _____
 RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN: _____

1 INFRAESTRUCTURA	2 PARAMEDICOS	3 ARCHIVO	4 INVENTARIO	5 FARMACIA	6 PESO Y TALLA	7 HIPODERMIA																
	Ren No. Especialidades	Ren No.	Ren No.	Ren No.	Ren No.	Ren No.																
Paredes Pintura Cielo Piso Ventilación Iluminación	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 5%;">B</th> <th style="width: 5%;">M</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	B	M																			
B	M																					
8 VACUNACION	9	10	11	12	13	14																
HALLAZGOS ENCONTRADOS:																						
COMPROMISO INSTITUCIONAL:																						
TIEMPO SUGERIDO:																						
COMPROMISO P.D.H.																						

F _____

F _____

F _____

CONCLUSIONES

- ✓ Qué la auditoría social permita ejercer presión a los trabajadores de salud para que mejoren la atención al paciente y a los demás que demanden el servicio.
- ✓ Lamentablemente en Guatemala los trabajadores gubernamentales no comprenden que se deben a los ciudadanos, puesto que con la recaudación de impuestos obtienen su salario.
- ✓ El gobierno y las Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, no cumplen con las atribuciones que les corresponden como lo constituye el proteger el derecho a la salud y a la vida de los guatemaltecos.

RECOMENDACIONES

- ✓ Que la auditoría social que realice la Auxiliatura de los Derechos Humanos juntamente con la Sociedad Civil, sea periódica y que cubra toda la información que contiene el manual.
- ✓ Que la institución supervisada cumpla con solucionar los hallazgos encontrados en el tiempo estipulado.
- ✓ Que la institución supervisada, al no cumplir con los compromisos, se le emita censura pública para que la población esté enterada que la Procuraduría de los Derechos Humanos está velando por el bienestar de la población.

Capítulo V
Evaluación del proceso

5.1 Del diagnóstico

FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS

LISTA DE COTEJO PARA LA EVALUAR LA ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Objetivo: Calificar el cumplimiento de las actividades planificadas en el diagnóstico para determinar el alcance de los objetivos formulados.

Instrucciones: Según su apreciación marque con una X (SI, NO, S/E = sin evidencia), en la columna correspondiente según el indicador.

No	Aspecto	Indicadores	Apreciación		
			SI	NO	S/E
1	Diagnóstico.	Se realizó el diagnóstico de acuerdo a la planificación.	X		
2	Manual para el ejercicio de la auditoría social.	El manual fue elaborado según las características de la institución.	X		
3	Aplicación del manual elaborado.	Se obtuvo la información necesaria de la institución.	X		
4	Interpretación de los resultados obtenidos.	El manual de auditoría social permite determinar la realidad de los servicios de salud.	X		
5	Participación del personal de la institución y Sociedad Civil.	Se promovió la participación del personal de la institución.	X		
6	Apoyo institucional.	La institución apoyó las actividades realizadas en el diagnóstico.	X		
7	Responsabilidad.	Las actividades fueron ejecutadas de acuerdo a lo planificado.	X		
8	Cumplimiento de objetivos.	El diagnóstico cumple con los objetivos formulados.	X		
9	Profesionalismo.	El desempeño del Epesista demuestra profesionalismo.	X		
10	Ética	El comportamiento del Epesista es el adecuado.	X		


P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista 83


Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

G.A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 5249

5.2 De la fundamentación teórica
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA ETAPA DE FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Objetivo: Determinar que el diseño del proyecto sea coherente con las necesidades institucionales.

Instrucciones: Según su apreciación, marque con una X (SI, NO, S/E = sin evidencia), en la columna correspondiente según el indicador.

No.	Indicadores	Apreciación		
		SI	NO	S/E
1	La fundamentación teórica es acorde al proyecto y problema priorizado.	X		
2	Cumple con las normas ortográficas de actualidad.	X		
3	La redacción es clara y concisa.	X		
4	Hay coherencia entre los temas y subtemas presentados.	X		
5	La redacción cumple con las normas del sistema elegido.	X		
6	La fundamentación teórica abarca todos los aspectos concernientes al proyecto.	X		
7	Se exponen coherentemente las ideas de diferentes autores.	X		
8	Se exponen los diferentes temas y subtemas con erudición.	X		
9	La sistematización de la información es la correcta.	X		
10	Se presentó la fundamentación teórica en la fecha establecida.	X		



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

M.A. Gregorio Lol Hernández
 Asesor E.P.S.
 Colegiado No. 5249

5.3 Plan de acción de la intervención
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA ETAPA DE PERFIL DEL PROYECTO

Objetivo: Determinar que el diseño del proyecto sea coherente con las necesidades institucionales y/o población demandante.

Instrucciones: Según su apreciación, marque con una X (SI, NO, S/E = sin evidencia), en la columna correspondiente según el indicador.

No.	Indicadores	Apreciación		
		SI	NO	S/E
1	El perfil del proyecto se efectuó conforme al tiempo programado.	X		
2	Se describió y determinó claramente el problema que se pretende solucionar.	X		
3	Se justificó con fundamentos válidos la ejecución del proyecto.	X		
4	Se evidenció la viabilidad y factibilidad del proyecto.	X		
5	Se describió con claridad en qué consiste el proyecto a ejecutar.	X		
6	Los objetivos planteados evidencian la contribución del manual de auditoría social que se pretende para la institución sede de la práctica.	X		
7	Las metas son expresadas en forma cuantitativa.	X		
8	Se determinaron en forma clara y precisa los recursos a utilizar durante la ejecución del proyecto.	X		
9	Se determinó un presupuesto para la ejecución del proyecto.	X		
10	Se identificaron los beneficiarios directos e indirectos del proyecto.	X		



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA ETAPA DE EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Objetivo: Verificar que los medios disponibles se utilicen de la mejor forma posible para el cumplimiento de los objetivos propuestos, en caso contrario brindar la información necesaria que oriente la toma de decisiones.

Instrucciones: Marque con una X en la casilla correspondiente si la actividad programada fue ejecutada en los tiempos previstos.

No.	Actividades	SI	NO
1	Se presentó el anteproyecto y se solicitó autorización para su ejecución.	X	
2	Se coordinó con el personal de la institución la ejecución del proyecto.	X	
3	Se gestionó financiamiento para la ejecución del proyecto.		X
4	Se determinó la logística de la ejecución del proyecto.	X	
5	Se recopiló información para la elaboración del manual de auditoría social.	X	
6	Se analizó, seleccionó y clasificó la información obtenida en la investigación.	X	
7	Se inició con la elaboración del manual de auditoría social, en el tiempo establecido según el cronograma.	X	
8	Se realizaron reuniones con el personal de la institución para determinar los avances del proyecto.	X	
9	Se finalizó la elaboración del manual de auditoría social.	X	
10	Se realizó la impresión y empastado del manual de auditoría social.	X	
11	Se entregó de manera oficial el informe al Auxiliar Departamental de los Derechos Humanos.	X	

P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista

Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

5.5 De la evaluación del proceso
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS

LISTA DE COTEJO PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO

Objetivo: Determinar los logros alcanzados en cada una de las fases del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-.

Instrucciones: Según su apreciación, marque con una X (SI, NO, S/E = sin evidencia), en la columna correspondiente según el indicador.

No.	Indicadores	Apreciación		
		SI	NO	S/E
1	El proyecto ejecutado tuvo el impacto deseado por la Auxiliatura de los Derechos Humanos.	X		
2	El diagnóstico contextual e institucional proporcionó la información necesaria para identificar las carencias.	X		
3	La solución propuesta como viable y factible contribuyó a solucionar el problema priorizado.	X		
4	La evaluación en cada etapa permitió hacer un análisis crítico.	X		
5	Se lograron los objetivos establecidos en la socialización del manual de auditoría social.	X		
6	El perfil del proyecto se diseñó en forma coherente a los objetivos del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)	X		
7	El proceso de ejecución detalló y ordenó cronológicamente las actividades planteadas en el diseño del proyecto.	X		
8	El proyecto contribuyó a lograr los objetivos de la institución sede de la práctica.	X		
9	Existió coherencia en las diferentes etapas del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) hasta la redacción del informe final.	X		



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS



Capítulo VI

El Voluntariado

6.1 Plan de la acción realizada

Los estudiantes epesistas de la Facultad de Humanidades, Sección Quiché, realizaron la primera reunión con el asesor Lic. Gregorio Lol Hernández nombrado por la Universidad de San Carlos de Guatemala quien dio a conocer el proyecto que estipula la Universidad en relación al voluntariado, informando que el mismo consiste en la siembra de árboles y de esta manera contribuir con el medio ambiente a través de la reforestación. Seguidamente se entregó la solicitud respectiva al asesor para su autorización y ejecución del proyecto. El terreno para la siembra respectiva se solicitó al señor Santos Pedro Hernández Hernández, presidente del COCODE, Cantón Mamaj Chiquito, Aldea Chujuyub del municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché.

Logrando la ejecución correcta del proyecto el día jueves 02 de agosto con el apoyo del COCODE, el director del establecimiento, los estudiantes de dicho establecimiento oficial, el Asesor de EPS y de los epesistas del grupo.

A través de la ejecución del proyecto los epesistas buscaron contribuir con el mejoramiento del medio ambiente en el Cantón Mamaj Chiquito, Aldea Chujuyub del municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché; catalogando la actividad como exitosa debido al impacto social generado en la comunidad antes mencionada.

6.2 Sistematización

Los estudiantes epesistas de la Facultad de Humanidades, Sección Quiché, realizaron la primera reunión con el asesor Lic. Gregorio Lol Hernández nombrado por la Universidad de San Carlos de Guatemala quien dio a conocer el proyecto que estipula la Universidad en relación al voluntariado, informando que el mismo consiste en la siembra de árboles y de esta manera contribuir con

el medio ambiente a través de la reforestación. Seguidamente se entregó la solicitud respectiva al asesor para su autorización y ejecución del proyecto. El terreno para la siembra respectiva se solicitó al señor Santos Pedro Hernández Hernández, Presidente del COCODE del Cantón Mamaj Chiquito, Aldea Chujuyub del municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché, coordinando la siembra de los árboles en terrenos boscoso, laderas y barrancos de la comunidad.

Logrando la ejecución correcta del proyecto el día jueves 02 de agosto con el apoyo del COCODE, el director del establecimiento, los estudiantes de dicho establecimiento oficial, el Asesor de EPS y de los epesistas del grupo.

A través de la ejecución del proyecto los epesistas buscaron contribuir con el mejoramiento del medio ambiente en el Cantón Mamaj Chiquito, Aldea Chujuyub del municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché; catalogando la actividad como exitosa debido al impacto social generado en la comunidad antes mencionada.

6.3 Evidencias y comprobantes

El logro de los objetivos se determinó mediante una lista de cotejo, en base a los parámetros establecidos.

Lista de Cotejo			
No.	Criterio	Si	No
1	Se realizó la planificación del voluntariado siguiendo los lineamientos dados por el asesor.	X	
2	Se logró priorizar el área adecuada a reforestar.	X	

3	Se obtuvieron los árboles a través de las gestiones realizadas.	X	
4	Se realizó la siembra de siete mil doscientos árboles.	X	
5	Se acordó dar seguimiento al proyecto ejecutado para garantizar el éxito del mismo.	X	
6	Se concientizo a los estudiantes en cuanto a la protección del medio ambiente	X	

Evidencia fotográfica de las actividades del voluntariado



Figura 1. Compra de pilones en vivero particular. Fotografía tomada por Oscar Romeo Argueta Rodríguez, el 22 de julio de 2018.



Figura 2. Traslado de pilones a mi casa. Fotografía tomada por **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, el 22 de julio de



Figura 3. Inicio de traslado de pilones al Cantón Mamaj. Fotografía tomada por **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, el 25 de julio de 2018



Figura 5. Inicio de siembra de los pilones en el cantón Mamaj. Fotografía tomada por *Oscar Romeo Argueta Rodríguez*, el 29 de julio de 2018



Figura 6. Inicio de siembra de los pilones en el Cantón Mamaj. Fotografía tomada por *Oscar Romeo Argueta Rodríguez*, el 29 de julio de 2018



Figura 7. Siembra de pilones con la ayuda de alumnos, comunidad y epesistas.
Fotografía tomada por **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, el 01 de agosto de 2018



Figura 8. Siembra de pilones con la ayuda de alumnos, comunidad y epesistas.
Fotografía tomada por **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, el 02 de agosto de 2018

Georreferencia (Ficha técnica del terreno)

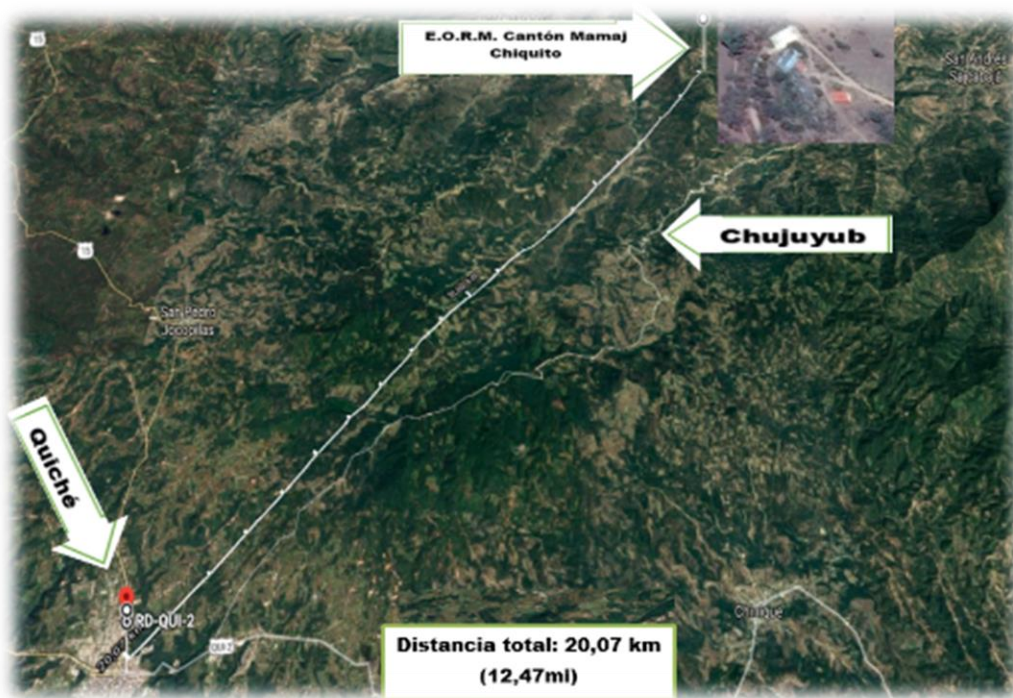


Figura 1. En la imagen se puede visualizar la ruta en donde se localiza la escuela E.O.R.M. Cantón Mamaj Chiquito y el lugar o punto de la siembra de los árboles. Esta captura de imagen fue extraída en google map, por el epesista Santiago Wilfredo Tavico 2018.

Croquis de la plantación.

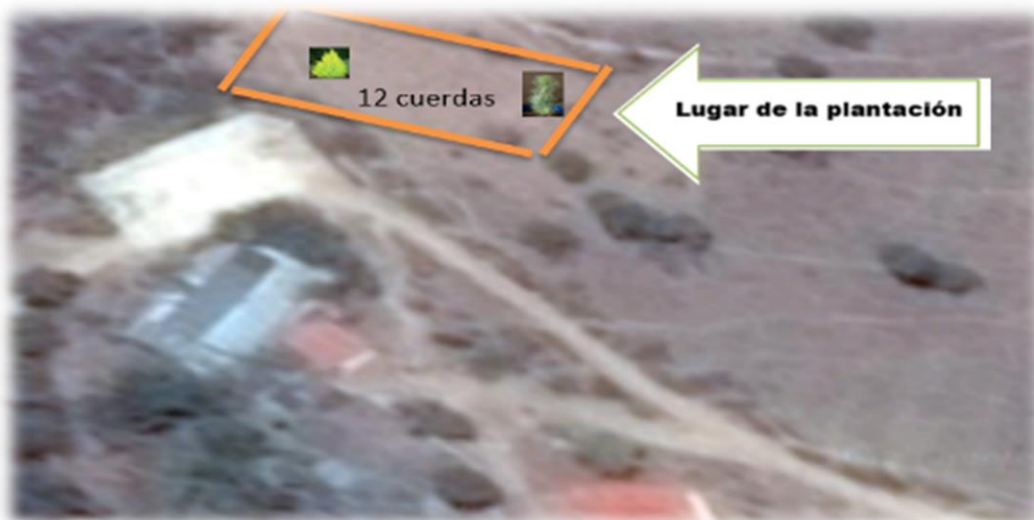




Figura 2. En la imagen se visualiza perfectamente la plantación de pilones, por el epesista Oscar Romeo Argueta Rodríguez.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala 25 de septiembre de 2018.

A quien Interese:

Presente

Me dirijo a usted, en espera de que sus proyectos, marchen acorde a sus planificaciones.

Desde el 2009 la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ha constituido en un equipo de trabajo juntamente con epesistas de esta facultad para recuperar la cobertura boscosa de Guatemala. Proyecto del cual derivan, además de la reforestación y monitoreo: jornadas de educación ambiental, erradicación de basureros, revitalización de áreas verdes y recreativas, entre otros; promoviendo la participación de las familias, centros educativos, agrupaciones de la sociedad civil.

Por esta razón, se notifica que el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- **Oscar Romeo Argueta Rodríguez** con número de carnet **8851525** participó en la reforestación Cantón Mamaj Chiquito, Aldea Chujuyub del municipio de Santa Cruz del Quiché, Departamento de Quiché, el día 18 de septiembre de 2018 plantación de 600 árboles, en los diferentes puntos de reforestación oficial.

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted.


Licda. Dafne Rodríguez.
Comisión Medio Ambiente


Vo.Bo. Lic. Santos de Jesús Dávila
Director Departamento de Extensión

Conclusiones

- ✓ La reforestación contribuye a la recuperación del medio ambiente, del hábitat de la fauna y la flora y por consiguiente del bienestar de los pobladores.

- ✓ La siembra de 7,200 pinos y cipreses, crearán conciencia en los estudiantes de la E.O.R.M. del Cantón El Mamaj Chiquito de la Aldea Chujuyub del municipio de Santa Cruz del Quiché, departamento de Quiché que beneficia a los habitantes de la misma.

- ✓ El involucrar en las tareas de reforestación a otras entidades, tales como Centros Educativos y estudiantes facilita la labor de reforestación.

- ✓ Al comprometer a la comunidad en el cuidado de los pilones recién sembrados se crea en ellos la responsabilidad por el cuidado del medio ambiente.

Recomendaciones

- ✓ Los docentes de la E.O.R.M. del Cantón El Mamaj Chiquito de la Aldea Chujuyub, deben aprovechar las actividades de reforestación para concientizar a los estudiantes sobre la importancia de sembrar árboles.
- ✓ Involucrar en la medida de las posibilidades a todos los estudiantes en la siembra de árboles.
- ✓ Involucrar a la comunidad en general en el cuidado de los árboles sembrados.

Bibliografía o fuentes consultadas

DOCTRINAS:

Declaración de Derechos del Buen Pueblo de Virginia (1776).

Declaración Universal de Derechos Humanos (1948).

García Maynez, Eduardo. (1989) "Positivismo Jurídico, Realismo Sociológico y Iusnaturalismo". México DF, 5 Edición Universidad Nacional Autónoma de México.

Gil de la Torre, Héctor. (1996). "Introducción: notas sobre la transición en México y los derechos humanos", Derechos Humanos: dignidad y conflicto. México: Universidad Interamericana.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Peces-Barba, Antonio. (1979) "Derechos Fundamentales", Madrid, Editorial Latina Universitaria.

Pérez Luño, Antonio. (1985) "Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución", Madrid, Editorial Tecnos.

Recasens Siches, Luis. (1963) "Panorama del pensamiento jurídico en el siglo XX", México D.F. Editorial Porrúa.

Sagastume Gemmell, Marco. A. (2014) "Introducción a los Derechos Humanos", Guatemala, Editorial Estudiantil Fénix.

Spaemann, R. (1989) "Sobre el Concepto de Dignidad Humana", Madrid, Editorial Rialp.

Truyol y Serra, Antonio. (1979) "Los Derechos Humanos", Madrid, Editorial Tecnos.

Vasak Karel (1977) "Clasificación de los Derechos Humanos", Estrasburgo, Instituto Internacional de Derechos Humanos.

LEGISLATIVO:

Constitución Política de la República de Guatemala, (1985).

Convención Internacional Sobre la Eliminación de todas la Formas de Discriminación Racial. (1965)

Convención Sobre los Derechos del Niño. (1989).

Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer. (1967)

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (1976).

APÉNDICE 1

Plan general del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)

1 Identificación

- 1.1 Epesista:** Oscar Romeo Argueta Rodríguez.
- 1.2 No. de Carné:** 8851525.
- 1.3 Institución involucrada:** Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos, de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.
- 1.4 Dirección:** 0 Avenida 11-24 Zona 4, Santa Cruz del Quiché, Quiché.
- 1.5 Teléfono:** 77551181.
- 1.6 Oficina:** Departamento de Incidencia y Negociación.
- 1.7 Fecha:** del 11 de julio al 18 de septiembre de 2018.

2 Justificación

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), es la práctica de gestión profesional, en la cual el estudiante lleva a la práctica los conocimientos proporcionados por la Facultad de Humanidades durante el proceso de formación. Mediante el Ejercicio Profesional Supervisado el estudiante desarrolla en forma significativa, su nivel de conciencia social, mediante el conocimiento de la problemática existente y su interacción con las demás personas involucradas.

3 Objetivo general

Desarrollar las etapas del Ejercicio Profesional Supervisado: Diagnóstico, Fundamentación Teórica, Plan de Acción, Ejecución del Proyecto, Sistematización, Evaluación y Voluntariado; para contribuir con la solución de la problemática existente y el desarrollo de la conciencia y responsabilidad social del epesista.

4 Objetivos específicos

- a) Hacer uso del normativo del Ejercicio Profesional Supervisado como base legal para la realización de las respectivas etapas pertinentes, ejecución del proyecto y redacción del informe final.

- b) Detectar las carencias existentes, en la institución sede del Ejercicio Profesional Supervisado, para la problematización respectiva, formulación de hipótesis-acción y ejecución del proyecto.
- c) Incidir en la consecución de los objetivos institucionales en materia de Derechos Humanos, por medio de un manual de auditoria social que facilite la supervisión de los servicios de salud pública.
- d) Reforestar un área comunal o municipal, para contribuir a la preservación y continuidad de los recursos naturales.

5 Metas del Ejercicio Profesional Supervisado

- a) Realizar las tareas de investigación, para la redacción de los 6 capítulos que conforman el informe del Ejercicio Profesional Supervisado, mediante los lineamientos contenidos en el normativo.
- b) Proponer tres posibles soluciones para el problema detectado mediante el análisis de viabilidad y factibilidad.
- c) Elaborar un manual para el ejercicio de auditoria social para controlar de una mejor manera la atención que prestan los servicios de salud a la población quichelense.
- d) Reforestar un área específica con siete mil doscientos pilones de pino y ciprés.

6 Cronograma de actividades del Ejercicio Profesional Supervisado

Julio-Octubre

No.	Actividades	Resp.	P	E	Año 2017															
					Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
					Semana				Semana				Semana				Semana			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentar solicitud de práctica de EPS a la Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.	Epesista	P	E																
2	Entregar solicitud de práctica de EPS Autorizada al Asesor.	Epesista	P	E																
3	Elaborar el Plan General de EPS.	Epesista	P	E																
4	Presentar el Plan General de EPS al Asesor.	Epesista	P	E																
5	Elaborar el Plan Diagnóstico Institucional.	Epesista	P	E																
	Presentar el Plan																			

6	Diagnóstico Institucional de la Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos.	Epesista	P			E													
7	Inicio de EPS en la Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, Quiché.	Epesista	P			E													
8	Diseñar instrumentos de investigación del Diagnóstico.	Epesista	P			E	E	E	E	E	E	E							
9	Realizar el Plan de Acción del Proyecto.	Epesista	P				E												
10	Presentar el Plan de Acción del Proyecto al Asesor para su Revisión.	Epesista	P				E												
11	Actividades de Reforestación del Voluntariado.	Epesista	P					E	E										

APÉNDICE 2

**FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS**

ENCUESTA A DEMANDANTES DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Instrucciones: Según su apreciación indique lo concerniente de acuerdo a lo que se le solicita.

1. ¿Qué calificación le da al Hospital Regional de Santa Cruz del Quiché de 1 a 10?
2. ¿Cómo ve el trato del personal hacia el paciente?
3. ¿Le proporcionan medicamentos?
4. ¿Le proporcionan alimentos?
5. ¿Cómo ve la limpieza e higiene del hospital?
6. ¿Se respira en las instalaciones un ambiente de frescura y limpieza?
7. ¿Cambian a diario ropa de cama?
8. ¿Proporcionan batas limpias a diario al paciente?
9. ¿Ve usted que existe discriminación y/o preferencias de personas?
10. ¿En su opinión que se debería hacer para mejorar la atención?



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

**FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS**

**ENCUESTA AL PERSONAL DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS
HUMANOS**

Instrucciones: Según su apreciación indique lo concerniente de acuerdo a lo que se le solicita.

1. ¿Para qué la Procuraduría de los Derechos Humanos supervisa los servicios de salud?
2. ¿Con qué frecuencia supervisan al Hospital Regional de Santa Cruz del Quiché?
3. ¿Con qué frecuencia supervisan al Centro de Salud de Santa Cruz del Quiché?
4. ¿Con qué frecuencia supervisan al Centro de Atención Permanente de Santa Cruz del Quiché?
5. ¿Qué personal realiza los monitoreos?
6. ¿Monitorean todos los servicios?
7. ¿Qué hace la Procuraduría de los Derechos Humanos cuando encuentra problemas?
8. ¿La Procuraduría de los Derechos Humanos estipula tiempo para solucionar los problemas?
9. ¿Qué hace la Procuraduría de los Derechos Humanos al incumplir los acuerdos en la solución de problemas por parte de los servicios de salud?
10. ¿Apoya la Procuraduría de los Derechos Humanos a los servicios de salud ante el Ministerio de Salud para la solución de problemas?



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

**FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS**

ENCUESTA A PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Instrucciones: Según su apreciación indique lo concerniente de acuerdo a lo que se le solicita.

1. ¿Cómo ve las relaciones interpersonales entre sus compañeros?
2. ¿Cómo ve las relaciones interpersonales entre trabajadores y pacientes?
3. ¿Hay respeto entre jefes y subalternos?
4. ¿Existe algún tipo de discriminación?
5. ¿Cree usted que hay favoritismo hacia algún personal?
6. ¿Cree usted que hay explotación laboral?
7. ¿El sueldo es el adecuado al trabajo desempeñado?
8. ¿Existe algún tipo de acoso o maltrato laboral?
9. ¿Cuenta con los recursos adecuados para realizar sus actividades?
10. ¿Puede dar un comentario?



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS



M. A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 9249

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
SECCIÓN QUICHÉ
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO EPS**

Lista de cotejo

Cantón “Mamaj Chiquito” de la Aldea Santa Rosa Chujuyub del Municipio de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

No.	Criterio	Si	No
1.	En la comunidad se evidencian los resultados de los problemas ambientales.	X	
2.	En la comunidad se evidencian los resultados de los cambios climáticos	X	
3.	La falta de árboles constituye un factor que incide en los problemas ambientales en la comunidad.	X	
4.	Los miembros de la comunidad se organizan para solucionar los problemas ambientales.		X
5.	En la comunidad se evidencia el impacto negativo de la deforestación.	X	
6.	Se han realizado en la comunidad actividades de reforestación anteriormente.		X
7.	El aumento de la población impacta en cuanto a la tala de árboles de la comunidad.	X	
8.	Los miembros de la comunidad tienen conocimiento sobre deforestación y reforestación.	X	
9.	Las autoridades municipales han contribuido a la reforestación en esta comunidad.		X
10.	Hay disponibilidad de la comunidad para reforestar.	X	



**P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista**



**Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS**

M.A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 9249

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
SECCIÓN QUICHÉ
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y DERECHOS HUMANOS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO EPS**

Encuesta

Dirigida a comunitarios del Cantón “Mamaj Chiquito” de la Aldea Santa Rosa Chujuyub del Municipio de Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas que debe responder marcando con una X, si considera que su respuesta es afirmativa o negativa.

1. ¿Considera que los árboles constituyen recursos naturales importantes en nuestro ecosistema?

Si: _____ **No:** _____

2. ¿Considera usted que la tala inmoderada de árboles, provoca cambios negativos en nuestro ecosistema?

Si: _____ **No:** _____

3. ¿Considera usted que su comunidad se deber organizar para proteger y preservar los recursos naturales?

Si: _____ **No:** _____

4. ¿Existe en su comunidad algún plan para proteger y preservar los recursos naturales?

Si: _____ **No:** _____

5. ¿Estaría dispuesto a ser capacitado (a) sobre la siembra de árboles para participar en actividades de reforestación?

Si: _____ **No:** _____



**P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista**



**Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS**

Entrevista dirigida al Presidente del Concejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) del Cantón “Mamaj Chiquito” de la aldea Santa Rosa Chujuyub, Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

1. ¿Cuáles son los diversos problemas ambientales que afectan a su comunidad?

2. ¿Considera urgente la coordinación con otras instituciones para la solución de los problemas ambientales?

3. ¿Considera que la reforestación es una forma de solucionar la problemática ambiental?

4. ¿Considera pertinente unir esfuerzos en su comunidad y en su institución para contribuir a la solución de los problemas ambientales?

5. ¿El concejo que usted dirige podría colaborar con los estudiantes de la Facultad de Humanidades en actividades de reforestación, adquiriendo el compromiso de darles seguimiento?



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado Nú. 8249

**ENCUESTA AL PERSONAL DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS
HUMANOS**

Instrucciones: Según su apreciación indique lo concerniente de acuerdo a lo que se le solicita.

1. ¿Para qué la Procuraduría de los Derechos Humanos supervisa los servicios de salud?
2. ¿Con qué frecuencia supervisan al Hospital Regional de Santa Cruz del Quiché?
3. ¿Con qué frecuencia supervisan al Centro de Salud de Santa Cruz del Quiché?
4. ¿Con qué frecuencia supervisan al Centro de Atención Permanente de Santa Cruz del Quiché?
5. ¿Qué personal realiza los monitoreos?
6. ¿Monitorean todos los servicios?
7. ¿Qué hace la Procuraduría de los Derechos Humanos cuando encuentra problemas?
8. ¿La Procuraduría de los Derechos Humanos estipula tiempo para solucionar los problemas?
9. ¿Qué hace la Procuraduría de los Derechos Humanos al incumplir los acuerdos en la solución de problemas por parte de los servicios de salud?
10. ¿Apoya la Procuraduría de los Derechos Humanos a los servicios de salud ante el Ministerio de Salud para la solución de problemas?

P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Eposista

115

Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS

A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 9249

ENCUESTA A PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Instrucciones: Según su apreciación indique lo concerniente de acuerdo a lo que se le solicita.

1. ¿Cómo ve las relaciones interpersonales entre sus compañeros?
2. ¿Cómo ve las relaciones interpersonales entre trabajadores y pacientes?
3. ¿Hay respeto entre jefes y subalternos?
4. ¿Existe algún tipo de discriminación?
5. ¿Cree usted que hay favoritismo hacia algún personal?
6. ¿Cree usted que hay explotación laboral?
7. ¿El sueldo es el adecuado al trabajado desempeñado?
8. ¿Existe algún tipo de acoso o maltrato laboral?
9. ¿Cuenta con los recursos adecuados para realizar sus actividades?
10. ¿Puede dar un comentario?



**P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista**



**Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS**

M.A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 8249

ENCUESTA A DEMANDANTES DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Instrucciones: Según su apreciación indique lo concerniente de acuerdo a lo que se le solicita.

1. ¿Qué calificación le da al Hospital Regional de Santa Cruz del Quiché de 1 a 10?
2. ¿Cómo ve el trato del personal hacia el paciente?
3. ¿Le proporcionan medicamentos?
4. ¿Le proporcionan alimentos?
5. ¿Cómo ve la limpieza e higiene del hospital?
6. ¿Se respira en las instalaciones un ambiente de frescura y limpieza?
7. ¿Cambian a diario ropa de cama?
8. ¿Proporcionan batas limpias a diario al paciente?
9. ¿Ve usted que existe discriminación y/o preferencias de personas?
10. ¿En su opinión que se debería hacer para mejorar la atención?



P.E.M. Oscar Romeo Argueta Rodríguez
Epesista



Vo. Bo. Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS


M.A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 8249

ANEXO 2

Acta No. 16 - 2018

En el Cantón Mamá, Chiquitá, Aldoa Chujuyub del Municipio de Santa Cruz del Quiché, departamento de Quiché, siendo las nueve de la mañana con cero minutos del día domingo veintinueve de julio del año dos mil dieciocho, reunidos en el lugar que ocupa el corredor de la Escuela Oficial Rural Mixta del lugar arriba mencionado los siguientes personas: miembros que integran el comité COCCVE: Como lo son Santos Ródrigo Hernández, Isidro Hernández, Martina Hernández, Justo Hernández y Bacilia Itzop. Como también los Especialistas: Rafael Enrique Girón Reyes, Oscar Romeo Argueta Rodríguez, Marco Antonio Castro Itzop, Leonor Cudias Hernández de León Obed Waldemar Hernández de León, Santos Telesforo Quiñones Urisar, Ada Harold Mijangos Álvarez Albo Yesenia Mijangos Álvarez, Odilia Elizabeth Barrios Romelia Reyes Reyes, Kimberli María Nichel Antillón Laynes y Santiago Wilfredo Tavica Rojas. Para mejor constancia de lo siguiente: PRIMERO: Gerardo Santos Ródrigo Hernández Hernández Presidente COCCVE da una cordial bienvenida a los presentes. al mismo tiempo aprovecha la oportunidad de presentar al grupo de Especialistas de la Universidad San Carlos de Guatemala de la Facultad de Humanidades. así mismo deja el tiempo al representante del grupo. Paso al frente el Especialista Rafael Enrique Girón Reyes. quien agradece a los miembros del comité por el espacio y la oportunidad de llevar a cabo el proyecto de voluntariado en esta comunidad, el cual consiste en sembrar 600 arbolitos cada especialista presente que en total se sembrarán 7,200 arbolitos en esta comunidad con el objetivo de que este proyecto sea de beneficio para nuestro medio ambiente y así evitar la deforestación SEGUNDO: Los señores

membros del comité: se manifestarán muy agradecidos por tomar en cuenta esta comunidad los cuales agradecen profundamente a cada uno de los Epeístas por traer los seiscientos arbolitos de pino y cipres al mismo tiempo se comprometen a ayudar en la siembra de cada uno de ellos como tambien a darles el cuidado correspondiente para que la siembra de los siete mil doscientos arbolitos sea un éxito en esta comunidad. TERCERO: No habiend más que hacer constar a cada por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha a una hora despues de su inicio firmando para constancia los que en ella intervinimos. nos consta. - - - - -


 Don Pm Jhon M. Pablo Rojas juv
 Isidro Hernandez
 Juan Pineda
 Juan Pineda
 Santos Telesforo
 Luciano L. Ruiz
 Rafael Enrique Giron
 EPEISTA.
 Diana Reyes Reyes
 EPEISTA.
 Maria Mercedes Arango
 EPEISTA
 Tomas Argueta
 EPEISTA.
 Adalberto
 EPEISTA.
 Carlos Alberto Baines
 EPEISTA



Reunión con personal de la PDH y epesista para seleccionar el proyecto a ejecutar.



Mediación demandando medicamentos.



Mediación demandando medicamentos.



Entrega del proyecto al Auxiliar de la PDH.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades

Guatemala, 25 de Mayo 2018

Licenciado
GREGORIO LOL HERNANDEZ
Asesor de EPS
Facultad de Humanidades
Presente

Atentamente se le informa que ha sido nombrado como ASESOR que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) que ejecutará el estudiante

OSCAR ROMEO ARGUETA RODRÍGUEZ
8851525

Previo a optar al grado de Licenciado en Pedagogía y Derechos Humanos.


Lic. Santos de Jesús Davila Aguilar
Director Departamento Extensión




M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Decano



Revisado
17/06/2018
[Signature]

C.C expediente
Archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
SECCIÓN QUICHÉ, PLAN DOMINGO

Santa Cruz del Quiché, 11 de junio de 2018.

Licenciado:

Flavio Ruiz Domínguez.

Auxiliar Departamental de Derechos Humanos, Santa Cruz del Quiché, Quiché.

Su despacho.

Respetable Licenciado:

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objeto de participar en la solución de problemas educativos a nivel nacional, en ejecutar el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos.

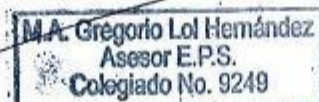
Por lo anterior, solicito: se autorice realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, a partir del 11 de julio al 18 de septiembre del presente año, al estudiante: **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**. Carné: **8851525**. En la institución que usted dignamente preside. El Asesor (Supervisor asignado) realizará visitas constantes durante el desarrollo de las fases de: Diagnóstico, Perfil, Ejecución y Evaluación del Proyecto, de conformidad con los lineamientos del Ejercicio Profesional Supervisado.

Al agradecer de antemano su atención y resolución a la presente, me suscribo como su seguro y atento servidor.



Lic. Gregorio Lol Hernández

Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado



Santa Cruz del Quiché, 14 de junio de 2018

LIC. JORDÁN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS
GUATEMALA

Respetable Procurador Rodas

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos.

Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado al estudiante: Oscar Romeo Arqueta Rodríguez, CUI: 1805 31549 1401, Registro Académico 8851525, En la institución que dirige.

El asesor –supervisor asignado realizará visitas, durante el desarrollo de las fases del proyecto a realizar.

Deferentemente,



Lic. Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS



_____ ¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos! _____

Guatemala, 06 de julio de 2018
Ref. DRH Of. 1891-2018/CFRW-Igdh

Licenciado
Gregorio Lol Hernández
Asesor de EPS
Facultad de Humanidades
Universidad de San Carlos de Guatemala


Licenciado Lol:

De manera atenta me dirijo a usted derivado de su solicitud a través de la cual requiere autorización para que el estudiante **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, realice su ejercicio Profesional Supervisado –EPS- correspondiente a la Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Me permito informarle que dicho requerimiento ha sido autorizado por esta Institución a partir del 11 de julio del presente año, en la Auxiliatura Departamental de Quiché, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, estando bajo la supervisión del señor Flavio Ruiz Domínguez, Auxiliar Departamental de Quiché.

Agradeciendo su atención al presente, es grato suscribirme.

Atentamente,


M. A. Claudia Floriza Rodríguez Wuj
Directora de Recursos Humanos

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUXILIATURA DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ

RECEBIDO
10 JUL. 2018

HORA: 8:30

FIRMA: _____



c.c. Archivo

Envío por correo electrónico - 1891-2018 Autorización de EPS Oscar Argueta.pdf

De : Sandra Emilia Alecio Alvarado
<salecio@pdh.org.gt>

mar, 10 de jul de 2018 08:30

📎 2 ficheros adjuntos

Asunto : Envío por correo electrónico - 1891-2018
Autorización de EPS Oscar Argueta.pdf

Para : 'AUXILIATURA QUICHE' <auxqui@pdh.org.gt>,
'Auxiliatura Departamental del Quiche'
<auxqui@gmail.com>

Buen día Licenciado Flavio, gusto de saludarlo el motivo del presente es para adjuntar oficio de autorización de EPS del Señor Oscar Argueta, así mismo adjunto ficha de datos la cual debe de llenar y enviar escaneada por esta vía y mandarla en físico a esta dirección así como una fotografía digital del torso hacia arriba de frente y con fondo blanco; esto para poder realizar carné de identificación el cual se hará entrega a personal de la Auxiliatura cuando vengán a Sede Central y listado de asistencia para que pueda dejar constancia de su pasantía.

Agradeciendo su amable atención,

Atentamente,

📎 **1891-2018 Autorización de EPS Oscar Argueta.pdf**
262 KB

📎 **Asistencia Pasantes.pdf**
108 KB



Constancia de Supervisión

En mi calidad de Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado, hago constar que el estudiante: **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**. Carné: **8851525**, epesista de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Sección Quiché; ha sido supervisado en el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, con la finalidad de verificar su puntualidad y responsabilidad, constatando el cumplimiento de asistencia (200 horas) y trabajos asignados, para lo cual se extiende la presente constancia a los seis días del mes de agosto del año dos mil dieciocho.



Lic. Gregorio Lol Hernández

Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado

M.A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 9249

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
CONTROL DE ASISTENCIA PASANTÍA
NIVEL UNIVERSITARIO

Nombre del Pasante: Oscar Romco Argueta Rodríguez
 Tipo de Pasantía: Ejercicio Profesional Supervisado
 Unidad administrativa donde realiza práctica: Auxiliatura Deptal. de los Ds. Hs. Quiché

Universidad: San Carlos de Guatemala.

FECHA		LUNES				MARTES				MIÉRCOLES				JUEVES				VIERNES			
DEL	AL	ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO		ALMUERZO			
		ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA		
10	10/8/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
7		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			
13	17/8/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	F. C. F. S. I. A. D. C.			
		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			
20	24/8/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			
27	31/8/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			

Nombre y firma: [Firma]
 Lic. Flavio Ruiz Domínguez
 Auxiliatura Deptal. Quiché
 Procuraduría de los Derechos Humanos
 Jefe inmediato del Pasante



Autorizado: _____
 Dirección de Recursos Humanos

Nota:

Al finalizar la Pasantía, deberá entregarse una copia de la Asistencia a la Dirección de Recursos Humanos



¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
CONTROL DE ASISTENCIA PASANTÍA
NIVEL UNIVERSITARIO

NOMBRE DEL PASANTE:
TIPO DE PASANTÍA:
UNIDAD ADMINISTRATIVA DONDE REALIZA PRÁCTICA:

Oscar Romeo Arqueta Rodríguez
Ejerciente Profesional Supervisado
Auxiliatura Deptal. de los DD. HH.
Quiché

UNIVERSIDAD: San Carlos de Guatemala

FECHA		LUNES				MARTES				MIÉRCOLES				JUEVES				VIERNES			
		ALMUERZO				ALMUERZO				ALMUERZO				ALMUERZO				ALMUERZO			
DEL	AL	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA		
11	13/7/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
16	20/7/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
23	27/7/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
30	03/8/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00

Lic. Efraín Ruiz Domínguez
Auxiliar Deptal. Quiché
Procuraduría de los Derechos Humanos



NOTA: Al finalizar la pasantía, deberá entregarse una copia de la asistencia a la Dirección de Recursos Humanos



Para nosotros, los derechos humanos son el fundamento para todos!

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
CONTROL DE ASISTENCIA PASANTÍA
NIVEL UNIVERSITARIO

Nombre del Pasante: Oscar Romeo Argueta Rodríguez
 Tipo de Pasantía: Ejercicio Profesional Supervisado Universidad: San Carlos de Guatemala
 Unidad administrativa donde realiza práctica: Auxiliativo Deptal. de los DD. HH. Quiché

FECHA		LUNES				MARTES				MIÉRCOLES				JUEVES				VIERNES			
DEL	AL	ENTRADA	ALMUERZO		SALIDA	ENTRADA	ALMUERZO		SALIDA	ENTRADA	ALMUERZO		SALIDA	ENTRADA	ALMUERZO		SALIDA	ENTRADA	ALMUERZO		SALIDA
3/9/18	7/9/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:30	-	-	13:00
		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			
10/9/18	14/9/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	Firma: <u>ASUETO</u>			
		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			
17/9/18	21/9/18	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00	9:00	-	-	13:00
		Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>				Firma: <u>[Firma]</u>			
						Firma: <u>[Firma]</u>															
						Firma: <u>[Firma]</u>															

Nombre y firma: [Firma]
 Jefe inmediato del Pasante
 Edo. Flavio Ruiz Domínguez
 Auxiliar Deptal. Quiché
 Procurador de los Derechos Humanos



Autorizado: _____
 Dirección de Recursos Humanos

Nota:
 Al finalizar la Pasantía, deberá entregarse una copia de la Asistencia a la Dirección de Recursos Humanos

_____ ¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos! _____

LA INFRASCrita DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS DE LA PROCURADURÍA DE LOS
DERECHOS HUMANOS.-----

HACE CONSTAR

Que de conformidad con los registros que se llevan a cabo en esta Dirección el estudiante **OSCAR ROMEO ARGUETA RODRIGUEZ**, con número de registro académico ocho millones ochocientos cincuenta y un mil quinientos veinticinco (8851525), realizó satisfactoriamente su Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, durante las fechas comprendidas del once de julio al veintiuno de septiembre del año dos mil dieciocho, cumpliendo con doscientas (200) horas, quien estuvo asignado en la Auxiliatura Departamental de El Quiché, de la Procuraduría de los Derechos Humanos. -----

Y para los usos que al interesado convengan, extendiendo la presente en una hoja de papel membretado de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el día nueve de octubre del año dos mil dieciocho.-----


M.A. Claudia Floriza Rodríguez Wug
Directora de Recursos Humanos
Procurador de los Derechos Humanos



Constancia 037-2018/LGDH
Elaborado por Lioda, Liza Gabriela Dávila Hurtarte



Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché,
Quiché

**EL INFRASCrito AUXILIAR DEPARTAMENTAL DE DERECHOS HUMANOS,
DE SANTA CRUZ DEL QUICHÉ, DEPARTAMENTO DE QUICHÉ. -----**

HACE CONSTAR:

Que: **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, carné No. **8851525**, estudiante epesista de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Sección Quiché, con fecha veintiuno de septiembre del año dos mil dieciocho, realizó en esta institución la entrega del instrumento de supervisión del proyecto denominado: "Guía para el ejercicio de auditoría social de los servicios del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el municipio de Santa Cruz del Quiché, desde la Auxiliatura Departamental de los Derechos Humanos con participación de la Sociedad Civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención médica".

**Y PARA LOS USOS LEGALES QUE AL INTERESADO CONVENGAN,
EXTIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE CONSTANCIA, EN UNA HOJA DE
PAPEL BOND TAMAÑO CARTA MEMBRETADA, EN LA AUXILIATURA
DEPARTAMENTAL DE DERECHOS HUMANOS, DE SANTA CRUZ DEL
QUICHÉ, QUICHÉ.**

Lio. Flavio Ruiz Domínguez
Auxiliar Deptal. Quiché
Procurador de los Derechos Humanos



Lio. Flavio Ruiz Domínguez
Auxiliar Departamental de Derechos Humanos

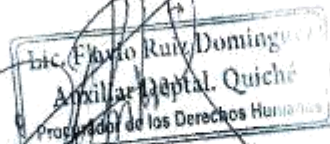


FINIQUITO

El presente hace constar que el estudiante epesista **Oscar Romeo Argueta Rodríguez**, quien se identifica con número de carné **8851525**, inscrito en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades del Departamento de Pedagogía, realizó su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en la Auxiliatura Departamental de Derechos Humanos de Santa Cruz del Quiché, departamento de Quiché, estando a disposición de esta institución y bajo mi responsabilidad, durante un período comprendido de dos meses, que se contabilizan desde el mes de julio hasta el mes de septiembre del presente año, cumpliendo con las fases respectivas de EPS, las actividades que se le asignaron y con el proyecto ejecutado en beneficio de esta institución, Santa Cruz del Quiché del departamento de Quiché.

Y A SOLICITUD DEL INTERESADO Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA MEMBRETADA, EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DEL QUICHÉ, A DOCE DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.


Lic. Flavio Ruiz Domínguez
Auxiliar Departamental de Derechos Humanos.





Guatemala, 04 de abril de 2019.

Licenciado
Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director
Departamento de Extensión
Facultad de Humanidades
Presente

Estimado Director:

Hacemos de su conocimiento que el estudiante: Oscar Romeo Argueta Rodríguez.

CUI: 1805 31549 1401

Registro Académico: 8851525

Ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de

EPS (X) TESIS ()

Titulado: "Manual de auditoria social al Ministerio de Salud del Municipio de Santa Cruz del Quiché, por la procuraduría de los Derechos Humanos y sociedad civil para garantizar los derechos a la salud y a la vida de los que demanden atención médica".

Por lo anterior, se dictamina favorablemente para que se le asigne fecha de **EXAMEN PRIVADO**.


M.A. Gregorio Lol Hernández
ASESOR


M.A. Gregorio Lol Hernández
Asesor E.P.S.
Colegiado No. 9249


Lic. Miguel Aipop Vasquez
REVISOR 1


Lic. Luis Napoleon Barrios Rodas
REVISOR 2

mygo/sdjda