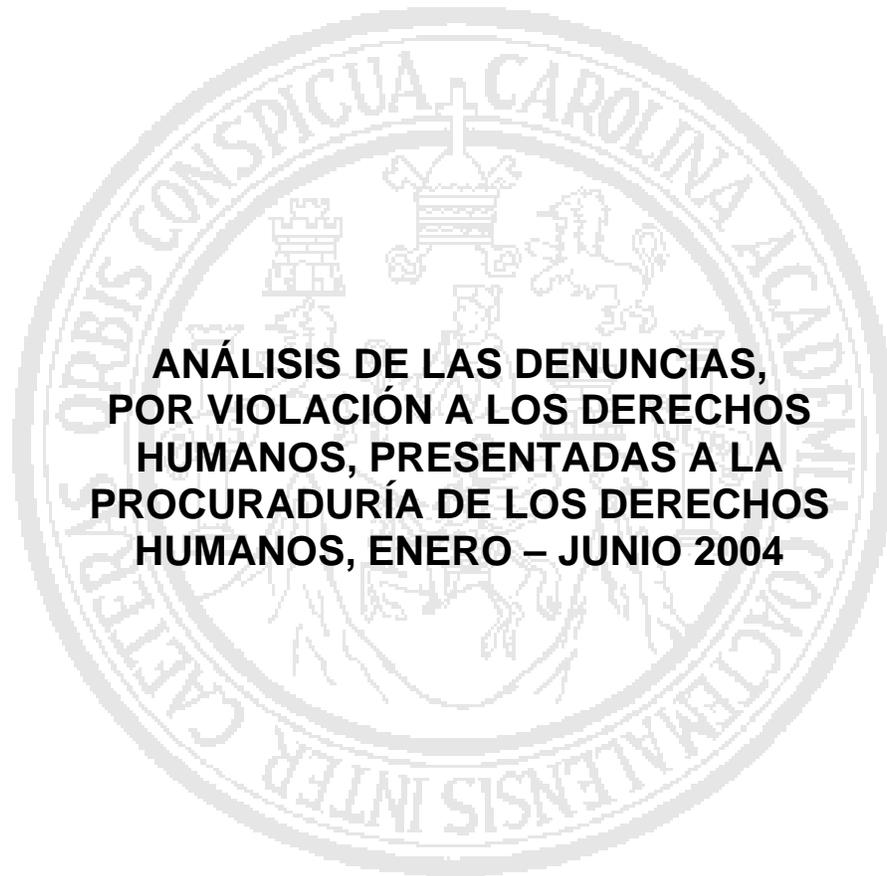


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES



**ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS,  
POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS  
HUMANOS, PRESENTADAS A LA  
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS  
HUMANOS, ENERO – JUNIO 2004**

**ILSE MARYCRUZ VILLATORO HERRERA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2006.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

**ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS, POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS  
HUMANOS, PRESENTADAS A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS  
HUMANOS, ENERO – JUNIO 2004**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva  
de la  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
de la  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**ILSE MARYCRUZ VILLATORO HERRERA**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA**

**EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Guatemala, octubre de 2006.

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

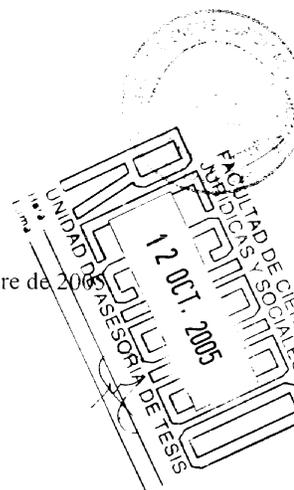


**DECANO:** Lic. Bonerge Amílcar Mejía Orellana  
**VOCAL I:** Lic. Cesar Landelino Franco López  
**VOCAL II:** Lic. Gustavo Bonilla  
**VOCAL III:** Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez  
**VOCAL IV:** Br. José Domingo Rodríguez Marroquín  
**VOCAL V:** Br. Edgar Alfredo Valdez López  
**SECRETARIO:** Lic. Avidán Ortiz Orellana

**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de tesis de la licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala)

Licda. Edi Lili Barco Pérez  
6ª. avenida 0-60, zona 4  
Torre II, oficina 507  
Tel.: 23352580

Guatemala, 10 de octubre de 2005



Señor Decano  
Bonerge Amílcar Mejía Orellana  
**Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Sociales**  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria.

Señor Decano:

Por el presente me permito comunicarle que de acuerdo a la carta de aprobación de fecha siete de febrero de dos mil cinco, he procedido a asesorar a la estudiante Ilse Marycrúz Villatoro Herrera, con carné 9216262 con la tesis intitulada Análisis de las denuncias por violación a los Derechos Humanos presentadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos, enero – junio 2004, misma que fue elaborada de manera científica, haciendo acopio para tal fin, de todo el sustento teórico relacionado con dicho tema.

En vista de lo anterior manifiesto que se cumple con los requisitos reglamentarios correspondientes para elaborar el documento respectivo. Además, se considera un tema muy importante y que su aporte será de beneficio para los denunciados, Procuraduría de los Derechos Humanos, estudiantes y toda aquella persona interesada en el tema.

Por lo anteriormente mencionado se hicieron las sugerencias del caso con relación al tema motivo de análisis y se proporcionaron las orientaciones pertinentes en cuanto al uso de las técnicas de investigación, por lo que en mi consideración emito dictamen favorable al presente trabajo, en función de que reúne los requisitos que la legislación universitaria exige para el efecto. En esa virtud es mi opinión que se continúe con los trámites subsiguientes de tal manera que sea sometido a discusión y aprobación en su examen público de tesis.

Me es grato suscribirme del Señor Decano con las muestras de consideración y estima.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Bonerge Amílcar Mejía Orellana'. Below the signature, there is a circular stamp that is partially obscured and difficult to read, but it seems to contain some identification information.

UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURIDICAS Y SOCIALES



**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y  
SOCIALES.** Guatemala, veintisiete de octubre del año dos mil cinco.--

Atentamente, pase a la LICDA. DUNIA TOBAR DE LEAL , para que proceda a Revisar el trabajo de Tesis de la estudiante ILSE MARYCRUZ VILLATORO HERRERA, Intitulado: "ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS, POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS, PRESENTADAS A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS, ENERO-JUNIO 2004" y, en su oportunidad emita el dictamen correspondiente.-

~~MIAE/rlh~~



**DUNIA TOBAR ILIAS**  
**ABOGADA Y NOTARIA**



Guatemala, 11 de abril de 2006.

Licenciado  
Bonerge Amílcar Mejía Orellana  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación hecha por el Decanato de esa facultad, me permito expresar que he revisado el trabajo de tesis presentado por la estudiante Ilse Marycruz Villatoro Herrera, titulado "Análisis de las denuncias, por violación a los Derechos Humanos, presentadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos, enero - junio 2004". Asimismo, manifiesto que, realizados los cambios que formulé como consecuencia de dicha revisión, considero que la tesis reúne las exigencias académicas para que se acepte y apruebe.

M e suscribo del Señor Decano, muy deferentemente,

*Dunia Tobar Ilias*  
ABOGADO Y NOTARIO  
Colegiada 1924

12 calle 1-25 Zona 10, Edificio Géminis 10, Torre Sur, Nivel 7,  
Oficina 707. Tel. 23353508. Guatemala, C. A.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURIDICAS Y SOCIALES  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, C.A.



**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y  
SOCIALES.** Guatemala, seis de junio de dos mil seis-

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del (a) estudiante **ILSE MARYCRÚZ VILLATORO HERRERA**, titulado **ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS, POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS, PRESENTADAS A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS, ENERO - JUNIO 2004**. Artículos 31 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

~~MAE/st/h~~



## DEDICATORIA

- A Dios y a la Virgen María:** Gracias por guiarme y permanecer siempre a mi lado, ayudándome y dándome mucho valor, fortaleza, fe y sabiduría para lograr este triunfo.
- A mis abuelos:** Hermelinda Borrayo de Villatoro, José Olivio Villatoro del Valle, Olitdia Adelina de León de Herrera (Q.E.P.D.), como reconocimiento póstumo a su memoria; y a mi abuelito Ranferí Herrera Palacios por su cariño y sus sabios consejos, que Dios lo bendiga, lo quiero mucho.
- A mis queridos padres:** Arminda Floridalma Herrera de Villatoro y José Humberto Villatoro Borrayo por su amor, apoyo y comprensión, ya que con dedicación y esfuerzo convirtieron en realidad mi meta, que Dios los bendiga siempre.
- A mi hermana:** Iris Haydeé Villatoro Herrera por el esfuerzo realizado para alcanzar una profesión universitaria, misma que me ha motivado a llegar a este momento.
- A mi hermana:** María José Villatoro Herrera y a mi sobrino Humberto José Alfredo Villatoro Herrera, que este éxito sea un ejemplo y reto a seguir en su vida.
- A mi esposo:** Erick Salvador Marroquín Guzmán por su apoyo incondicional y comprensión proporcionados para alcanzar este éxito.
- A mis tíos:** Con mucho cariño por sus consejos recibidos y en especial a mi tío Amílcar Ranferí Herrera de León, infinitas gracias por el apoyo y sabios consejos para alcanzar esta meta.
- A mi familia en general:** Gracias por su apoyo para llegar a este momento.
- A las licenciadas:** Dunia Tobar de Leal, Gloria Melgar de Aguilar y Lili Barco Pérez, gracias por su ejemplo de profesionalismo, responsabilidad y dedicación, orientándome en el camino a seguir en el futuro.
- A mis catedráticos:** Por la transmisión de su experiencia y conocimientos.

**A la Universidad de San  
Carlos de Guatemala:**

Casa de estudios que me brindó la oportunidad de llegar a este momento y especialmente a la gloriosa Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

**A la Institución del  
Procurador de los  
Derechos Humanos:**

Por la colaboración brindada para la realización de este trabajo.

**A usted:**

Con mucho cariño y aprecio.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	i

### CAPÍTULO I

1. Antecedentes de la creación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.....	1
1.1. Base legal que respalda la creación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.....	1
1.2. Base legal y organización del departamento de procuración.....	10
1.3. Funciones del departamento de procuración.....	13

### CAPÍTULO II

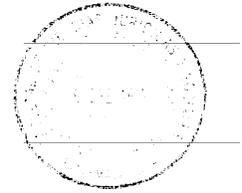
2. Trámite de las denuncias presentadas por violación de los derechos humanos.....	21
2.1. Procedimiento.....	21
2.2. Efectos de la investigación.....	25
2.3. Resoluciones.....	27

### CAPÍTULO III

3. Análisis de la atención proporcionada a las denuncias presentadas.....	29
3.1. Cantidad de denuncias presentadas.....	29
3.2. Clasificación de las denuncias presentadas.....	29
3.3. Atención de las denuncias, según clasificación.....	31
3.4. Cantidad de resoluciones, según denuncias presentadas.....	37
3.5. Trámite de cada denuncia, según clasificación.....	41

**CAPÍTULO IV**

4.	Presentación de resultados.....	43
4.1.	Opinión de las personas que han presentado denuncias.....	43
4.2	Opinión de las personas encargadas de la atención de las denuncias.....	68
	CONCLUSIONES.....	85
	RECOMENDACIONES.....	87
	ANEXOS.....	89
	ANEXO A.....	91
	ANEXO B.....	97
	BIBLIOGRAFÍA.....	101



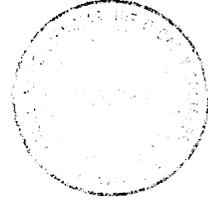
## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se fundamenta en documentar el trato proporcionado a las denuncias presentadas al Procurador de los Derechos Humanos, por aquellas personas que viven en la capital, a quienes les han violado sus derechos humanos por parte de las autoridades civiles y militares. Así también determinar la respuesta que obtienen los afectados, como algunos de los obstáculos que no facilitan un tratamiento objetivo, pronto y oportuno de las mismas.

En función de la importancia que, para toda persona, reviste la denuncia por la violación de sus derechos humanos y no existiendo a la fecha un trabajo de investigación sobre este tema, se justifica la realización del presente denominado Análisis de las denuncias, por violación a los derechos humanos, presentadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos en el período enero – junio 2004, mismo que facilitará contar con información muy valiosa para las personas que las presentan, para la institución responsable de velar por ellos, para la Universidad de San Carlos de Guatemala y para la población guatemalteca en general.

La protección de los derechos humanos, en cuanto a la relación con las autoridades, es fundamental dentro de un sistema democrático como el de Guatemala. Sin embargo, la violación a los derechos humanos cada día, se evidencia más, razón que originó la creación de una institución que sirva como garantía contra una deficiente administración de la justicia y los abusos de poder.

Por ello surge el Procurador de los Derechos Humanos encargado de velar por la protección de los ciudadanos, electo en sesión especialmente convocada para tal fin, por dos tercios del total de votos de diputados del Congreso de la República.

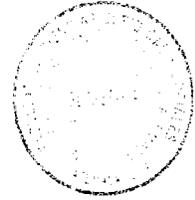


El objetivo general que se persigue es:

- Realizar un análisis de las denuncias presentadas, en la sede central de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, por las personas que han sido conculcados en sus derechos humanos, en la zona uno de la ciudad capital.

Como objetivos específicos se mencionan los siguientes:

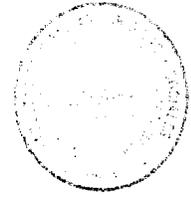
- Determinar la objetividad con que son atendidas las denuncias presentadas en la Institución en referencia.
- Determinar los resultados que obtienen las personas que presentan las denuncias mencionadas.
- Determinar el impacto social de las resoluciones emitidas al respecto.
- Determinar el procedimiento utilizado para la gestión de una denuncia presentada ante el Procurador de los Derechos Humanos.
- Establecer la base legal que ampara el funcionamiento de la entidad encargada de la atención de las denuncias presentadas.
- Contar con información relacionada con la atención de las denuncias, por violación a los derechos humanos, presentadas por los afectados a la Procuraduría de los Derechos Humanos.



Los supuestos relacionados con el tema de investigación son los siguientes:

- Las denuncias presentadas, por violación de los derechos humanos de las personas, reducen la impunidad de quienes cometen dicha violación.
- La objetividad e imparcialidad con que se investiga cada una de las denuncias presentadas se refleja en la resolución que se emite para cada caso.
- Todas las denuncias presentadas son gestionadas con el mismo interés para realizar la investigación que requiere.
- Las resoluciones emanadas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, sobre la violación de los derechos individuales, no son vinculantes para las autoridades del país.
- Las personas que presentan denuncias sobre la violación de sus derechos humanos, evidencian desconfianza en la investigación que se realiza, porque los resultados obtenidos no han sido los esperados.

Este trabajo de investigación consta de cuatro capítulos, refiriéndose el primero a los antecedentes de la creación de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, que incluye, la base legal de creación, base legal, organización y funciones del departamento de Procuración, el capítulo segundo concierne al trámite de las denuncias presentadas por violación de los derechos humanos, se analiza el procedimiento, los efectos de la investigación y las resoluciones. El capítulo tercero se refiere al análisis del interés proporcionado a las denuncias presentadas, comprende, cantidad de denuncias presentadas, clasificación de las denuncias presentadas, interés



por las denuncias, según su clasificación, cantidad de resoluciones, según denuncias presentadas y el trámite de cada denuncia, según su clasificación. En tanto que en el capítulo cuarto se exponen los resultados encontrados en la investigación, que evidencia la opinión de las personas que han presentado denuncias, así como de las que se encargan de la gestión de éstas, manifestando los beneficios que han obtenido, el cumplimiento de las resoluciones emitidas, así también algunos de los obstáculos para el trámite ágil y oportuno de las mismas.

Las fuentes de información utilizadas para esta investigación fueron informes, documentos, informes de diversas instituciones relacionadas con el tema, Constitución Política de la República, manual de organización y procedimientos de la Procuraduría, tesis relacionadas con el tema, es decir toda aquella teoría que sirvió de sustentación.



## CAPÍTULO I

### 1. Antecedentes de la creación de la Procuraduría de los Derechos Humanos

#### 1.1. Base legal que respalda la creación de la Procuraduría de los Derechos Humanos<sup>1</sup>

La institución del Procurador de los Derechos Humanos, conocida como la Procuraduría de los Derechos Humanos, comenzó a funcionar en 1987, luego que la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República de Guatemala autorizó la institución. En el Acuerdo S G 03-2001 se establece el reglamento de organización y funcionamiento de la misma.

Para el funcionamiento de esta institución se establece una serie de documentos que enmarcan la administración, organización y línea de trabajo que ésta realiza. La base legal establecida en 1985 como parte de la Constitución Política de la República, se desarrolla posteriormente en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso y del Procurador de los Derechos Humanos, las cuales sirven de fundamento para el reglamento de organización y funcionamiento. El texto legal es amplio y estructura la institución, sin embargo la gestión de la misma requiere definir la forma en que esa ley se habrá de aplicar, esto supone la emisión de políticas y planes generales que definan dicho funcionamiento.

---

<sup>1</sup> Oficina de planificación y desarrollo. Procuraduría de los Derechos Humanos. **Bases legales y políticas para el funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos**. Guatemala, 2001; pág. 17



En la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en el título primero, capítulo primero, Artículo 1, concepto y fines, indica que la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, en adelante denominada la comisión, es un órgano pluralista que tiene la función de promover el estudio y actualización de la legislación sobre derechos humanos en el país, conociendo con especialidad, leyes, convenios, tratados, disposiciones y recomendaciones para la defensa, divulgación, promoción y vigencia de los derechos fundamentales inherentes a la persona, su dignidad, su integridad física y psíquica y el mejoramiento de la calidad de vida, así como el logro del bien común y la convivencia pacífica en Guatemala.

En el Artículo 2, expresa que la comisión se integra con un diputado para cada uno de los partidos políticos representados en el Congreso de la República, en el correspondiente período para el cual fueron electos.

En el capítulo segundo de la ley en referencia, le asigna las atribuciones a la comisión, por lo que en el Artículo 4, menciona las siguientes:

- a) Proponer, al pleno del Congreso, dentro del plazo de los 60 días siguientes a la instalación de la comisión, una terna de candidatos para el cargo de Procurador de los Derechos Humanos. Si por cualquier motivo quedare vacante dicho cargo, el plazo para hacer las propuestas del sustituto no deberá exceder de 10 días.



- b) Realizar estudios de la legislación vigente, con el objeto de proponer iniciativas de ley al pleno del Congreso, tendientes a adecuar la existente a los preceptos constitucionales, relativos a los derechos humanos y a los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.
  
- c) Preparar un plan anual de trabajos que incluya estudios, seminarios, investigaciones técnico científicas sobre derechos humanos, así como participar en eventos nacionales e internacionales sobre tal materia, en representación del Congreso de la República.
  
- d) Dictaminar sobre tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos, trasladando al pleno del Congreso de la República y al Procurador los asuntos procedentes.
  
- e) Ser el medio de relación del Procurador de los Derechos Humanos, con el pleno del Congreso, traslado de informes y gestiones que dicho funcionario formule ante el Congreso; la comisión podrá hacer observaciones por separado sobre el informe o informes del Procurador.
  
- f) Formular recomendaciones a los organismos del Estado para que adopten medidas a favor de los derechos humanos y solicitarles los informes respectivos.



- g) Mantener comunicación constante con los organismos nacionales e internacionales de defensa de los derechos humanos para consulta e intercambio de información.
  
- h) Plantear al pleno del Congreso la cesación en sus funciones del Procurador de los Derechos Humanos, cuando existieren las causas que específicamente contempla la Constitución Política de la República y la ley.
  
- i) Recibir y trasladar al Procurador de los Derechos Humanos, las comunicaciones y quejas provenientes del exterior del país que dirijan personas o instituciones al Congreso de la República, denunciando violaciones de los derechos humanos en Guatemala.
  
- j) Examinar las comunicaciones y quejas provenientes del exterior del país que dirijan personas o instituciones al Congreso de la República, denunciando violaciones de los derechos humanos en Guatemala.

El título segundo, el Procurador de los Derechos Humanos, capítulo primero, concepto, calidades y elección de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Artículo 8, indica: El Procurador de los Derechos Humanos, en adelante denominado: El Procurador, es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los derechos humanos, establecidos en la



Constitución Política de la República, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. El Procurador para el cumplimiento de las atribuciones que la Constitución Política de la República y esta ley establecen, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia.

En el Artículo 9. Calidades. Expresa que El Procurador, deberá reunir las mismas calidades que se requieren para ser Magistrado de la Corte Suprema de Justicia y gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los diputados al Congreso. El cargo de Procurador es incompatible con el desempeño de otros cargos públicos; de cargos directivos de partidos políticos, de organizaciones sindicales, patronales o de trabajadores, con la calidad de ministro de cualquier religión o culto y con el ejercicio de la profesión.

También el Artículo 11, Procuradores Adjuntos, del título y capítulo mencionado, establece que el Procurador para el cumplimiento de sus funciones tendrá dos Procuradores Adjuntos, quienes le sustituirán por orden de nombramiento, en caso de impedimento o de ausencia temporal, y ocuparán el cargo en caso quedare vacante, mientras se elige al nuevo titular. Deberán reunir las mismas calidades requeridas para el cargo de Procurador y serán designados directamente por éste.



En lo que respecta a causas de revocatoria y cesación, Artículo 12, expresa que el Congreso de la República con el voto de las dos terceras partes del total de diputados, hará cesar en sus funciones al Procurador y declarará vacante el cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento manifiesto de las obligaciones que le atribuye la Constitución y esta ley.
- b) Participación material o intelectual, comprobada, en actividades de política partidista.
- c) Por renuncia.
- d) Por muerte o incapacidad sobreviniente.
- e) Ausencia inmotivada del territorio nacional por más de 30 días consecutivos.
- f) Por incurrir en incompatibilidad conforme lo previsto por esta ley.
- g) Por haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.



Así también en el capítulo segundo, atribuciones del Procurador, del título primero de la referida ley, en el Artículo 13 expresa que son atribuciones esenciales del Procurador:

- a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos;
- b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas;
- c) Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los derechos humanos;
- d) Recomendar privada o públicamente a los funcionarios, la modificación de un comportamiento administrativo objetado;
- e) Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos institucionales;
- f) Promover acciones o recursos, judiciales o administrativos, en los casos en que sea procedente; y
- g) Las otras funciones y atribuciones que le asigne esta ley.

Además el Artículo 13 establece que son atribuciones esenciales del Procurador:

- a) Promover y coordinar con las dependencias responsables, para que en los programas de estudio en los establecimientos de enseñanza, oficiales y privados, se incluya la materia específica de los derechos humanos, que

- deberá ser impartida en los horarios regulares y a todos los niveles educativos;
- b) Desarrollar un programa permanente de actividades para que examinen aspectos fundamentales de los derechos humanos, se realicen informes, compilaciones, estudios, investigaciones jurídico - doctrinales, publicaciones, campañas divulgativas y cualesquiera actividades de promoción, con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población sobre la importancia de estos derechos;
  - c) Establecer y mantener comunicación con las diferentes organizaciones intergubernamentales, gubernamentales y no gubernamentales, nacionales y extranjeras, encargadas de la defensa y promoción de los derechos humanos;
  - d) Divulgar en el mes de enero de cada año, por los medios de comunicación social, el informe anual y los informes extraordinarios a que se refiere esta ley;
  - e) Participar en eventos internacionales en materia de derechos humanos;
  - f) Recibir, analizar e investigar toda denuncia de violación de los derechos humanos, que presente en forma oral o escrita cualquier grupo, persona individual o jurídica;
  - g) Iniciar de oficio las investigaciones que considere necesarias en los casos que tenga conocimiento sobre violaciones de los derechos humanos;
  - h) Investigar en cualquier local o instalación, sobre indicios racionales que constituyan violación sobre cualesquiera de los derechos humanos, previa orden de Juez competente. La inspección no requiere la notificación previa a los funcionarios o encargados de quien, directamente, dependen los locales o instalaciones;



- i) Exigir de particulares, funcionarios y empleados públicos de cualquier jerarquía al presentarse a los locales o instalaciones referidos en la literal anterior, la exhibición inmediata de toda clase de libros, documentos, expedientes, archivos, incluso los almacenados en computadora, para lo cual se acompañará de los técnicos necesarios; queda a salvo, lo preceptuado en los Artículos 24 y 30 de la Constitución Política de la República;
- j) Emitir resolución de censura pública en contra de los responsables materiales y/o intelectuales de violación de los derechos humanos, cuando el resultado de la investigación arribe a esa conclusión;
- k) Organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos y nombrar, amonestar y remover al personal de la misma, de conformidad con el reglamento respectivo;
- l) Elaborar el proyecto de presupuesto anual de la Procuraduría y remitirlo a la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, para que sea incluido en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del estado.

De acuerdo con lo anotado en el capítulo tercero, organización, de la ley en análisis, en el Artículo 18 indica que para el cumplimiento de lo que establecen las atribuciones esenciales y las de esta ley, especialmente lo que regula el Artículo 14, literal k), el Procurador en el reglamento deberá contemplar por lo menos los departamentos de procuración de los derechos humanos y de promoción y educación de los mismos.



En el Artículo 20 del capítulo cuarto, competencias, expresa que el Procurador y los adjuntos tienen competencia para intervenir en caso de reclamo o queja sobre violaciones de derechos humanos en todo el territorio nacional. En este mismo capítulo, pero en el Artículo 21, derechos tutelados, se indica que el Procurador protegerá los derechos individuales, sociales, cívicos y políticos, comprendidos en el título segundo de la Constitución Política de la República, de manera fundamental la vida, la libertad, la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de la persona humana, así como los definidos en tratados internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.

## 1.2. **Base legal y organización del departamento de procuración**<sup>2]</sup>

En la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos, capítulo tercero, Artículo 18, se establece y con el Acuerdo 87-90, capítulo décimo, se crea el departamento de procuración.

El departamento de procuración inicia su funcionamiento el 19 de octubre de 1987 con el objetivo de proteger los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de la República, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los tratados y convenios internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, mediante la supervisión permanente de la administración pública y la investigación de denuncias presentadas o tramitadas de oficio en relación a violación de tales derechos.

---

<sup>2</sup> Oficina de Planificación y Desarrollo. Procuraduría de los Derechos Humanos. **Manual de organización y procedimientos tomo II**. Guatemala, 2001; pág. 7



Este departamento se organiza de la manera siguiente:

1. Área de dirección  
Director  
Asesores  
Secretaria
  
2. Área de recepción y calificación de denuncias  
Jefe  
Secretaria  
Auxiliar de calificación  
Oficiales  
Asistente técnico de turno
  
3. Área de derechos individuales  
Jefe  
Secretaria  
Oficiales
  
4. Área de derechos sociales  
Jefe  
Secretaria  
Oficiales



5. Área de derechos económicos sociales  
Jefe  
Secretaria  
Oficiales
  
6. Área de derechos específicos  
Jefe  
Secretaria  
Oficiales
  
7. Unidad de seguimiento  
Jefe  
Secretaria  
Oficiales  
Microfilmador
  
8. Unidad de investigaciones  
Jefe  
Asistente  
Secretaria  
Investigadores



### 1.3. Funciones del departamento de procuración<sup>3]</sup>

Según lo indicado en el Artículo 33 del Acuerdo S G 03-2001, reglamento de organización y funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el departamento de procuración se estructura con las áreas y funciones siguientes:

#### a) Dirección

##### Funciones<sup>4</sup>

- Organizar y supervisar las actividades del departamento.
- Dar prioridad a la calificación de las denuncias y su asignación a las áreas que lo conforman.
- Dar el adecuado tratamiento a los expedientes recibidos en el departamento.
- Realizar todas aquellas actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines.

---

<sup>3</sup> Acuerdo S G 03-2001. **Reglamento de organización y funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos**. Guatemala, 2001; pág. 31

<sup>4</sup> Artículo 34. Acuerdo S G 03-2001. **Ob. Cit.**; pág. 34



b) Área de recepción y calificación de denuncias

Funciones<sup>5</sup>

- Proporcionar información y orientación a las personas que lo soliciten, sobre el trámite y procedimientos para presentar denuncias de violación a los derechos humanos.
  
- Recibir y clasificar denuncias verbales o escritas presentadas ante el Procurador o sus Adjuntos e iniciar el trámite del expediente respectivo, cuando son competencia del Procurador de los Derechos Humanos.
  
- Orientar al denunciante sobre el trámite a seguir, y las autoridades o dependencias adonde debe dirigirse, cuando las denuncias presentadas y los hechos denunciados no son de competencia del Procurador de los Derechos Humanos.
  
- Iniciar de oficio los expedientes que se consideren necesarios en los casos que se tenga conocimiento sobre violación de derechos humanos.

---

<sup>5</sup> Artículo 36 **Ob. Cit.**; pág. 32

- Notificar a los denunciantes, cuando su denuncia no ha sido calificada de competencia del Procurador, razonando los motivos que fundamentan dicha calificación. Establecer un sistema de control sobre las estadísticas de denuncias presentadas ante el Procurador de los Derechos Humanos, así como todos aquellos datos que permitan facilitar la clasificación de denuncias por rangos de interés.
  
- Remitir la denuncia o solicitud ante juez u órgano administrativo que corresponda, cuando la queja presentada constituye delito, falta, acción u omisión, trasladando las actuaciones respectivas.

c) Área de derechos individuales

Funciones<sup>6</sup>

- Elaborar proyecto de resolución de apertura de expedientes de investigación.
  
- Requerir a las personas y/o instituciones denunciadas que correspondan para que dentro de un plazo de cinco días, rindan informes circunstanciados.

---

<sup>6</sup> Artículo 38 **Ob. Cit.**; pág. 33



- Solicitar la investigación de la Unidad de Investigaciones, cuando por la naturaleza del hecho denunciado se requiera.
- Redactar y someter a consideración del Procurador de los Derechos Humanos a los denunciantes respectivos y a los responsables y funcionarios, autoridades o dependencias administrativas correspondientes.

d) Área de derechos económicos sociales

Funciones<sup>7</sup>

Son funciones del área de derechos económicos sociales, las estipuladas en el Artículo 38, para el área de derechos individuales.

- Elaborar proyecto de resolución de apertura de expedientes de investigación.
- Requerir a las personas y/o instituciones denunciadas que correspondan para que dentro de un plazo de cinco días, rindan informes circunstanciados.

---

<sup>7</sup> Artículo 40 **Ob. Cit.**; pág. 33



- Solicitar la investigación de la unidad de investigaciones, cuando por la naturaleza del hecho denunciado se requiera.
- Redactar y someter a consideración del Procurador de los Derechos Humanos a los denunciantes respectivos y a los responsables y funcionarios, autoridades o dependencias administrativas correspondientes.

e) Área de derechos sociales

Funciones<sup>8</sup>

Son funciones del área de derechos sociales, las estipuladas en el Artículo 38, para el área de derechos individuales.

- Elaborar proyecto de resolución de apertura de expedientes de investigación.
- Requerir a las personas y/o instituciones denunciadas que correspondan para que dentro de un plazo de cinco días, rindan informes circunstanciados.

---

<sup>8</sup> Artículo 42 **Ob. Cit.**; pág. 34



- Solicitar la investigación de la unidad de investigaciones, cuando por la naturaleza del hecho denunciado se requiera.
  
- Redactar y someter a consideración del Procurador de los Derechos Humanos a los denunciantes respectivos y a los responsables y funcionarios, autoridades o dependencias administrativas correspondientes.

f) Área de derechos específicos

Funciones<sup>9</sup>

Son funciones del área de derechos específicos, las estipuladas en el Artículo 38, para el área de derechos individuales.

- Elaborar proyecto de resolución de apertura de expedientes de investigación.
  
- Requerir a las personas y/o instituciones denunciadas que correspondan para que dentro de un plazo de cinco días, rindan informes circunstanciados.

---

<sup>9</sup> Artículo 44 **Ob. Cit.**; pág. 34



- Solicitar la investigación de la Unidad de Investigación, cuando por la naturaleza del hecho denunciado se requiera.
- Redactar y someter a consideración del Procurador de los Derechos Humanos a los denunciantes respectivos y a los responsables y funcionarios, autoridades o dependencias administrativas correspondientes.

g) Unidad de investigaciones

Funciones<sup>10</sup>

- Organizar y mantener la infraestructura básica técnico-científica para realizar la investigación y rendimiento del dictamen que permita la eficaz resolución del caso o sirva para la práctica de actuaciones.
- Realizar el proceso de investigación criminalística en el lugar de los hechos o en los expedientes administrativos (fiscal o policiaco) haciendo aplicación de las técnicas en la materia.
- Rendir dictamen al jefe del área o auxiliar departamental del resultado de investigación.

---

<sup>10</sup> Artículo 46 **Ob. Cit.**; pág. 34



- Apoyar la investigación de las diversas auxiliaturas departamentales, mediante las regionales de la unidad, previa petición, donde se señale el objetivo de la investigación.

h) Unidad de seguimiento

Funciones<sup>11</sup>

- Dar seguimiento a las resoluciones del Procurador de los Derechos Humanos, para la verificación del cumplimiento de las mismas, y la modificación del comportamiento administrativo objetado.
- Realizar las acciones necesarias en busca del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Procurador.
- Llevar un control y estadísticas de las resoluciones recibidas a esa Unidad.
- Coordinar lo referente al archivo y microfilms de los expedientes.

---

<sup>11</sup> Artículo 48 **Ob. Cit.**; pág. 35



## CAPÍTULO II

### 2. Trámite de las denuncias presentadas por violación de los derechos humanos

#### 2.1. Procedimiento

El trámite de una denuncia, según lo establecido en el título tercero, procedimientos, capítulo séptimo, denuncias, del Acuerdo S G 03-2001, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, conlleva lo siguiente.

Toda persona individual, agrupada o jurídica, puede presentar solicitud de investigación o denuncias de violaciones a los derechos humanos ante el Procurador, Procuradores Adjuntos, o los Auxiliares Departamentales. En casos excepcionales, podrán presentar denuncias menores de edad, cuando no puedan comparecer debidamente representados por sus padres, tutores o quien ejerza sobre ellos la patria potestad.<sup>12</sup>

Las solicitudes o denuncias se recibirán sin sujeción o formalidad de ninguna naturaleza y sin costo alguno; sin embargo al momento de recibirlas, el departamento de procuración o la auxiliatura departamental que corresponda deberán obtener los siguientes datos básicos:

- a) Identificación plena del solicitante

---

<sup>12</sup> Presentación de denuncias. Artículo 88 **Ob. Cit.**; pág. 45



- b) Residencia y lugar para recibir notificaciones
- c) Concreción y calificación de los hechos denunciados, tratando de precisar a las entidades o personas contra quienes se presenta la denuncia.<sup>13</sup>

Las solicitudes de investigación o denuncias de violación a los derechos humanos, pueden presentarse de la siguiente forma:

- a) Verbales: Con comparecencia del interesado ante el departamento de procuración o auxiliatura departamental que corresponda.
- b) Por escrito: A través de una carta, telegrama, memorial o cualquier otro medio escrito dirigido al Procurador, sus Adjuntos o Auxiliares Departamentales o presentándolo personalmente al departamento de procuración o auxiliatura departamental.
- c) De oficio: Cuando el Procurador de los Derechos Humanos, los Procuradores Adjuntos, el departamento de procuración o auxiliatura departamental, tengan conocimiento sobre violaciones de los derechos humanos por cualquier medio, sin que exista denuncia directa de terceras personas.<sup>14</sup>

Las denuncias por vía telefónica serán admitidas únicamente en los casos en que se encuentre en inminente peligro la vida, la seguridad o la

---

<sup>13</sup> Datos básicos de la denuncia. Artículo 89 **Ob. Cit.**; pág. 45

<sup>14</sup> Formas de presentación de las denuncias. Artículo 90 **Ob. Cit.**; pág. 45



libertad de las personas. En el caso de denuncias anónimas, el departamento de procuración o auxiliatura departamental, calificará la naturaleza de la misma, tratando de establecer su autenticidad para el trámite correspondiente.<sup>15</sup>

El departamento de procuración, a través del área de recepción y calificación de denuncia o auxiliatura departamental al momento de recibir la denuncia, efectuará el análisis correspondiente para establecer si la misma constituye o no, competencia del Procurador de los Derechos Humanos.<sup>16</sup>

Cuando la denuncia o solicitud de investigación es verbal y no constituye competencia del Procurador, el departamento de procuración o auxiliatura departamental orientará al interesado sobre el trámite a seguir y las autoridades o dependencias a donde debe dirigirse, anotando en un libro de control, los aspectos generales de la denuncia.

En casos de denuncias por escrito que no son competencia del Procurador, el departamento de procuración o auxiliatura departamental emitirá la razón correspondiente, exponiendo los motivos que fundamentan dicha calificación, notificándola al interesado y ordenando el archivo de la solicitud o denuncia.

En caso de delito, falta u omisión, el departamento de procuración o auxiliatura departamental, a su criterio, podrá de inmediato hacer la

---

<sup>15</sup> Denuncias por vía telefónica o anónima. Artículo 91 **Ob. Cit.**; pág. 46

<sup>16</sup> Calificación de denuncias. Artículo 92 **Ob. Cit.**; pág. 46



denuncia o solicitud ante un tribunal de cualquier fuero u órgano administrativo correspondiente, por medio de la resolución respectiva, anotándolo en un libro de control y notificando al interesado.<sup>17</sup>

Si las denuncias o solicitudes de investigación son calificadas de competencia del Procurador, inmediatamente el departamento de procuración o auxiliatura departamental iniciará expediente asignándole un número y anotándolo en el libro de registro respectivo.<sup>18</sup>

Para los efectos de lo indicado, el departamento de procuración o auxiliatura departamental, llevará una tarjeta de control de expediente en la que anotará: Número de registro, fecha y hora de recepción de la denuncia, nombre del denunciante y documentos que se acompañan.<sup>19</sup>

Debidamente registrado el expediente de que se trate, el área de recepción y calificación de denuncia lo trasladará a la dirección de procuración de los derechos humanos, en donde de conformidad con la naturaleza del caso será asignado al área que corresponda para los efectos de la apertura del expediente y la realización de las acciones que se considere necesarias.<sup>20</sup>

Recibido el expediente por la dirección de procuración de los derechos humanos se dictará resolución de trámite para la apertura del

---

<sup>17</sup> Denuncias que no son competencia del Procurador. Artículo 93 **Ob. Cit.**; pág. 46

<sup>18</sup> Denuncias que son competencia del Procurador. Artículo 94 **Ob. Cit.**; pág. 47

<sup>19</sup> Control de expedientes. Artículo 95 **Ob. Cit.**; pág. 47

<sup>20</sup> Traslado de expedientes. Artículo 96 **Ob. Cit.**; pág. 47



mismo y ordenará la realización de las diligencias necesarias para la investigación del hecho denunciado.<sup>21</sup>

En cumplimiento del Artículo 28 de la ley citada, el departamento de procuración y/o auxiliaturas departamentales del Procurador de los Derechos Humanos, se apersonará para entrevistar a los implicados y demás personas, solicitando informes circunstanciados a las autoridades que corresponda dentro de un plazo de cinco días, para que den las explicaciones del caso, haciendo constar que si no se rindiera dicho informe se tendrá por ciertas las afirmaciones del solicitante.<sup>22</sup>

## 2.2. Efectos de la investigación

Según lo establecido en el título tercero, procedimientos, capítulo octavo, efectos de la investigación, del Acuerdo S G 03-2001, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se refiere a lo siguiente.

Dentro del término de ocho días a partir de presentar la solicitud y con base en la investigación realizada, el departamento de procuración podrá establecer que no existen razones suficientes para presumir la violación de los derechos humanos, en cuyo caso elaborará resolución final, aprobada por el Procurador, ordenando el archivo del expediente.

---

<sup>21</sup> Apertura de expedientes. Artículo 97 **Ob. Cit.**; pág. 47

<sup>22</sup> Solicitud de informe. Artículo 98 **Ob. Cit.**; pág. 47



Dicha resolución se notificará al interesado y a las autoridades, funcionarios o dependencia administrativa que corresponda.<sup>23</sup>

Si dentro del término señalado por la ley y con base en la investigación realizada se comprueba la violación de los derechos humanos, el Procurador emitirá la resolución final respectiva en donde conste esta situación y se establezcan las responsabilidades y se dé cumplimiento a lo establecido en el Artículo 30 de la ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, remitiéndose para el efecto el expediente al área de seguimiento. Dicha resolución se notificará a los interesados, funcionarios, autoridades y dependencias administrativas correspondientes.<sup>24</sup>

Si derivado de la investigación, se establece la comisión de delito o falta, la resolución respectiva, ordenará de inmediato la formulación de denuncia o querrela ante el órgano jurisdiccional competente.<sup>25</sup>

Si de la investigación realizada, dentro del término señalado por la ley, se establece que existen razones suficientes para presumir la violación de los derechos humanos, el Procurador dictará resolución señalando un plazo que no exceda de 30 días para continuar y finalizar la investigación o las acciones correctivas o preventivas que estime convenientes, notificando a quien corresponda. Vencido dicho plazo el

---

<sup>23</sup> No existe violación a los derechos humanos. Artículo 103 **Ob. Cit.**; pág. 49

<sup>24</sup> Comprobación de la violación a los derechos humanos. Artículo 104 **Ob. Cit.**; pág. 49

<sup>25</sup> Delito o falta. Artículo 105 **Ob. Cit.**; pág. 49



Procurador dictará la resolución respectiva, observando el procedimiento señalado, para cada caso<sup>26</sup>

### 2.3. Resoluciones

Las resoluciones finales emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos, de conformidad con la ley, no admiten recurso alguno.<sup>27</sup>

Dentro del término de ocho días, contados a partir de las fechas en que se haya presentado la solicitud de investigación o denuncia de violación, el Procurador dictará resolución, haciendo constar cualesquiera de las siguientes situaciones:

- a) Que no existen razones suficientes para presumir la violación de los derechos humanos, en cuyo caso, ordenará el archivo del expediente.
- b) Que existen razones suficientes para presumir la violación de los derechos humanos, señalando un plazo que no excederá de 30 días para continuar y finalizar su investigación o las acciones correctivas o preventivas que estime conveniente

---

<sup>26</sup> Presunción de violación de los derechos humanos. Artículo 106 **Ob. Cit.**; pág. 49

<sup>27</sup> Resoluciones. Artículo 107 **Ob. Cit.**; pág. 50



- c) Que ha comprobado la violación de los derechos humanos y, que por lo tanto, procederá de conformidad con lo estipulado por esta ley.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Resolución. Artículo 29 Capítulo V. **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos**; pág. 12



## CAPÍTULO III

### 3. Análisis de la atención proporcionada a las denuncias presentadas

#### 3.1. Cantidad de denuncias presentadas

De acuerdo a la información recabada, la cantidad de denuncias presentadas durante el período enero – junio 2004, motivo de análisis, se refleja en el cuadro siguiente:

Mes	EN	FEB	MAR	AB	MAY	JUN	TOTAL	%
Cantidad	38	34	136	94	82	127	511	100

Fuente: Investigación de campo.

Como puede verse en el cuadro anterior en los meses analizados fueron presentadas diversa cantidad de denuncias. Así en el mes de enero fueron 38, en febrero 34, en marzo 136, en abril 94, en mayo 82 y en junio 127 que hacen un total de 511, que representa el 100%.

#### 3.2. Clasificación de las denuncias presentadas

Las denuncias presentadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos durante el período enero – junio 2004 se clasifican por áreas y



cantidad para cada mes, las que se presentan en el cuadro siguiente:

Área	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOT.	%
Derechos individuales	18	19	27	29	23	20	136	27
Derechos económicos, sociales y culturales	19	12	87	53	42	94	307	60
Derechos específicos	1	3	22	12	17	13	68	13
TOTAL	38	34	136	94	82	127	511	100

Fuente: Investigación de campo.

De un total de 511 denuncias recibidas, a las cuales se les abrió el respectivo expediente, el 27% corresponde a investigaciones vinculadas con derechos individuales; el 60% a derechos económicos, sociales y culturales; y el 13% a derechos específicos, con lo cual se demuestra que los expedientes abiertos por violación a derechos económicos, sociales y culturales es mayor que los otros derechos mencionados.

Es importante hacer mención que las denuncias presentadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos han incrementado cuantitativamente, toda vez que en los primeros seis meses del año 2003 fue de un 24%, en comparación con los meses del año 2004 que fue de un 30% y en el año 2005 se incrementó a un 46%. Esto podría obedecer a un mayor conocimiento de la población de su derecho de denuncia y a una mayor capacidad de esa institución de captarlas.



### 3.3. Atención de las denuncias, según clasificación

#### A.- Derechos individuales

Las denuncias presentadas han sido atendidas en su totalidad de acuerdo a cada una de las áreas en que se clasifican con los derechos que a cada una pertenecen; en cuanto a los derechos individuales en el cuadro siguiente se presenta la información que corresponde.

MES	A la vida	A la seguridad	A la integridad	A la dignidad	De libre locomoción	De petición	A la propiedad privada	A la Intimidad	Debido Proceso	TOTAL
ENE		13			2	1			2	18
FEB		10	1	1				2	5	19
MAR		18	1		1			1	6	27
ABR		21			1		1		6	29
MAY		13							10	23
JUN	1	10	1				1		7	20
TOT.	1	85	3	1	4	1	2	3	36	136

Fuente: Investigación de campo.

Los expedientes tramitados relacionados con las denuncias recibidas por violación a los derechos individuales fueron 136, representando un 27% de un total de 511 denuncias durante el período analizado. Para el derecho a la seguridad le corresponde un 63%, al



debido proceso un 26%, a la libre locomoción un tres por ciento y un ocho por ciento a otros derechos, notándose que el derecho a la seguridad representa el mayor índice de violación.

Los derechos individuales consagrados en nuestra Carta Magna determinan una relación en la que el Estado es responsable ante la sociedad de respetarlos y protegerlos.

Se observa que la seguridad es el derecho más afectado a los ciudadanos y como consecuencia es sobre el que más denuncias presentan.



## B.- Área de derechos económicos, sociales y culturales

En el siguiente cuadro se analizan las denuncias presentadas sobre esta área.

MES	Trabajo	Derecho sindical	Servicios públicos	Desarrollo económico	Consumidor y usuario	Vivienda	Seguridad Social	Educación	Salud	Medio Ambiente	TOTAL
ENERO	5			1	2	1		6	1	3	19
FEBRERO	2				4		2	1	2	1	12
MARZO	22	2	4	8	15	2	4	15	9	6	87
ABRIL	13	1		6	14	1	2	4	9	3	53
MAYO	8	1		8	9	2	1	7	5	1	42
JUNIO	14		3	6	52	1	1	7	9	1	94
TOTAL	64	4	7	29	96	7	10	40	35	15	307

Fuente: Investigación de campo.

Las denuncias tramitadas en los expedientes iniciados en materia de los derechos económicos, sociales y culturales son 307, las que representan un 60%, de un total de 511. Destacan las violaciones al derecho del usuario con un 31%, el derecho al trabajo con 21%, a la educación con un tres por ciento, a la salud con un 11% y al desarrollo económico y social con un nueve por ciento. En otros casos la cifra no fue significativa.



No puede comprenderse de manera plena la cuestión de la realidad y eficacia de los derechos humanos y de los derechos económicos, sociales y culturales en particular, sin tomar en cuenta la determinante importancia que tiene la existencia de las condiciones económicas y sociales para la posibilidad del ejercicio de todos los demás derechos.

La observancia de éstos garantiza que los recursos estatales lleguen a todos los miembros de la comunidad o pobladores, ante ello las necesidades colectivas deben satisfacerse bajo el principio de igualdad y justicia social.

### C.- Derechos específicos

Las denuncias que han sido tramitadas dentro de los expedientes recibidos en el área de derechos específicos, se establecen en el siguiente cuadro:

MES	Derechos cívicos y políticos	Población indígena	Mujer	Niñez y	Adulto mayor	Personas con retos especiales	Población reclusa	TOTAL
ENERO							1	1
FEBRERO				1	1	1		3
MARZO		2	5	3	7	1	4	22
ABRIL	1			5	4	1	1	12
MAYO		1	2	8	4	2		17
JUNIO			1	3	5	3	1	13
TOTAL	1	3	8	20	21	8	7	68

Fuente: Investigación de campo.

Respecto a la violación de los derechos específicos por las denuncias presentadas durante los primeros seis meses del año 2004, se tramitaron 68 expedientes de un total de 511, que representa el 13%. De éstos, el índice más grande lo reportó el adulto mayor con un 31%, seguido en su orden por niñez y adolescencia con 29%, las personas con retos especiales con un 12%, la mujer también con 12%, la población reclusa con un 10%,



no fue significativa la cifra de los relacionados con población indígena y derechos cívicos y políticos.

Lo anterior refleja que el rubro del adulto mayor, también conocido como de la tercera edad, constituye uno de los derechos más violados por las múltiples denuncias recibidas, lo cual demuestra la falta de conciencia por parte del Estado hacia los derechos de esas personas. También se evidencia que en el ámbito de la niñez y la adolescencia, de la mujer, personas con retos especiales y población reclusa, las cifras son significativas en esta área, y los derechos menos denunciados fueron los cívicos y políticos y población indígena.

### 3.4. Cantidad de resoluciones, según denuncias presentadas

#### A. Derechos individuales

Posterior a realizar la respectiva investigación en cada uno de los expedientes de denuncias recibidas en las diferentes áreas del departamento de procuración se emite la resolución que corresponda. En el área de derechos individuales los datos relacionados se encuentran en el cuadro siguiente:

EXPEDIENTES	A la seguridad	De detención legal	A la integridad	A la dignidad	A la inviolabilidad de la vivienda	De libre locomoción	De petición	De asociación	De libre emisión del pensamiento	A la propiedad privada	A la Intimidad	Debido Proceso	TOTAL
ENERO	3	1	2	1		1						1	9
FEBRERO	7		2			1					1		11
MARZO	9		2		1			1	1			2	16
ABRIL	3									1			4
MAYO	3											1	4
JUNIO	3		2				1	1	1			2	10
TOTAL	28	1	8	1	1	2	1	2	2	1	1	6	54

Fuente: Investigación de campo.

El cuadro anterior evidencia que el derecho a la seguridad es el que más se resolvió y archivó durante los meses de enero a junio 2004, el derecho a la integridad ocupa el segundo lugar y en las



demás la cifra es mínima, que hacen un total de 54 expedientes archivados.

Esto obedece a que en algunos casos el o la denunciante presta toda la colaboración para el diligenciamiento correspondiente; y en otros, los hechos denunciados se presume la comisión de un hecho ilícito por lo que se debe certificar el expediente relacionado al Ministerio Público para los efectos legales que correspondan, en cumplimiento a la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.



## B. Área de derechos económicos, sociales y culturales

En el siguiente cuadro se detallan los expedientes de las denuncias recibidas que han sido resueltas y archivadas en el área de derechos económicos, sociales y culturales.

EXPEDIENTES	Trabajo	Derecho sindical	Servicios públicos	Desarrollo económico y social	Consumidor y usuario	Vivienda	Seguridad Social	Educación	Salud	Medio Ambiente	TOTAL
ENERO	6			1	1			3	2	1	14
FEBRERO	4				1			1	3	1	10
MARZO	3			1				3	3	1	11
ABRIL					1	1			2	1	5
MAYO	1		1				1	1	2	1	7
JUNIO	2		1	1		1		1			6
TOTAL	16		2	3	3	2	1	9	12	5	53

Fuente: Investigación de campo.

En el citado cuadro se refleja que en esta área durante los meses de enero - junio 2004, el de mayor número de expedientes archivados o resueltos fue el derecho al trabajo, le sigue el derecho a la salud, en tercer lugar está el derecho al medio ambiente, y en cuarto está el derecho a la educación, haciendo un total de 53, los cuales son importantes en la vida cotidiana del ser humano, pues cada uno de estos se relacionan entre sí.

### C.- Derechos específicos

A continuación se analiza la clasificación y cantidad de expedientes resueltos o archivados en esta área por las denunciadas que fueron presentadas en el primer semestre del año 2004.

EXPEDIENTES	Derechos cívicos y políticos	Población indígena	Mujer	Niñez y adolescencia	Adulto mayor	Personas con retos especiales	Desarraigados y migrantes	Población reclusa	TOTAL
ENERO	5	1	12	4	8	2		2	34
FEBRERO			1	3	2			1	7
MARZO	1		1		3	2	1		8
ABRIL		1		3	1	1			6
MAYO				1				2	3
JUNIO	1		1	1	1	1			5
TOTAL	7	2	15	12	15	6	1	5	63

Fuente: Investigación de campo.

Como puede observarse, el rubro de mayor número de expedientes archivados fue el derecho a la mujer con un total de 15, el derecho al adulto mayor fue por la misma cifra, luego está el derecho a la niñez y adolescencia con un total de 12, en derechos cívicos políticos se resolvieron siete, en cuanto al rubro de personas con retos especiales fue de seis y las demás cifras no fueron significativas.



En comparación con los cuadros relacionados con el área de derechos individuales y con derechos económicos, sociales y culturales, que fueron analizados, el área de derechos específicos archivó y resolvió el mayor número de expedientes de las denuncias recibidas.

### **3.5. Trámite de cada denuncia, según clasificación**

El trámite que se proporciona a cada una de las denuncias recibidas, sin importar su clasificación, es el que se describe en el capítulo segundo, trámite de las denuncias presentadas por violación de los derechos humanos.





## CAPÍTULO IV

### 4. Presentación de resultados

#### 4.1. Opinión de las personas que han presentado denuncias

Después de realizar las entrevistas con las personas que han presentado denuncias, se exponen los datos obtenidos, en cuadros y gráficas para su mejor comprensión e interpretación, de la manera siguiente:

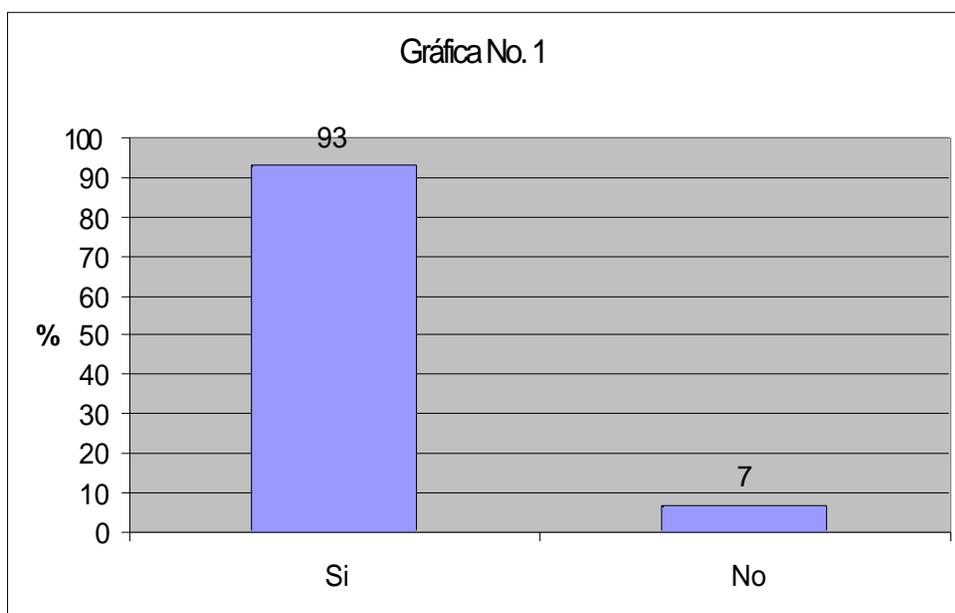
1. ¿Conoce usted dónde se presentan las denuncias o solicitudes de investigación por violación de los derechos humanos?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número uno.

Cuadro No. 1

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	14	93
2	No	1	7
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo



#### Interpretación

De las personas entrevistadas, un 93% opinó que sí conoce dónde se presentan las denuncias o solicitudes de investigación por violación de los derechos humanos, en tanto que otro siete por ciento manifestó que no conoce. Lo anterior evidencia que sí se conoce la existencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

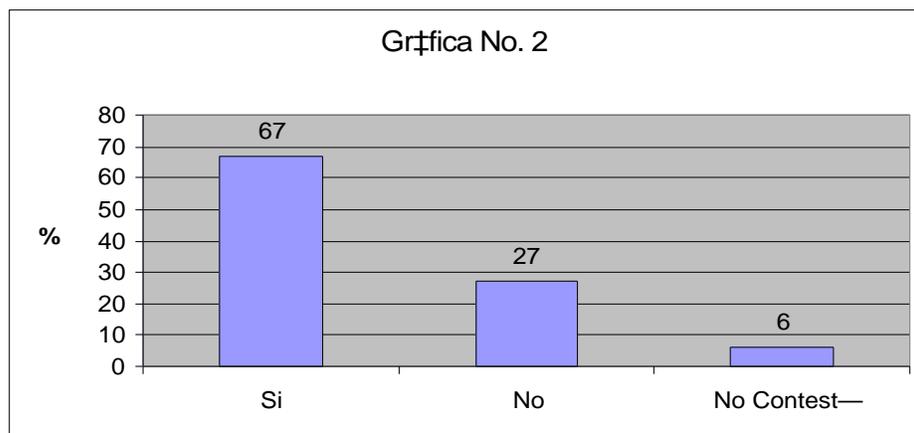
2. ¿Considera que las denuncias presentadas le han beneficiado?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número dos.

Cuadro No. 2

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	10	67
2	No	4	27
3	No contestó	1	6
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo



Interpretación

De los denunciantes entrevistados, un 67% opinó que sí considera que las denuncias presentadas le han beneficiado, en tanto que otro 27% manifestó que no le han beneficiado, mientras



que el seis por ciento no respondió esta interrogante. Lo anterior indica que para unos denunciantes ha sido de beneficio porque les ha ayudado a seguir todo el proceso, le han dado trámite a la denuncia, pero para otros no lo ha sido en virtud de que se lleva demasiado tiempo investigar y cuando los llaman no tienen tiempo de asistir, no resuelven el problema definitivamente, los trámites son muy lentos, entre otros.



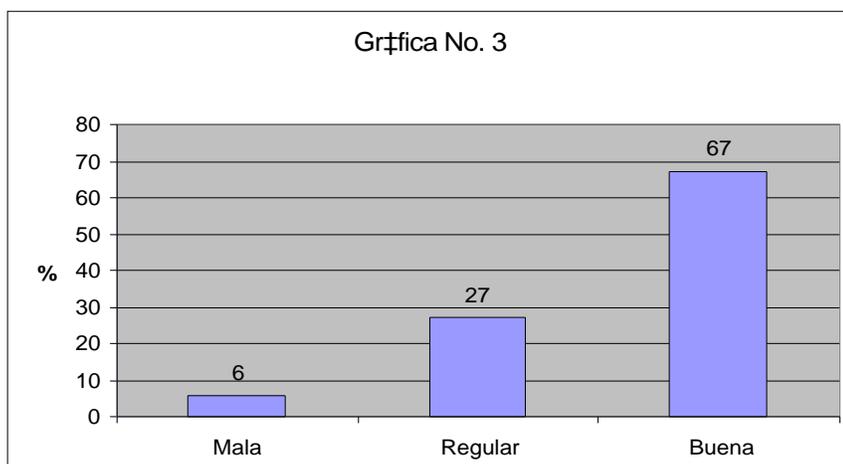
3. ¿Cuál es su opinión referente a presentar denuncias por violación de los derechos humanos?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número tres.

Cuadro No.3

No.	OPCIONES	No.	%
1	Mala	1	6
2	Regular	4	27
3	Buena	10	67
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

A esta interrogante, el seis por ciento de los entrevistados indicó que su opinión referente a presentar denuncias por violación de los derechos humanos es mala porque no se investiga de manera inmediata los hechos denunciados, pero un 27% dijo que es regular en vista de que hacen caso omiso de las denuncias, hay personas a las que atienden, pero a otras no, asimismo no se respetan los derechos a la persona humana conforme lo estipulado en las leyes laborales del país, no han tenido una respuesta a su denuncia, en tanto un 67% de ellos respondió que su opinión es buena en virtud de que aunque los resultados son lentos, sí les dan seguimiento, hay personal especializado en leyes y conocen los derechos de los guatemaltecos, es confiable la institución, las personas que reciben las denuncias, le dan importancia a las mismas, es bueno denunciar la violación a los derechos humanos. La información anotada refleja el punto de vista de cada uno de los denunciantes, de acuerdo a la experiencia que han tenido con el trámite que ha recibido su denuncia correspondiente.

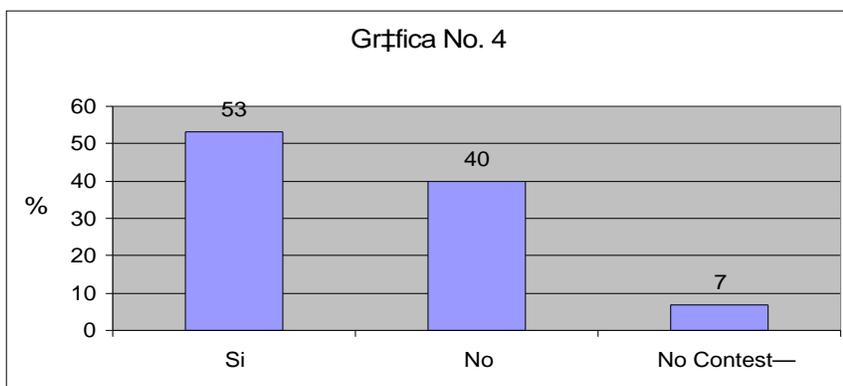
4. ¿Considera que las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos son cumplidas por quien corresponde?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número cuatro.

Cuadro No.4

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	8	53
2	No	6	40
3	No contestó	1	7
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

De las personas entrevistadas el 53% manifestó que considera que las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos son cumplidas por quien corresponde, porque son llevadas por oficiales adecuados, se han tenido resultados positivos, ha habido respuestas a favor de quien presenta la denuncia, pero el 40% dijo que considera que no son cumplidas debido a que no existe ley que obligue al denunciado, las resoluciones se emiten por conveniencia, por ser de carácter moral, no todos los funcionarios las respetan, no en todos los casos las resoluciones son correctas, se llevan demasiado tiempo, no hay importancia, en tanto que un siete por ciento no contestó nada al respecto. La información recopilada evidencia la diversidad de opiniones de las personas que han presentado denuncias por violación a sus derechos humanos, de acuerdo al resultado que les ha proporcionado el trámite respectivo.

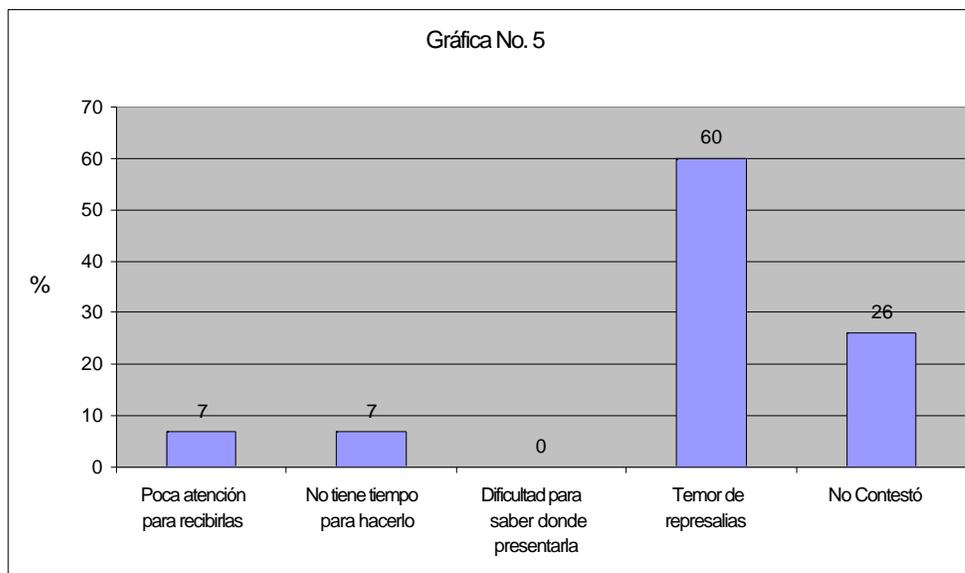
5. ¿Cuáles son algunos de los obstáculos encontrados al presentar la denuncia?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número cinco.

Cuadro No.5

No.	OPCIONES	No.	%
1	Poca atención para recibirlas	1	7
2	No tiene tiempo para hacerlo	1	7
3	Dificultad para saber donde presentarla	0	0
4	Temor de represalias	9	60
5	No contestó	4	26
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Un siete por ciento de las personas entrevistadas manifestó que uno de los obstáculos encontrados al presentar la denuncia es la poca atención para recibirlas, otro siete por ciento opinó que no tiene tiempo para hacerlo, pero el 60% dijo que es el temor a represalias el principal obstáculo, en tanto que un 26% no contestó nada a esta interrogante. Las opiniones recibidas ponen de manifiesto que el obstáculo que más influye en la presentación de las denuncias es el temor de los denunciados a sufrir represalias por parte de los denunciados, razón que los hace no presentarla.

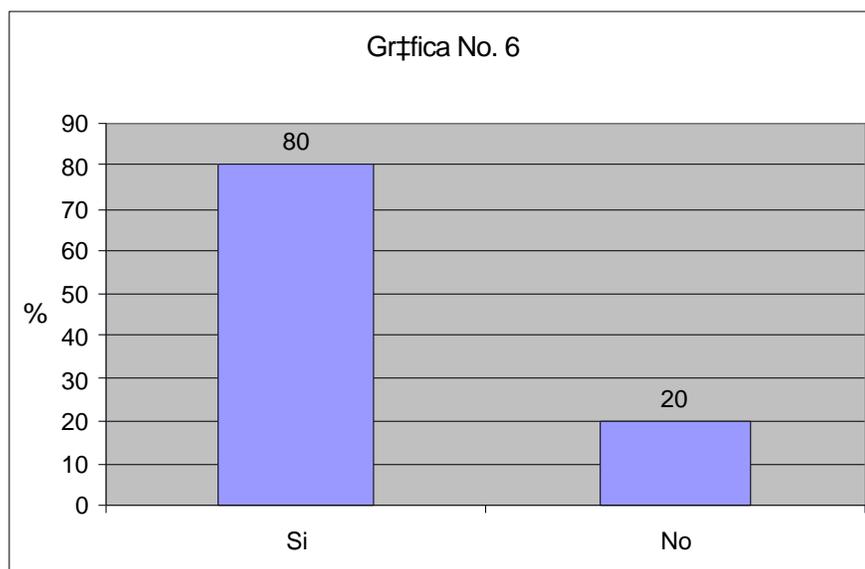
6. ¿Considera que la aplicación de la resolución le ayuda a solucionar o disminuir dicha violación?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número seis.

Cuadro No.6

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	12	80
2	No	3	20
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Ante esta pregunta el 80% opinó que considera que la aplicación de la resolución le ayuda a solucionar o disminuir dicha violación, porque los resultados obtenidos han sido buenos, se descubre quien ha violado estos derechos, la resolución es emitida con rapidez, en tanto un 20% manifestó que no le ayuda a solucionar o disminuir dicha violación en vista de que los patronos (en cuanto a la relación laboral) no prestan la atención que merece, dan respuesta a lo que no se ha indicado con anterioridad, no hay base legal para el cumplimiento de las resoluciones emitidas, no se da el seguimiento adecuado, a la fecha no se tiene una resolución de la denuncia presentada. La información recibida muestra las diversas opiniones de las personas que han presentado denuncias por violación a sus derechos humanos, como resultado del trámite que han realizado y la situación en que se encuentra el mismo.



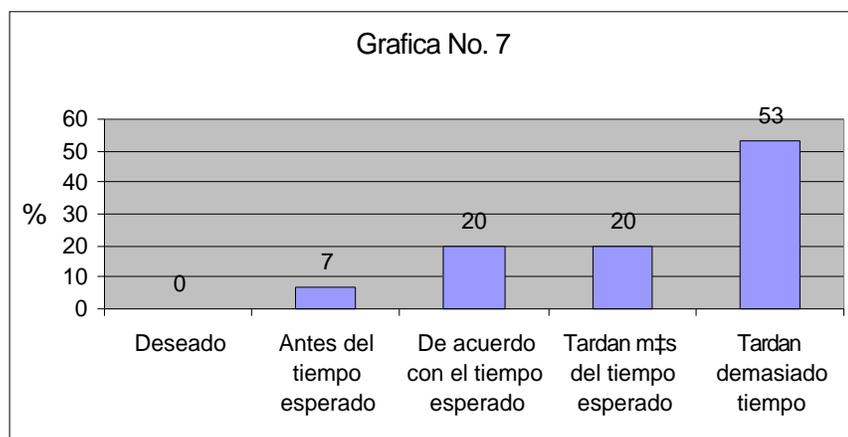
7. ¿Considera que las resoluciones dictadas dentro de los expedientes de las denuncias presentadas se emiten en el tiempo:

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica siete.

Cuadro No. 7

No.	OPCIONES	No.	%
1	Deseado	0	0
2	Antes del tiempo esperado	1	7
3	De acuerdo con el tiempo esperado	3	20
4	Tardan más del tiempo esperado	3	20
5	Tardan demasiado tiempo	8	53
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Referente a esta interrogante, el siete por ciento de las personas participantes opinó que considera que las resoluciones dictadas dentro de los expedientes de las denuncias presentadas se emiten antes del tiempo esperado, mientras que el 20% de ellas dijo que de acuerdo con el tiempo esperado, en tanto otro 20% manifestó que tardan más del tiempo esperado, pero un 53% de estas personas respondió que tardan demasiado tiempo para ser emitidas, diferentes opiniones de las personas entrevistadas, según la experiencia que cada una ha tenido con el trámite de la denuncia presentada en su oportunidad.



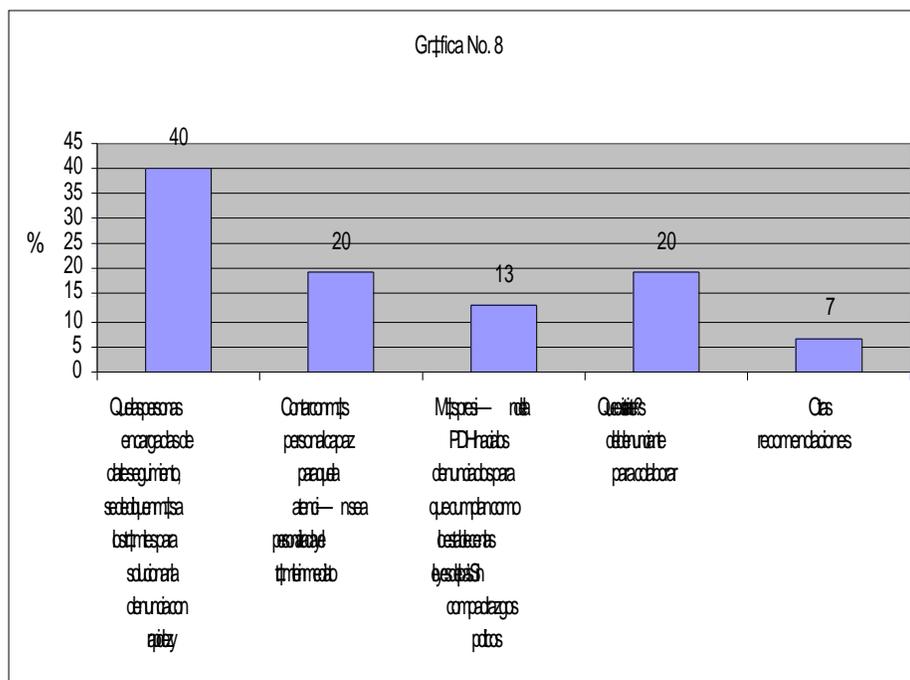
8. ¿Qué recomendaría para mejorar el trámite de las denuncias?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica ocho.

Cuadro No. 8

No.	OPCIONES	No.	%
1	Que las personas encargadas de darle seguimiento, se dediquen más a los trámites para solucionar la denuncia con rapidez y correctamente	6	40
2	Contar con más personal capaz para que la atención sea personalizada y el trámite inmediato	3	20
3	Más presión de la PDH hacia los denunciados para que cumplan como lo establecen las leyes del país. Sin compadrazgos políticos	2	13
4	Que exista interés del denunciante para colaborar	3	20
5	Otras recomendaciones	1	07
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo



### Interpretación

Dentro de las recomendaciones para mejorar el trámite de las denuncias, un 40% de las personas entrevistadas opinaron que las personas encargadas de darle seguimiento se dediquen más a los trámites para solucionar la denuncia con rapidez y correctamente, en tanto un 20% opinó contar con más personal capaz para que la atención sea casi personalizada y el trámite de inmediato, mientras un 13% manifestó más presión de la PDH hacia los denunciados a fin de que cumplan con lo establecido en las leyes del país. Sin compadrazgos políticos, pero otro 20% indicó que exista interés del denunciante por colaborar con la



investigación y un siete por ciento dijo como otras recomendaciones citar a las personas lo más pronto posible, que los investigadores cuenten con todos los recursos necesarios para que los resultados sean inmediatos y valederos. Las opiniones anteriores reflejan la percepción de cada una de las personas que han presentado denuncia ante esta institución y lo que, a criterio de ellas, mejoraría el trámite de las mismas.

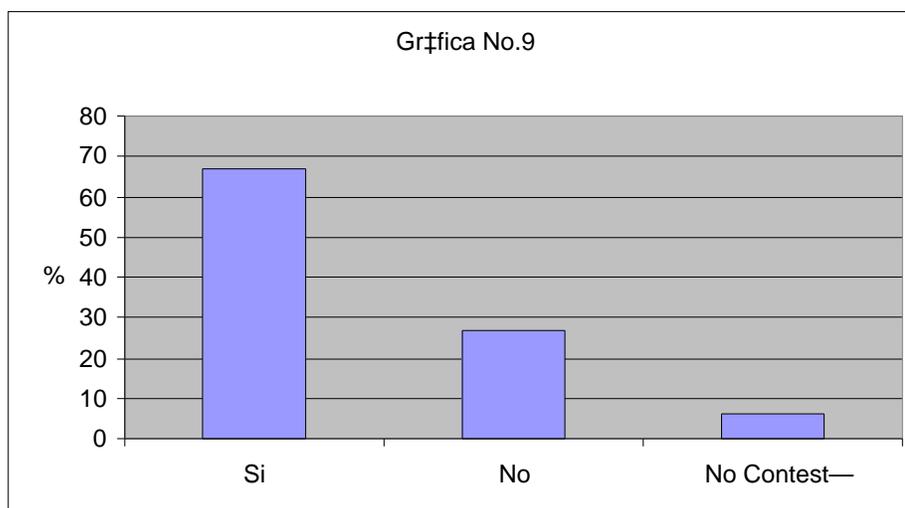
9. ¿Considera que las acciones tomadas por personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos son efectivas en su caso denunciado?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica nueve.

Cuadro No. 9

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	10	67
2	No	4	27
3	No contestó	1	6
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

De las personas entrevistadas el 67% opinó que considera que las acciones tomadas por personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos sí son efectivas en su caso denunciado, porque le dieron seguimiento a la denuncia presentada, se interesaron en su caso, tratan de que las denuncias tengan efecto en corto tiempo, se ha visto el resultado de la investigación, mientras un 27% dijo que no son efectivas en vista de que son demasiado lentos en las investigaciones, hay que esperar mucho tiempo para la resolución, no se han visto resultados de la investigación, a la fecha, en tanto un seis por ciento no contestó nada al respecto. Lo manifestado anteriormente evidencia la satisfacción o insatisfacción que tiene cada persona que ha presentado denuncia, en cuanto a las acciones tomadas por el personal de la institución en referencia.

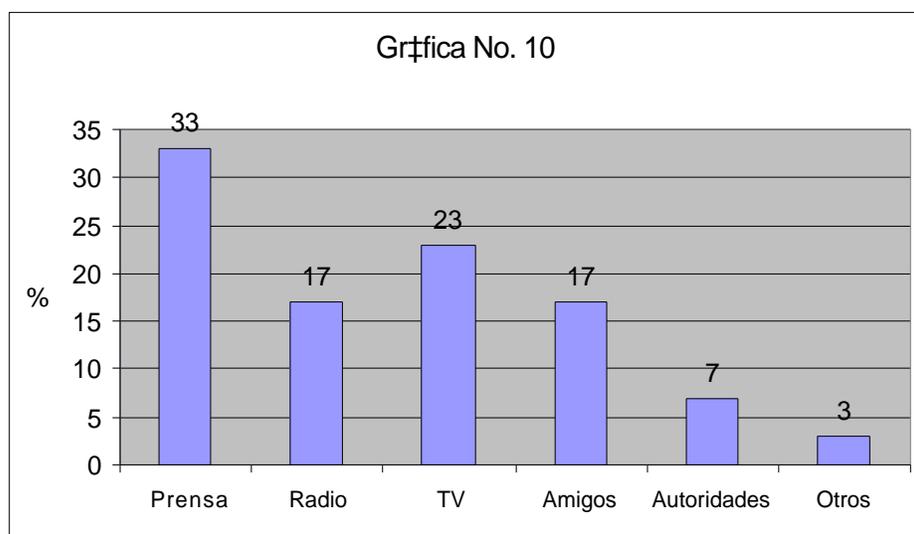
10. ¿Cómo se entero de la labor o función que la Procuraduría de los Derechos Humanos realiza en beneficio de la población?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica diez.

Cuadro No. 10

No.	OPCIONES	No.	%
1	Prensa	10	33
2	Radio	5	17
3	TV	7	23
4	Amigos	5	17
5	Autoridades	2	7
6	Otros	1	3
	Total	30	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Un 33% de las personas entrevistadas opinó que se enteró de la labor o función que la Procuraduría de los Derechos Humanos realiza en beneficio de la población a través de la prensa, en tanto un 17% manifestó que por medio de la radio, mientras que un 23% dijo que por la televisión, pero otro 17% indicó que por amigos, también otro siete por ciento adujo que por autoridades y un tres por ciento apuntó que por otros medios como problemas familiares. Como se evidencia es la prensa la que más ha influido en que las personas conozcan la existencia de la labor o función que realiza esta institución.

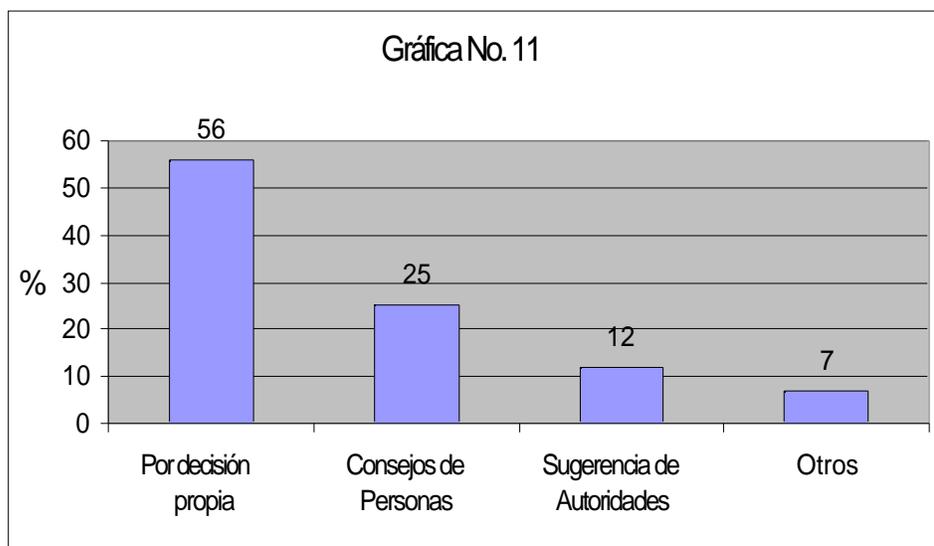
11. ¿Por qué acudió a la Procuraduría de los Derechos Humanos?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica once.

Cuadro No. 11

No.	OPCIONES	No.	%
1	Por decisión propia	9	56
2	Consejos de personas	5	25
3	Sugerencia de autoridades	2	12
4	Otros	1	7
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Ante la pregunta por qué acudió a la Procuraduría de los Derechos Humanos, el 56% de las personas entrevistadas opinó que por decisión propia, en tanto que un 25% dijo que por consejos de personas, mientras que un 12% manifestó que por sugerencia de autoridades, en tanto que un siete por ciento indicó que por otros motivos derivados de problemas que se tienen en la organización donde trabaja. Se evidencia que el incremento en las violaciones a los derechos humanos de las personas las ha llevado a tomar la decisión de presentar una denuncia, porque es la decisión propia la que se refleja como de mayor influencia en la presentación de denuncias.

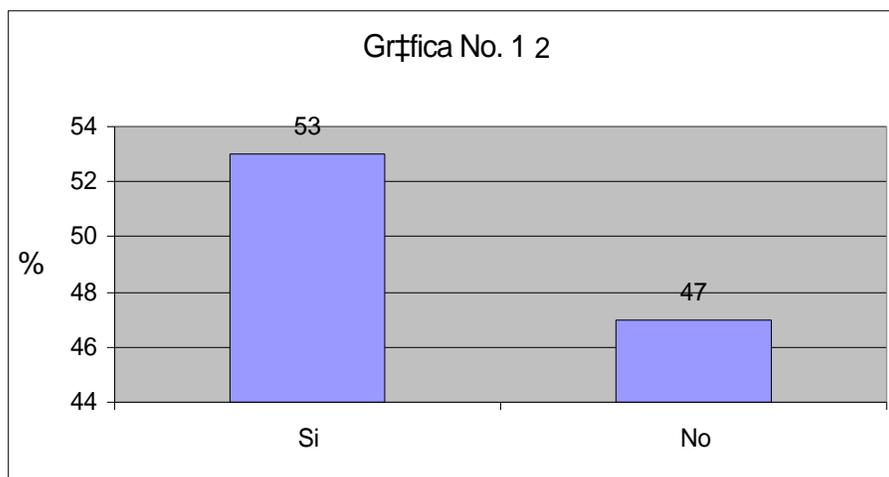
12. ¿Considera que haber acudido a la Procuraduría de los Derechos Humanos ha permitido darle solución a su denuncia?

De un total de 15 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica doce.

Cuadro No. 12

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	8	53
2	No	7	47
	Total	15	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Con relación a considerar que haber acudido a la Procuraduría de los Derechos Humanos ha permitido darle solución a su denuncia, el 53% de los participantes en este estudio opinaron que sí les ha permitido dicha solución, porque los resultados fueron positivos, es la institución que vela por los derechos de las personas, la insistencia logró buenos resultados, en tanto un 47% de ellos, manifestó que no les ha permitido obtener una solución, en vista de que el denunciado goza de antejuicio por lo que viola las leyes del país, no ha recibido resolución, son demasiado lentos los trámites, todavía está en investigación la denuncia presentada. En lo anterior se observa que no todas las personas han tenido una resolución de la denuncia presentada, por lo que su opinión está relacionada con los resultados que cada quien ha alcanzado en la gestión realizada.



#### 4.2. Opinión de las personas encargadas de la atención de las denuncias

Luego de realizar las entrevistas con las personas que atienden las denuncias se presentan los datos obtenidos, en cuadros y gráficas para su mejor comprensión e interpretación, de la manera siguiente:

1. ¿La cantidad de denuncias recibidas y/o atendidas por violación de los derechos humanos se considera?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número uno.

Cuadro No. 1

No.	OPCIONES	No.	%
1	Poca	0	0
2	Aceptable	3	15
3	Abundante o demasiada	17	85
	Total	20	100

Fuente: Investigación de campo



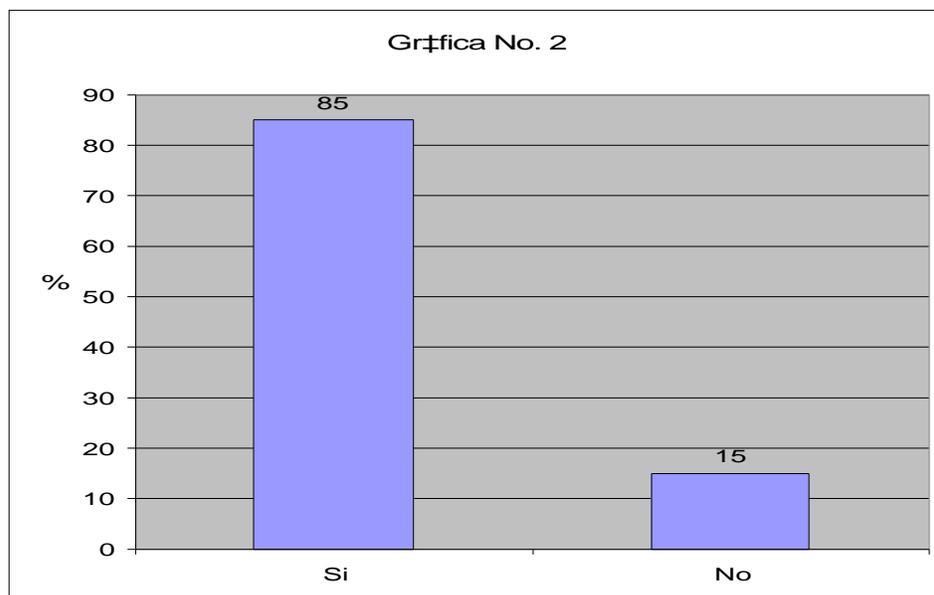
2. ¿Considera que las denuncias atendidas han beneficiado a quien las presenta?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número dos.

Cuadro No. 2

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	17	85
2	No	3	15
	Total	20	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

De las personas entrevistadas, el 85% opinó que considera que las denuncias atendidas han beneficiado a quien las presenta, en tanto que otro 15% dijo que considera que no han sido de beneficio. Esto refleja la concepción que cada persona tiene de lo positivo o negativo que representa la presentación de tales denuncias.

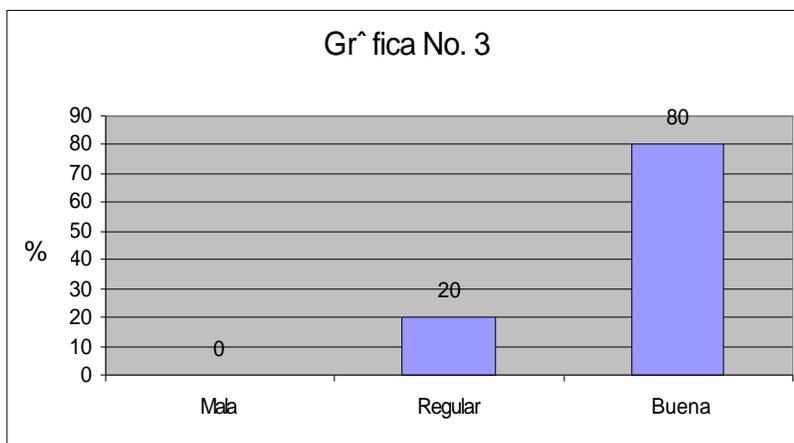
3. ¿Cuál es su opinión referente a presentar denuncias por violación de los Derechos Humanos?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número tres.

Cuadro No.3

No.	OPCIONES	No.	%
1	Mala	0	0
2	Regular	4	20
3	Buena	16	80
	Total	20	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

El 20% de los entrevistados manifestó que su opinión referente a presentar denuncias es regular, mientras que un 80% dijo que la presentación de denuncias es buena, según su opinión. La información anotada refleja la diferencia que existe en cada persona, sobre la conveniencia de presentar o no dichas denuncias.

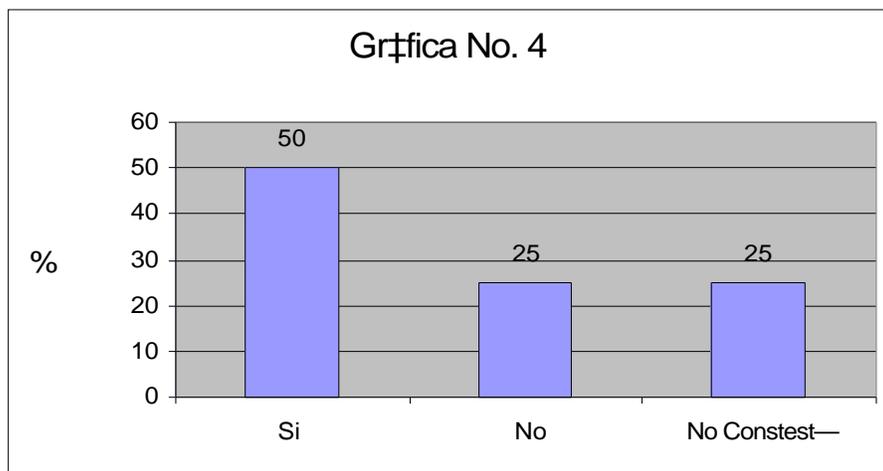
4. ¿Considera que las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos son cumplidas por quien corresponde?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número cuatro.

Cuadro no.4

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	10	50
2	No	5	25
3	No contestó	5	25
	Total	20	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

De las personas entrevistadas el 50% manifestó que considera que las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos sí son cumplidas por quien corresponde, pero el 25% opinó que considera que no, en tanto que otro 25% no contestó dicha interrogante. La información recopilada evidencia el nivel de cumplimiento de las resoluciones que, por violación a los derechos humanos, son emitidas por el Procurador en referencia.



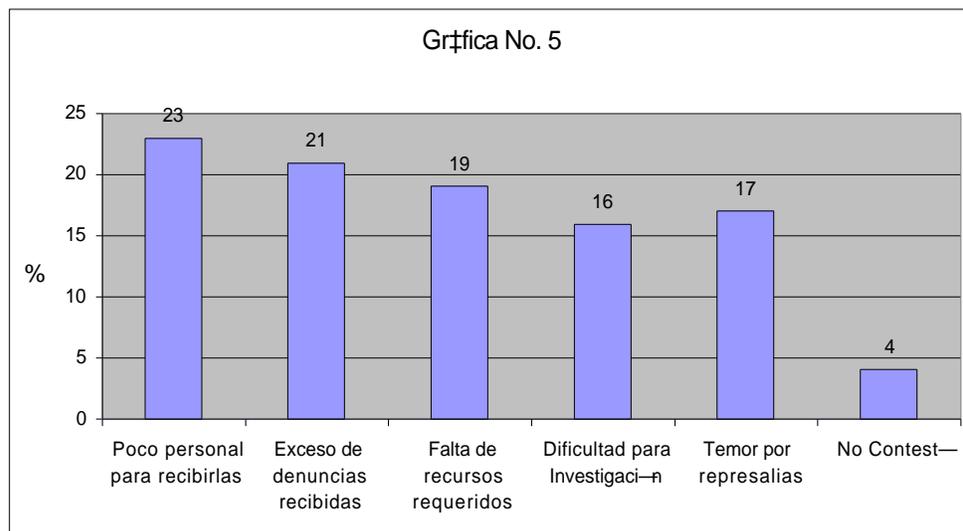
5. ¿Cuáles son algunos de los obstáculos encontrados al presentar la denuncia?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número cinco.

Cuadro No.5

No.	OPCIONES	No.	%
1	Poco personal para recibirlas y/o atenderlas	11	23
2	Exceso de denuncias recibidas	10	21
3	Falta de recursos requeridos para atención	09	19
4	Dificultad para la investigación	07	16
5	Temor por represalias	08	17
6	No Contestó	02	04
	Total	47	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Un 23% de los entrevistados opinó que el principal obstáculo encontrado al presentar una denuncia es poco personal para recibirlas y/o atenderlas, pero un 21% de ellos dijo que es el exceso de denuncias recibidas, así también 19% respondió que es la falta de recursos requeridos para la pronta atención de dichas denuncias, en tanto un 16% indicó que es la dificultad para la investigación, aunque un 17% opinó que el principal problema es temor a represalias. La información proporcionada por las personas entrevistadas pone de manifiesto los diversos obstáculos que deben superar para atender en el menor tiempo posible cada una de las denuncias presentadas, lo que conlleva a que concuerda con las respuestas de la interrogante número siete de este trabajo.



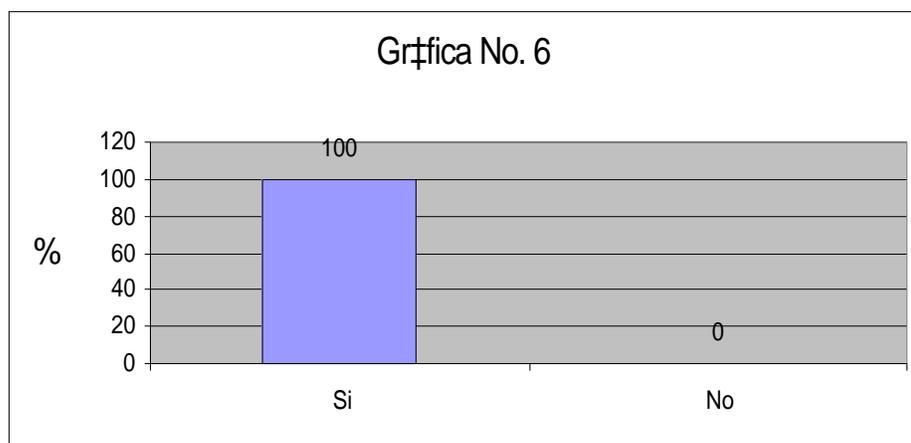
6. ¿Considera que la aplicación de la resolución debería ser obligatoria para quien corresponde?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica número seis.

Cuadro No.6

No.	OPCIONES	No.	%
1	Si	20	100
2	No	0	0
	Total	20	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

Si bien las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos no tienen carácter vinculante, sino sólo moral, ello genera un mal precedente para todo funcionario o empleado público. De acuerdo a la encuesta realizada el 100% de las personas entrevistadas opinó que estas resoluciones deberían ser de cumplimiento obligatorio para aquella persona que ha violado los derechos en referencia. De esta manera influiría para la disminución de dichas violaciones, ya que desde el punto de vista moral no hay coerción para el cumplimiento de la resolución emanada y por consecuencia no afecta al responsable de la misma.



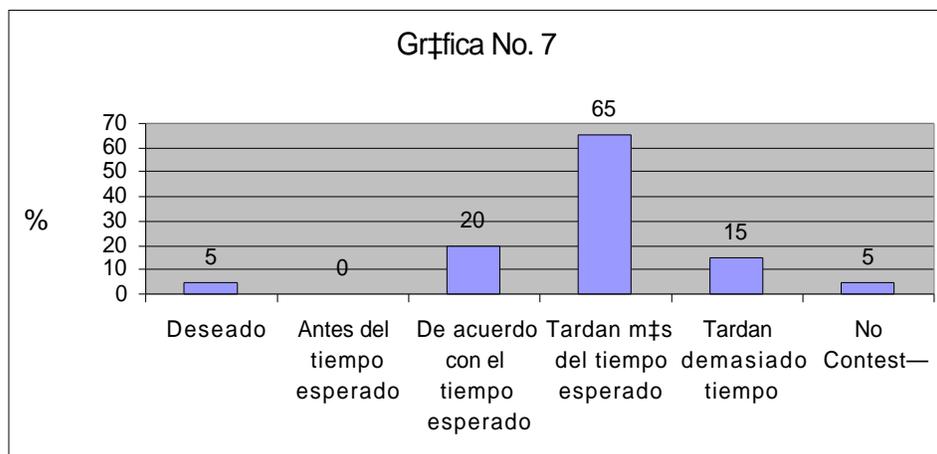
7. ¿Considera que las resoluciones dictadas dentro de los expedientes de las denuncias recibidas se emiten en el tiempo?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica siete.

Cuadro No. 7

No.	OPCIONES	No.	%
1	Deseado	1	5
2	Antes del tiempo esperado	0	0
3	De acuerdo con el tiempo esperado	2	20
4	Tardan más del tiempo esperado	13	65
5	Tardan demasiado tiempo	3	15
6	No Contestó	1	5
	Total	20	100

Fuente: Investigación de campo





## Interpretación

A este respecto un cinco por ciento opinó que las resoluciones dictadas dentro de los expedientes de las denuncias recibidas se emiten en el tiempo deseado, en tanto un 10% dijo que es de acuerdo al tiempo esperado, mientras que la opinión del 65% es que tardan más del tiempo esperado; asimismo el 15% de los entrevistados refirió que tardan demasiado tiempo para la emisión de tales resoluciones. Lo anterior se relaciona con la cantidad de denuncias recibidas, la que, de acuerdo a la opinión de los entrevistados, son abundantes, además que no se cuenta con los recursos necesarios para realizar las investigaciones que correspondan en cada caso.



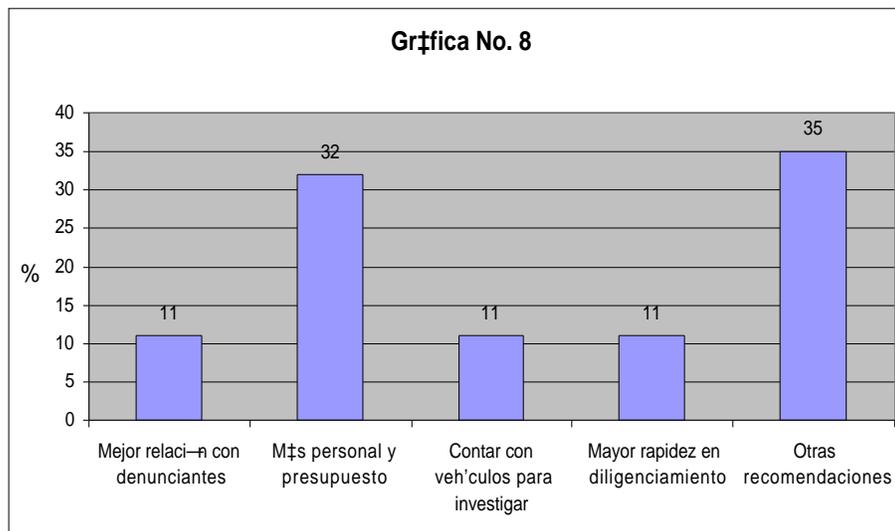
8. ¿Qué recomendaría para mejorar el trámite de los expedientes relacionados con las denuncias que se presentan en la Institución?

De un total de 20 personas que opinaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en el cuadro y gráfica ocho.

Cuadro No. 8

No.	OPCIONES	No.	%
1	Mejor relación con los denunciantes	4	11
2	Más personal y presupuesto	12	32
3	Contar con vehículos para las investigaciones	4	11
4	Mayor rapidez en el diligenciamiento	4	11
5	Otras recomendaciones	13	35
	Total	37	100

Fuente: Investigación de campo

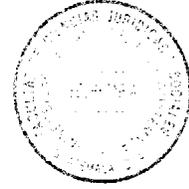




## Interpretación

Ante esta interrogante, el 11% opinó que para mejorar el trámite de los expedientes relacionados con las denuncias presentadas se debe mejorar la relación con los denunciados, en tanto un 32% de los entrevistados manifestó que se mejora con más personal y presupuesto, pero la opinión de otro 11% es que se cuente con vehículos para las investigaciones, así también el 11% respondió que se mejora este trámite, al existir mayor rapidez en diligenciamiento por parte de las autoridades respectivas, finalmente un 35% opina que debe cambiar el sistema de recepción y calificación de denuncias, que el personal del área sea calificado, que haya apertura de expedientes relacionados con la salud, proporcionar asesoría a los denunciados en casos laborales para agotar la vía administrativa, talleres de capacitación, mejorar el equipo actual, registro computarizado de las denuncias, contar con los recursos necesarios para realizar las investigaciones, así como el cumplimiento de los requisitos para la apertura de expedientes. Esto evidencia algunas de las sugerencias que, de acuerdo a la opinión de los entrevistados, mejorarían el trámite de las denuncias, motivo de análisis en esta oportunidad, para proporcionar un mejor servicio a las personas que acuden a la institución en busca de apoyo para solventar, favorablemente, la violación de sus derechos humanos.

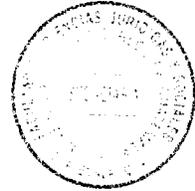




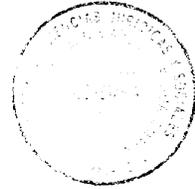
## CONCLUSIONES

Después del análisis de la información recopilada, se presentan las conclusiones siguientes.

- 1- La mayor cantidad de denuncias presentadas, por violación de los derechos humanos de las personas, se registra durante el mes de marzo, en el período enero – junio- 2004, con un veintisiete por ciento, de un total de quinientas once denuncias.
- 2- Las áreas en que se clasifican las denuncias presentadas son derechos individuales, económicos, sociales y culturales y específicos
- 3- Dentro de los derechos individuales, el que más se viola es el derecho a la seguridad de las personas, con un sesenta y tres por ciento de denuncias, de un total de ciento treinta y seis recibidas.
- 4- Relacionado con los derechos económicos, sociales y culturales, el más violado se refiere al consumidor y usuario, con un treinta y uno por ciento de denuncias, de un total de trescientas siete recibidas.



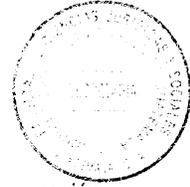
- 5- En cuanto a los derechos específicos, el que presenta mayor violación se refiere al adulto mayor, con un treinta y uno por ciento de denuncias, de un total de sesenta y ocho recibidas.
  
- 6- Un alto porcentaje de las personas entrevistadas opinaron que las denuncias presentadas ante la Procuraduría de los Derechos Humanos les ha sido de mucho beneficio para resolver el problema que las llevó a tomar tal decisión en su oportunidad.
  
- 6- A todas las denuncias presentadas se les proporciona el mismo interés, de manera pronta, sin importar a qué área pertenezcan.
  
- 7- La mayor cantidad de resoluciones emitidas están relacionadas con violación a los derechos humanos de seguridad, trabajo, mujer y adulto mayor.
  
- 8- El sesenta por ciento de las personas entrevistadas manifestaron que uno de los obstáculos encontrados al presentar la denuncia es el temor a represalias por parte de los denunciados.



## RECOMENDACIONES

Como consecuencia de las conclusiones presentadas, se anotan las recomendaciones siguientes.

- 1- Que el Procurador de los Derechos Humanos ejerza mayor presión para que los responsables de las violaciones acaten las resoluciones emitidas y de esa manera se evite o reduzca la violación constante de los derechos humanos de las personas.
- 2- Que el Procurador de los Derechos Humanos coordine con las autoridades civiles y militares, la no violación del derecho a la seguridad de las personas, en virtud de ser uno de los más violados.
- 3- Que por los diversos medios de información, escritos, radiales y televisivos, se promocióne la existencia de la Procuraduría como una institución que vela por la defensa de los derechos humanos de las personas, para que cada día, más personas acudan a la misma a presentar sus denuncias, en busca de una resolución que solucione el problema de su derecho violado y sancione a los violadores como corresponda.

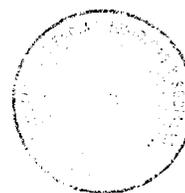


- 4- Que el personal del departamento de procuración, principalmente, tenga mayor contacto directo con las personas que presentan las denuncias, a fin de generar confianza en ellas lo que facilita su colaboración en la investigación que se realice, para beneficio de la institución y de las personas denunciantes.
  
- 5- Que el Procurador de los Derechos Humanos genere y proporcione los medios de protección requeridos para cada persona que presente una denuncia por violación de cualquiera de sus derechos humanos.



**ANEXOS**





## ANEXO A

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Boleta de encuesta para personas que han presentado, a la Procuraduría de los Derechos Humanos, solicitud de investigación o denuncia por violación a los derechos humanos.

La presente boleta tiene como objeto recabar información relacionada con presentar o interponer denuncias o solicitud de investigación por violación de los derechos humanos, a efecto de conocer la opinión de las personas que lo han realizado.

Instrucciones: Por favor marque con una equis (X) la respuesta que estime conveniente para cada una de las preguntas que se le plantean. Los datos recabados servirán exclusivamente para fines de esta tesis. Gracias por su colaboración.

1. ¿Conoce usted dónde se presentan las denuncias o solicitudes de investigación por violación de los derechos humanos?

Si ( ) No ( )



2. ¿Considera que las denuncias presentadas le han beneficiado?

Sí ( ) No ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es su opinión referente a presentar denuncias por violación de los derechos humanos?

Mala ( ) Regular ( ) Buena ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos son cumplidas por quien corresponde?

Si ( ) No ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



5. ¿Cuáles son algunos de los obstáculos que considera que existen al presentar la denuncia?

Poca atención para recibirlas ( ) No tiene tiempo para hacerlo ( ) Dificultad para saber dónde presentarla ( )  
Temor por represalias ( )  
Otras \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

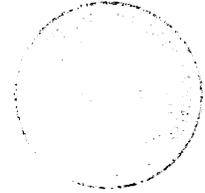
6. ¿Considera que la aplicación de la resolución te ayuda a solucionar o disminuir dicha violación?

Si ( ) No ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que las resoluciones dictadas dentro de los expedientes de las denuncias presentadas se emiten en el tiempo:

- Deseado ( )
- Antes del tiempo esperado ( )
- De acuerdo con el tiempo esperado ( )
- Tardan más del tiempo esperado ( )
- Tardan demasiado tiempo ( )



8. ¿Qué recomendaría para mejorar el trámite de las denuncias presentadas?

---

---

9. ¿Considera que las acciones tomadas por personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos son efectivas en su caso denunciado?

Si ( ) No ( )

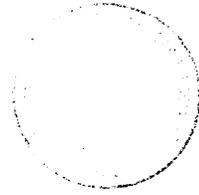
por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Cómo se enteró de la labor o función que la Procuraduría de los Derechos Humanos realiza en beneficio de la población?

Prensa ( ) Radio ( ) TV ( )

Amigos ( ) Autoridades ( ) Otros ( )

Anotar quienes son esos otros



11. ¿Por qué acudió a la Procuraduría de los Derechos Humanos?

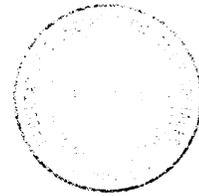
Por decisión propia ( ) Consejos de Personas ( )  
Sugerencia de Autoridades ( ) Otros ( ) Anotarlos

12. ¿Considera que haber acudido a la Procuraduría de los Derechos Humanos ha permitido darle solución a su denuncia?

Si ( ) No ( )

por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





## ANEXO B

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Boleta de encuesta para personas encargadas de atender las denuncias o solicitudes de investigación, presentadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos.

La presente boleta tiene como objeto recabar información relacionada con presentar o interponer denuncias o solicitud de investigación por violación de los derechos humanos, a efecto de conocer la opinión de las personas que tienen asignada esta difícil tarea.

Instrucciones: Por favor marque con una equis (X) la respuesta que estime conveniente para cada una de las preguntas que se le plantean. Los datos recabados servirán exclusivamente para fines de esta tesis. Gracias por su colaboración.

1. ¿La cantidad de denuncias recibidas y/o atendidas por violación de los derechos humanos se considera?

Poca ( ) Aceptable ( ) Abundante o demasiada ( )



2. ¿Considera que las denuncias atendidas han beneficiado a quien las presenta?

Sí ( ) No ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es su opinión referente a presentar denuncias por violación de los derechos humanos?

Mala ( ) Regular ( ) Buena ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que las resoluciones emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos son cumplidas por quien corresponde?

Si ( ) No ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



5. ¿Cuáles son algunos de los obstáculos encontrados al presentar la denuncia?

Poco personal para recibirlas y/o atenderlas ( ) Exceso de denuncias recibidas ( ) Falta de recursos requeridos para la atención ágil y oportuna ( ) Dificultad para la investigación ( ) Temor por represalias ( )

Otras \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Considera que la aplicación de la resolución emitida debería ser obligatoria para quien corresponda?

Si ( ) No ( )

Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que las resoluciones dictadas dentro de los expedientes de las denuncias recibidas se emiten en el tiempo:

Deseado ( ) Antes del tiempo esperado ( )  
acuerdo con el tiempo esperado ( ) Tardan más del  
tiempo esperado ( ) Tardan demasiado tiempo ( )



8. ¿Qué recomendaría para mejorar el trámite de los expedientes relacionados con las denuncias que se presentan en la Institución?

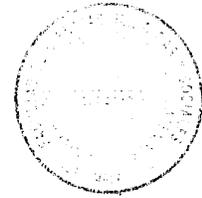
---

---



## BIBLIOGRAFÍA

- BALSELLS TOJO, Edgar Alfredo. **Algo sobre derechos humanos**. Guatemala: (s.e.) 1985.
- BALSELLS TOJO, Edgar Alfredo. **El Procurador de los Derechos Humanos**. (Colección cuadernos de derechos humanos número 1-90). Guatemala: (s.e.), 1990.
- Bases legales y políticas para el funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Guatemala, 2001
- BUERGENTHAL, Thomas y Judith Torney. **Derechos humanos**. Buenos Aires, Argentina. Ed. Edisar (s. f.)
- CRUZ NAVAS, Silvia Marisol. **Las funciones del Procurador de los Derechos Humanos**. Tesis de graduación en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala, octubre 1991.
- Informe anual circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos (resumen ejecutivo). Guatemala, 2004.
- Informe especial del Procurador de los Derechos Humanos.
- Derechos humanos y transición democrática. Décimo aniversario; Guatemala, 1997.
- LAVIÑA, Félix. **Sistemas internacionales de protección de los derechos humanos**. Buenos Aires, Argentina. Ed. Depalma. 1987.
- Manual de organización y procedimientos de la dirección superior, departamento administrativo y departamento financiero; 1t, Guatemala, 2001.
- Manual de organización y procedimientos del departamento de procuración y auxiliaturas departamentales; 2t, Guatemala, 2001.



Manual de organización y procedimientos del departamento de educación y defensorías específicas; 3t. Guatemala, 2001.

Ministerio de Gobernación. **Qué son los derechos humanos, evolución histórica** (texto informativo número 1); 1t. Guatemala, 1991.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. **Manual de calificación de hechos violatorios de derechos humanos**; 1ª. Ed. Guatemala, 1997.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas y sociales**. Buenos Aires, Argentina. Ed. Heliasta, 2001

OVALLE VALENZUELA, Mario Rodolfo. **El Procurador de los Derechos Humanos**. Tesis de graduación en la Facultad de Derecho de la Universidad Francisco Marroquín; Guatemala, junio de 1991.

Procurador de los Derechos Humanos. **Manual de protección interna de los derechos humanos**; Guatemala, 1997

TRUYOL Y SERRA, Antonio. **Los derechos humanos**. 2ª. Ed., Madrid, España; Ed. Tecnos, 1977.

#### **Legislación:**

**Constitución Política de la República**. Asamblea Nacional Constituyente 1986.

**Declaración Universal de Derechos Humanos**.

**Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos**. Congreso de la República Decreto 54-86, reformado por el Decreto 32-87, ambos del Congreso de la República.