

Lic. Javier González Mocken, Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4º de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 2, 5 y 15 fracciones I, II, III y XI, 17, 19 fracción III y 20 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en relación con los artículos 19 y 25 de su reglamento interno, y en ejercicio de las facultades conferidas en dichos instrumentos normativos; así como en el objetivo estratégico 2, del Plan Integral de Desarrollo 2021-2024 de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; y atendiendo al siguiente:

CONSIDERANDO:

- I. La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, es un organismo público que goza de autonomía de gestión, presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo establecido en el artículo 4º de la Constitución Política del Estado de Chihuahua y en los numerales 2 y 5 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y 1 de su reglamento interno.
- II. Adicionalmente, y de conformidad con lo dispuesto en las fracciones I, II y III del artículo 15 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, quien ocupa la Presidencia de este organismo público autónomo, ejerce la representación legal del organismo, tiene las facultades de formular lineamientos generales a los que se sujetarán las actividades administrativas de la Comisión, así como de nombrar, dirigir y coordinar al funcionariado y al personal bajo su autoridad; y dictar las medidas específicas que juzgue convenientes para el mejor desempeño de este organismo.
- III. En el Plan Integral de Desarrollo 2021-2024 de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, se estableció como objetivo estratégico 2, entre otros conceptos, los de consolidar la gestión interna a través de una cultura de planeación, de comunicación, de igualdad entre mujeres y hombres y de rendición de cuentas, todo lo anterior con base en un marco jurídico sólido; estableciéndose así, el programa 2.3, el cual se definió como de fortalecimiento normativo.
- IV. Derivado de la experiencia práctica en el desarrollo cotidiano de las actividades y funciones que se llevan a cabo por el personal adscrito al Departamento de Orientación y Quejas, así como a las distintas Visitadurías Generales y Adjuntas, adscritas a la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, es que se ha detectado la necesidad institucional de desarrollar una normativa a implementar con criterios detallados y estandarizados para un mejor desempeño de las actividades de las personas adscritas a las unidades administrativas antes descritas, en particular con relación a personas usuarias del servicio que se encuentren en crisis y, con ello, resguardar la seguridad de las personas usuarias y servidoras públicas, agilizar los tiempos y mejorar la

calidad de la atención a las personas usuarias, así como los procesos de recepción y admisión de quejas.

Con base en las anteriores consideraciones, y sustentado en la autonomía de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como atendiendo a la relevancia que tiene para la institución el contar con un Protocolo de actuación ante incidentes de riesgo con personas usuarias que acuden en situación de crisis a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; se emite por el suscrito, en calidad de Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, el siguiente:

Acuerdo Ejecutivo de Presidencia-09/2024, mediante el cual se emite el Protocolo de actuación ante incidentes de riesgo con personas usuarias que acuden en situación de crisis a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

Protocolo de actuación ante incidentes de riesgo con personas usuarias que acuden en situación de crisis a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente protocolo tiene por objeto establecer las acciones y medidas de seguridad a seguir, ante los incidentes de riesgo derivados de la atención a personas usuarias que, encontrándose en situación de crisis, acuden a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Lo anterior, con el fin de garantizar la integridad física y psicológica del personal y/o de cualquier otra persona que se encuentre dentro de las instalaciones.

Artículo 2. Este protocolo es aplicable a toda la plantilla laboral de la Comisión Estatal, así como a toda persona que se encuentre en sus instalaciones, ya sean visitantes, usuarias o empleadas.

Artículo 3. Para efectos de este protocolo se entenderá por:

Persona en situación de crisis: aquella que, derivado de una situación o problema, vive un estado temporal de agitación, trastorno o desorganización, lo cual, afecta su toma de decisiones.

Incidente de riesgo: situación en donde la integridad física o psicológica de una o más personas, puede verse afectada por las reacciones de quien experimenta una situación de crisis.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO

Artículo 4. Identificación del incidente.

1. Cualquier integrante del personal que identifique a una persona en situación de crisis, puede determinar si existe un riesgo inminente.
2. En caso de identificar la existencia de un riesgo inminente, el personal debe informar inmediatamente al superior jerárquico más cercano.
3. Se deberá registrar un reporte inicial del incidente, describiendo los comportamientos observados y las acciones iniciales tomadas.

Artículo 5. Comunicación Inmediata.

1. Una vez identificado el incidente, el personal deberá comunicarse con el grupo de personas designadas para la atención a casos de riesgo.
2. En caso de ser necesario, el superior jerárquico informado deberá evaluar la situación y coordinarse con el personal de seguridad pública para decidir las acciones a seguir.

Artículo 6. Evaluación de la situación.

1. El grupo de atención a riesgos evaluará rápidamente la situación para determinar el nivel de amenaza.
2. La evaluación deberá incluir la observación directa y la comunicación con el personal afectado para obtener una comprensión clara de los hechos.

Artículo 7. Medidas de contención.

1. Si la persona en situación de crisis representa un riesgo inminente, el personal de atención a riesgos procederá a:
 - a. Utilizar técnicas de contención para calmar a la persona en situación de crisis; mismas que deberán ser documentadas en el reporte de incidente.
 - b. Desalojar a la persona en situación de crisis, si es seguro hacerlo. En este caso según amerite la situación, se puede decidir si utilizar alguna técnica de contención.
 - c. Solicitar apoyo de seguridad pública si la situación lo amerita.

Artículo 8. Protección del personal y de las personas usuarias.

1. El personal deberá asegurar que las y los empleados, así como las personas usuarias, se encuentren en un lugar seguro, alejados del área de riesgo.
2. Se deberá evacuar a las personas hacia áreas seguras y cerrar temporalmente la zona afectada hasta que la situación esté bajo control.

Artículo 9. Documentación del incidente.

1. Todos los detalles del incidente deberán ser registrados, incluyendo la identificación de la persona en situación de crisis, descripción de los eventos, medidas tomadas y resultados.
2. El reporte completo del incidente deberá ser enviado al superior jerárquico y al comité de seguridad para su revisión y archivo.

Artículo 10. Seguimiento y evaluación.

1. Después de un incidente, se realizará una reunión para evaluar la respuesta y determinar si se requieren mejoras en los procedimientos.
2. El análisis del reporte del incidente, será fundamental para identificar áreas de mejora y ajustar el protocolo si es necesario.

Artículo 11. Apoyo Psicológico.

1. Se ofrecerá apoyo psicológico a las y los empleados, así como a las demás personas que hayan sido afectadas por el incidente.
2. El contacto con el departamento de recursos humanos o servicios psicológicos internos se realizará para coordinar las sesiones de apoyo necesarias.

Artículo 12. Salud Mental Efectiva.

1. La salud mental efectiva, es aquel estado de bienestar en el que una persona desarrolla sus capacidades, trabaja de manera productiva y puede hacer frente al estrés normal de la vida.
2. Para lograr una salud mental efectiva, se ofrecerá a la totalidad de las y los empleados que así lo requieran, apoyo psicológico no sólo de contención, sino preventivo; con la finalidad de fomentar acciones de autocuidado y bienestar emocional.
3. Este apoyo psicológico se ofrecerá a través del departamento interno de psicología, o bien, se podrá buscar colaboración con diversas instituciones; lo anterior, con el fin de fomentar acciones con las que se permita afrontar el estrés y fortalecer la resiliencia.

Artículo 13. Capacitación.

1. La totalidad de la plantilla laboral recibirá capacitación periódica sobre atención de personas en crisis y cómo seguir este protocolo.
2. La capacitación incluirá talleres, simulacros y programas de formación continua para asegurar que el personal esté preparado para actuar en caso de un incidente.

Artículo 14. Revisión y Actualización del Protocolo.

1. El protocolo será revisado y actualizado al menos una vez al año o después de un incidente significativo.
2. El Comité de Seguridad de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos será responsable de la revisión y actualización del protocolo.
3. Se elaborará un informe de revisión del protocolo, detallando los cambios realizados y las razones para dichos cambios.

TRANSITORIOS

Primero. El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el portal institucional, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, dejando sin efectos cualquier instrumento de igual o menor jerarquía que sea contrario a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

Segundo. El presente Protocolo, deberá ser sometido a análisis y en su caso, adición o reforma, cada dos años, o en cualquier momento en que se estime conveniente por parte de la Presidencia.

Chihuahua, Chih., a 19 de junio de 2024.



LIC. JAVIER GONZÁLEZ MOCKEN
PRESIDENTE