



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO.

CONTADOR PÚBLICO CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE EL ARTÍCULO 90 FRACCIONES III Y XX; EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE ME IMPONE EL ARTÍCULO 91 FRACCIONES VI Y XIII, AMBOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, 4, 11, 12, 30 FRACCIONES III, XVI Y 31 FRACCIÓN I DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; Y

CONSIDERANDO

Que el artículo 1º de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* establece que todas las personas gozarán de los derechos reconocidos en la misma y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse, ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que la propia Constitución establece.

Que conforme al mandato constitucional, las autoridades en su respectivo ámbito competencial, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos –como el derecho a la vida, a la integridad personal, la libre expresión, el derecho de asociación con objeto lícito, el derecho de petición y el de tránsito-, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Que el artículo 22, punto 1 del *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* ratificado por el Estado Mexicano en 1981, considera que *toda persona tiene derecho a asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses*, sujetando dicho derecho únicamente a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad pública o del orden público; en concordancia con el artículo 25, inciso a) que refiere al derecho de toda la ciudadanía sin distinción para *participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos*.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Que la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo* establece en su artículo 8, que es función del Estado el proveer el desenvolvimiento de todas las facultades de sus habitantes y promover en todo a que disfruten sin excepción de igualdad de oportunidades.

Que el propio texto Constitucional ordena en su artículo 9, que es finalidad del Estado procurar y promover la participación de todos los ciudadanos en los procesos que regulan la vida de la comunidad por medio de las formas que establezcan las leyes respectivas; así como fomentar entre los habitantes de Quintana Roo la conciencia de solidaridad y pertenencia al Estado y a la Nación, la cultura democrática y el sentido de responsabilidad hacia la humanidad en su conjunto.

Que el marco jurídico vigente y la dinámica moderna de la sociedad implica la existencia de riesgos y crisis de conflictividad social, los cuales deben abordarse a través de medios democráticos, que permitan a las autoridades gubernamentales el conocer, intervenir, gestionar, resolver y transformar dichos conflictos sociales, con perspectiva de derechos humanos y de manera institucional.

Que en ese tenor, el artículo 91 fracción VI, de la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*, confiere al Gobernador del Estado la obligación de mantener la administración pública en un proceso constante de perfeccionamiento, adecuándola a las necesidades técnicas y humanas de la entidad.

Que el artículo 30 de la *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo* prevé como atribución de los titulares de las Dependencias de la Administración Pública Central las de instrumentar y coordinar los sistemas de programación, evaluación institucional en el sector de su responsabilidad y asegurar su vinculación con el Sistema y el Plan Estatal de Desarrollo, así como promover y asegurar el cumplimiento de los programas correspondientes a su ramo, tanto los de la dependencia como los de los órganos administrativos desconcentrados y entidades agrupados a su sector, incluyendo la colaboración con las demás dependencias en la ejecución y vigilancia de los programas multisectoriales.

Que el artículo 31 de la propia *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo* prevé que a la Secretaría de Gobierno le corresponde, entre otras atribuciones, la conducción y regulación de la política interior del Estado, a través de la consolidación de relaciones institucionales del Titular del Poder Ejecutivo con las representaciones de los sectores público, social y privado, en congruencia con



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

la política interior y conforme a las directrices que determine el propio mandatario estatal.

Que las atribuciones antes enunciadas corresponden a la responsabilidad de mantener el Estado de Derecho dentro de su circunscripción territorial, con armonía, trabajo, orden e incentivando el fortalecimiento del tejido social, que permita la convivencia de sus ciudadanos dentro de los parámetros de paz que exige el desarrollo democrático.

Que el **Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022** actualizado establece un orden de la acción pública del gobierno, manteniendo una relación estratégica entre la ciudadanía y el gobierno, a la vez que plantea por cuanto se refiere a la Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho, que se construyan esquemas de coordinación y colaboración en todos los niveles de gobierno y con los sectores social, público y privado para que en el corto, mediano y largo plazos, se ofrezca certeza, tranquilidad y protección permanente desde una perspectiva de gobernanza y auténtica participación democrática.

Que el Programa 6. Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho del Eje 2 del citado Plan, tiene como objetivo el garantizar un gobierno confiable, humanista, cercano a sus gobernados, conciliador y abierto al diálogo y la negociación, que atienda las demandas sociales y garantice la gobernabilidad, las libertades, la paz y armonía social, a través de líneas de acción tales como: 2. Impulsar mecanismos de diálogo para la resolución pacífica de conflictos y atención de demandas de los sectores de la sociedad; 4. Fortalecer la coordinación entre los poderes del Estado y los sectores público, privado y social; 10. Implementar esquemas de resolución de conflictos sociales, entre otras.

En suma, que la prevención y adecuada gestión de los conflictos sociales en Quintana Roo, como la implementación de políticas efectivas encaminadas a alcanzar equidad e inclusión, conforman la condición esencial para la gobernabilidad y para el desarrollo armónico de la sociedad, propiciando un ambiente adecuado para las inversiones.

Que la actuación oportuna del Gobierno del Estado y de sus servidores públicos en la gestión de los conflictos sociales es determinante para la solución y transformación de las condiciones que generan la problemática en las ciudades, comunidades y pueblos de Quintana Roo.

Que en Quintana Roo debe consolidarse un marco normativo que permita al Gobierno del Estado la implementación de medidas para gestionar, resolver y

4



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

transformar los conflictos sociales, como una sólida base institucional, mismo que debe articularse eficazmente.

Que las actividades emprendidas para la atención de las demandas sociales y la prevención de conflictos causados por la inconformidad de algunos sectores de la sociedad quintanarroense por parte de las distintas dependencias y entidades que conforman la Administración Pública Estatal, requieren de una ejecución coordinada y sistemática a través de un procedimiento definido y congruente con las líneas de acción definidas por el Plan Estatal de Desarrollo.

Que en mérito de lo antes expuesto y fundado, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO PRIMERO GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. El presente Protocolo es de observancia y aplicación obligatoria en la Administración Pública Estatal, cuyo objeto es coadyuvar en la integración de políticas de prevención, alerta y respuesta temprana, intervención, gestión, administración y transformación de los conflictos sociales en coordinación con la Secretaría de Gobierno a través de la Subsecretaría de Gobierno en la Zona Sur, mediante el establecimiento de criterios generales y delimitando la actuación de los servidores públicos competentes, con el fin de que prevalezca el estado de derecho y con éste, la gobernabilidad democrática y la paz social, con pleno respeto a los derechos humanos.

ARTÍCULO 2. En la implementación del presente Protocolo, se deberá actuar bajo los siguientes:

I.- Principios.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- a) **Igualdad y equidad:** Consistente en que las instituciones del Estado deben promover la igualdad de oportunidades de los actores sociales involucrados, desterrando prácticas, concepciones y lenguajes que justifiquen la superioridad de una persona o grupo de personas sobre otros, la discriminación y exclusión social;
- b) **Participación social:** Se expresa en la participación de la sociedad civil en las diferentes etapas de la gestión del conflicto social, correspondiendo al Poder Ejecutivo del Estado en la geografía estatal, la generación de condiciones para garantizar que su participación sea activa, colaborativa y prospectiva;
- c) **Respeto a los Derechos Humanos:** Entendido como la obligación de abstenerse de realizar cualquier acción que vulnere los derechos humanos, ya sea restringiendo o suprimiendo la efectiva vigencia de los mismos.
- d) **No Violencia:** Por el que se rechaza el uso de la violencia directa, estructural y cultural como respuesta al conflicto, privilegiando la comunicación y el entendimiento entre las partes, así como la eficaz construcción de acuerdos a través de la política;
- e) **Inclusión social:** Considera el involucramiento de todos los actores sociales que no tienen representatividad directa en los procesos comprendidos en la gestión de conflictos sociales;
- f) **Buena fe:** Implica que el Estado y los actores sociales que confluyan en la gestión del conflicto social, participan con transparencia y buena voluntad, generando confianza entre dichas partes para su resolución;
- g) **Prevención:** Entendido como la implementación de todas aquellas medidas de carácter jurídico, político, administrativo y cultural que promuevan la salvaguarda de los derechos humanos y que aseguren que las eventuales violaciones a los mismos sean efectivamente consideradas y tratadas como un hecho ilícito susceptible de acarrear sanciones para quien las cometa.
- h) **Proporcionalidad:** Se refiere a la conducción del servicio público, estableciendo el método o herramienta más adecuado para la resolución de un conflicto, mediante la ponderación del derecho que se estime violado, los intereses de las partes, el grado de la afectación ocasionada y el contenido de las normas aplicables.

4



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- i) **Acción sin daño:** Referido a las conductas, actitudes, actividades y procedimientos que promueven la resolución pacífica de conflictos y tensiones, a través de la generación de condiciones de independencia y autogestión, para potenciar las capacidades locales de paz.
- j) **Legalidad:** Que los actores sociales e instituciones que participan durante la gestión de los conflictos sociales deben sujetarse a las normas legales vigentes ; y
- k) **Transparencia:** Referida a la facilitación por parte del Estado de la información a los actores sociales involucrados en el proceso de la gestión de conflictos sociales, conforme a la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo*.

II.- Enfoques.

- a) **Gestión descentralizada:** Cada dependencia o entidad asume el ejercicio de su competencia, de manera oportuna y eficiente, cumpliendo sus responsabilidades, respetando el ámbito de sus atribuciones y coordinándose, a través de la complementación y la articulación intergubernamental en la gestión de conflictos sociales a fin de evitar la duplicidad y atomización de intervenciones;
- b) **Interculturalidad:** Las intervenciones en la gestión de conflictos sociales se realizan en el marco del respeto a la realidad pluricultural, multilingüe y multiétnica, promoviendo la inclusión social, el diálogo e intercambio en condiciones de equidad, democracia y beneficio mutuo; y
- c) **Cultura de Paz:** La gestión de conflictos se inserta en un proceso amplio y dinámico de intervenciones y programas que permitan un manejo adecuado de la gestión de conflictos sociales con la participación de la sociedad civil, orientada a fortalecer la democracia y gobernabilidad.

ARTÍCULO 3. Se definen como objetivos específicos del presente Protocolo, los siguientes:

I.- La detección, prevención, gestión, resolución y transformación de los conflictos sociales que se susciten o pudieran suscitarse;

II.- La disminución de la incidencia de conflictos sociales en el Estado de Quintana Roo, cualquiera que sea su tipo, causa u origen y su estado; y

A



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

III.- La generación de espacios de paz social con apertura al diálogo, mediante el ejercicio de la gobernabilidad democrática.

ARTÍCULO 4. Para efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

- I. **Dependencia.-** A cualquiera de las señaladas en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo;
- II. **Enlace.-** Al Servidor público designado como responsable en cada dependencia o entidad perteneciente a la Administración Pública Estatal, para la atención y seguimiento de conflictos sociales, en cualquiera de sus etapas;
- III. **Entidad.-** A cualquiera las Entidades Paraestatales que con tal carácter se enuncian en el artículo 7 y el Título Tercero Capítulo Único de la *Ley Orgánica de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo* y artículo 2 de la *Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo*;
- IV. **Estado.-** Al Estado Libre y Soberano de Quintana Roo;
- V. **Etapas de Intervención.-** A las distintas fases que presenta un conflicto social frente a la actuación de las distintas unidades administrativas que conforman la Administración Pública Estatal.
 1. **Prevención.-** El conflicto se encuentra a nivel de rumores, dichos o comentarios no sustentados. La intervención de los Enlaces es propicia para identificar el problema real y sus actores, informarlo y atenderlo mediante relaciones interinstitucionales;
 2. **Gestión o Manejo.-** El conflicto ya se ha manifestado con o sin violencia y en ella la intervención del Enlace autorizado por cada dependencia y entidad se orienta principalmente a obtener más información y mediar posiciones, a la par que se informa a la Subsecretaría;
 3. **Resolución.-** El conflicto ha escalado o devenido en crisis y existe algún tipo de violencia entre los participantes –actores sociales y/o Enlaces-. La función del Enlace se limita a la confirmación de información de los pasos anteriores. El conflicto está en manos de la Subsecretaría. Se abordan las causas, construyen acuerdos,



modifican argumentos y compromete actuación del Gobierno de forma transversal en su caso; y

4. **Transformación.-** Luego de la realización de los conflictos, el Enlace en coordinación con las unidades administrativas de la dependencia o entidad involucradas, procurarán la conformación de espacios de paz. Se va al fondo de la raíz del o los conflictos, transformando la energía negativa en cambios sociales y políticos, culturizar en paz y relaciones cordiales. Conflicto en manos de la Subsecretaría con instrucciones directas y precisas a la Red de Colaboración.

- VI. **Líderes comunitarios.-** A la ciudadanía que la Subsecretaría en coordinación con las y los Enlaces, identifica con cierto nivel de conocimiento sobre los asuntos públicos e influencia en la comunidad a la que pertenece;

- VII. **Protocolo o Acuerdo.-** Al presente Acuerdo por el que se expide el Protocolo para la Prevención y Actuación en Conflictos Sociales en el Estado de Quintana Roo;

- VIII. **Red de Colaboración o Red.-** A la organización de las y los servidores públicos designados como Enlaces de la dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal en la que se desempeñen, para la implementación y cumplimiento de las acciones previstas en el presente Protocolo;

- IX. **Secretaría.-** A la Secretaría de Gobierno;

- X. **Subsecretaría.-** A la Subsecretaría de Gobierno en la Zona Sur de la Secretaría de Gobierno;

- XI. **Violencia Cultural.-** A la violencia que en el ámbito de lo social, una o varias personas ejercen contra otra (s), por diferencias culturales, de convivencia e integración a la sociedad;

- XII. **Violencia Directa.-** A cualquier tipo de violencia que ejerce una o varias persona(s) sobre otra (s), que tiene influencia en el entorno social donde se desenvuelven, pasando el ámbito de lo privado; y

- XIII. **Violencia Estructural.-** A cualquier violación, incumplimiento o menoscabo que la autoridad de gobierno ejerza sobre los pobladores de su territorio y son susceptibles de desembocar en conflictos sociales.

A



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

ARTÍCULO 5. Las actividades que deban realizarse por cada unidad administrativa de las dependencias o entidades que participen en el cumplimiento e implementación del Protocolo, por corresponder al desempeño de las atribuciones con que actualmente cuentan, no requerirán una suficiencia presupuestal adicional a la ya autorizada.

ARTÍCULO 6. La interpretación de este Acuerdo, para efectos administrativos y de aplicación, corresponde a la Secretaría de Gobierno, a través de la Subsecretaría de Gobierno en la Zona Sur, en el ámbito de sus atribuciones.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

ARTÍCULO 7. Se entiende por conflicto social a la disputa existente entre –por lo menos- dos actores y se manifiesta al momento en que un reclamo o agravio no es aceptado o es rechazado por alguno de éstos, propiciando nuevas acciones por parte de la persona o grupo de personas reclamantes, que pueden tornarse más radicales, con el objetivo de insertar sus demandas sociales en el escenario público.

ARTÍCULO 8. Para los efectos del presente Protocolo, atendiendo a su grado de manifestación, el conflicto social puede clasificarse conforme a lo siguiente:

- I. **Latente.-** Es el conflicto social aparentemente inactivo. Se advierte la concurrencia de factores en posible curso de colisión, que no se manifiestan o habiéndose manifestado lo hacen de manera esporádica.
- II. **Activo.-** Es el conflicto social expresado por las partes o por terceros a través de reclamaciones públicas formales o informales.
- III. **Resuelto.-** Es el conflicto social cuya conclusión se ha verificado mediante acuerdos, emisión de normativa aplicable, resoluciones de autoridades judiciales o administrativas, entre otras formas de resolución, que reestablece las relaciones entre las partes en condiciones de armonía.

4



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

CAPÍTULO TERCERO DE LOS ACTORES SOCIALES

ARTÍCULO 9. Se consideran actores sociales a las personas o grupos de personas directa o indirectamente involucradas en un conflicto social, que participan activamente en el mismo, y que representan un interés significativo en su resultado.

ARTÍCULO 10. Previo al inicio del proceso de diálogo, deberá considerarse a la totalidad de actores sociales que deben participar en éste, así como garantizar la no intromisión de personas o grupos que carezcan de razones válidas para participar en el mismo, con el objetivo de obtener una gestión óptima del asunto.

Deberán recabarse los discursos y posiciones de los actores sociales involucrados, manteniendo contacto directo con ellos.

ARTÍCULO 11. Con el objeto de identificar la participación de los actores sociales y la atención que debe otorgárseles en el marco del conflicto social, se realiza la siguiente clasificación:

I.- Actores Primarios o Partes: Son protagonistas en el conflicto, los cuales se reconocen como actores que tienen objetivos mutuamente percibidos como incompatibles y que realizan diversas acciones para lograr sus fines;

II.- Actores Secundarios o Aliados: Otorgan apoyos a los protagonistas, consistentes en recursos económicos, información, soporte técnico, apoyo político o moral, entre otros. Pueden convertirse en actores primarios o partes, de suscitarse circunstancias que así los vinculen dentro del conflicto; y

III.- Actores Terciarios o Neutrales: Aparecen en el conflicto motivados por el interés de que los actores primarios resuelvan sus diferencias. Pueden desempeñarse como facilitadores, mediadores o conciliadores.

CAPÍTULO CUARTO DE LA RED DE COLABORACIÓN

ARTÍCULO 12. Para la implementación del presente Protocolo, se organizará una Red de Colaboración integrada por las y los Enlaces designados en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, para la detección de conflictos sociales, así como por personal de la Subsecretaría.

4

10



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

ARTÍCULO 13. En el desarrollo de las actividades contempladas para la reducción de la incidencia de conflictividad social en el Estado de Quintana Roo, la Secretaría a través de la Subsecretaría conformará una Red de Colaboración, identificada como Red, integrada por las personas designadas como Enlaces por las personas titulares de cada dependencia o entidad vinculada de la administración estatal; así como por líderes comunitarios, con el objetivo de brindarse asistencia y cooperación mutua en la gestión de los conflictos sociales.

ARTÍCULO 14. La integración de la Red de Colaboración será coordinada por la Subsecretaría, tomando en consideración lo dispuesto en los artículos que anteceden.

Las personas servidoras públicas designadas como Enlaces deberán desempeñarse sin excepción en un nivel jerárquico inmediato inferior al de la persona titular de la dependencia o entidad de que se trate.

Las y los Enlaces no percibirán una retribución adicional por el desempeño de las actividades asignadas en este Acuerdo, por encontrarse contempladas en las facultades con las que actualmente cuentan y/o al ser asignadas por la persona titular de la dependencia o entidad de que se trate, conforme a la normativa aplicable.

ARTÍCULO 15. La Subsecretaría será la instancia responsable de la formación y capacitación de las personas servidoras públicas que funjan como Enlaces así como de las y los líderes comunitarios integrados a la Red, en materia de implementación y aplicación de este Protocolo, con base en los siguientes ejes:

1. Respeto, promoción, protección y garantía de los Derechos Humanos;
2. Igualdad y no discriminación;
3. Perspectiva y equidad de género;
4. Atención a grupos y personas en situación de vulnerabilidad;
5. Obtención de información en fuentes abiertas;
6. Gobernabilidad;
7. Empleo de medios, métodos, técnicas y tácticas de mediación;
8. Prevención, detección, manejo, resolución y transformación de conflictos sociales; y
9. Ética y conducta del servidor público.

ARTÍCULO 16. Las y los integrantes de la Red estarán limitados en su actuación a lo que prevé estrictamente el Protocolo y el marco normativo comprendido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, la Ley General de



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Responsabilidades Administrativas, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo, los respectivos Decretos de Creación y Reglamentos Interiores en vigor, entre otras disposiciones en materia de responsabilidad en el servicio público.

TÍTULO SEGUNDO LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

CAPÍTULO PRIMERO GENERALIDADES

ARTÍCULO 17. Las personas servidoras públicas designadas como Enlaces o responsables de cualquier acción vinculada con la implementación y aplicación de este Protocolo, deberán conducirse con legalidad y respeto a los derechos humanos, observando las disposiciones legales en materia de protección de datos personales y transparencia vigentes en la entidad.

ARTÍCULO 18. En toda etapa de un conflicto social, quienes integren la Red observarán un adecuado manejo de información, quedando impedidos para divulgar o hacer uso de cualquiera de los datos que comprometan la solución del conflicto, el desempeño político, la gobernabilidad democrática, el estado de derecho y la seguridad del Estado.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

ARTÍCULO 19. Por prevención, para efectos del presente instrumento, se entiende la intervención que realiza la Red ante manifestaciones previas al surgimiento y/o aumento del conflicto social. En esta etapa se pretende prevenir las manifestaciones públicas de las controversias o conflictos latentes, mediante la atención pronta a la problemática que los origina.

ARTÍCULO 20. En esta etapa, las personas designadas como Enlaces deberán realizar la identificación, análisis y seguimiento de aquellas situaciones asociadas a conflictos latentes o quejas que pueden configurarse en futuros casos de conflicto social.

A

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Con la intención de dar cumplimiento a este artículo, las y los Enlaces deberán realizar un monitoreo diario de los principales medios de comunicación existentes en el Estado, así como mantener vinculación permanente con el resto de las unidades administrativas que conforman la dependencia o entidad de la que forman parte.

ARTÍCULO 21. Durante la etapa de prevención, las personas designadas como Enlaces de las dependencias o entidades competentes que hayan tenido el primer contacto con la queja o reclamación, deberán llevar a cabo las siguientes acciones:

- I. Recibir y atender las quejas o reclamaciones vinculadas con la gestión de la dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal de que se trate;
- II. Notificar por escrito a su superior jerárquico;
- III. Definir en acuerdo con su superior jerárquico y con autorización de éste, si resulta de la competencia de la dependencia o entidad a la que pertenecen y de ser el caso, definir las actividades a realizar como organizar reuniones con los actores sociales, recabar mayor información, realizar visitas o emitir las instrucciones para la inmediata atención de las quejas o reclamos; y
- IV. Mantener informados, a través de fichas técnicas e informes por escrito, a los titulares del sector de que se trate y a la Subsecretaría, respecto de la totalidad de gestiones realizadas a partir de la presentación de las quejas o reclamaciones, a efecto de que éstos intervengan de ser necesario.

ARTÍCULO 22. Una vez recibida la queja o reclamación, la dependencia o entidad competente que ha tenido el primer contacto con los actores sociales, por conducto de su Enlace deberá ordenar y analizar los datos relativos al contexto, naturaleza y hechos relacionados con la misma, especificando las fuentes de información.

ARTÍCULO 23. La información recabada sobre el conflicto latente deberá ser analizada y evaluada por las personas designadas como Enlaces, de manera previa, con el objeto de identificar la naturaleza del conflicto latente, así como las fuentes que lo originan y las propuestas de resolución.

Las y los Enlaces deberán llevar a cabo la integración de la información mediante los siguientes criterios:



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- a) Ubicación geográfica del conflicto latente;
- b) Fecha de identificación del conflicto latente;
- c) Fuentes o causas del conflicto latente; y
- d) Especificar si se actualiza un riesgo de conflicto social, a partir de lo cual deberá prepararse un informe de Alerta Temprana para la Subsecretaría, a fin de que ésta determine su intervención en coadyuvancia.

ARTÍCULO 24. Las y los Enlaces, en coordinación con las unidades administrativas de la dependencia o entidad de que se trate, determinarán la admisión del asunto como conflicto latente, o bien, su canalización a través de la Red, a otra dependencia o entidad si la queja o reclamación de origen deriva de la función de éstas.

ARTÍCULO 25. El Informe de Alerta Temprana consistirá en una ficha técnica, elaborada por las personas designadas como Enlaces en coordinación con las unidades administrativas internas de la dependencia o entidad de que se trate, misma que será dirigida a la Subsecretaría, conteniendo un resumen de la información relevante, producto de la recepción de documentos que contengan las quejas o reclamaciones o bien, la situación planteada por los actores sociales, o bien por los medios de comunicación.

Todos los informes de Alerta Temprana deberán contar con el visto bueno, por escrito, de la persona titular de la dependencia o entidad de que se trate.

ARTÍCULO 26. La Subsecretaría recibirá y registrará en los sistemas informáticos o bases de datos correspondientes, los Informes de Alerta Temprana que sean remitidos por las personas designadas como Enlaces en términos de los artículos precedentes, evaluando su contenido y determinando su intervención con base en los criterios de admisibilidad a que se refiere este instrumento.

ARTÍCULO 27. Para la atención y seguimiento directo a un Informe de Alerta Temprana por parte de la Subsecretaría, ésta evaluará conjuntamente con la persona designada como Enlace de la dependencia o entidad de que se trate, la existencia de altos impactos sobre la gobernabilidad en el Estado, así como de afectaciones a las actividades socioeconómicas para las poblaciones implicadas directamente.

En todo momento, la Subsecretaría podrá intervenir en aquellos casos en que ello sea solicitado de manera expresa y directa por las personas titulares de las dependencias o entidades, o los actores sociales.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

ARTÍCULO 28. A partir de que se genere el Informe de Alerta Temprana, con independencia de la atención a las causas que motiven dicha alerta y en estrecha coordinación, tanto los Enlaces como las unidades administrativas internas de la dependencia o entidad de que se trate y la Subsecretaría, buscarán abatir todos los tipos de violencia, privilegiando la perdurabilidad de la paz social y previniendo la violencia directa, la violencia estructural y la violencia cultural.

ARTÍCULO 29. Las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal deberán recurrir a los mecanismos que resulten necesarios para la promoción del diálogo entre los actores y la corrección de situaciones de tensión y malestar social.

Asimismo, de manera complementaria a la elaboración del Informe de Alerta Temprana, las y los Enlaces de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal realizarán reuniones de coordinación y de diagnóstico, para la gestión interna de la queja o reclamación presentada por los actores sociales de que se trate, informando oportunamente a la Subsecretaría para que ésta coadyuve en tales acciones.

ARTÍCULO 30. En la implementación de los mecanismos de promoción de diálogo y para el cumplimiento de su objetivo, se procurará que el mismo atienda los criterios que se enuncian a continuación:

- a) Proactivo. Las personas designadas como Enlaces y demás personas servidoras públicas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal deberán mostrar constante iniciativa para anticiparse a los requerimientos de información de los actores sociales y ciudadanía en general;
- b) Eficiente. Las actividades deben estar orientadas a lograr la comunicación de la información de manera efectiva y óptima;
- c) Culturalmente accesible. Toda información brindada deberá considerar la realidad pluricultural y multilingüística del Estado. Las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal procurarán la intervención de personal que pueda comunicarse en maya durante la gestión de los posibles conflictos, en caso de ser necesario; y
- d) Comprensible. Toda información transmitida deberá ser sencilla, clara y digerible, evitando el uso excesivo de tecnicismos o terminologías complejas. Se procurará que la información pueda ser comprendida por la ciudadanía en general, a través de métodos didácticos. En todo caso, debe tenerse en



cuenta el nivel sociocultural, estructurando la información conforme a las habilidades conceptuales de los participantes.

CAPÍTULO TERCERO DEL CONFLICTO SOCIAL ACTIVO

ARTÍCULO 31. En coordinación con la Subsecretaría, las y los Enlaces tendrán intervención en el tratamiento del conflicto social activo durante la manifestación abierta del mismo.

Dicha intervención tendrá por objeto la de reducir la intensidad de los factores que agudizan el conflicto y fortalecer aquellos que promueven una solución, reencausando su tratamiento mediante normas, mecanismos y espacios de trabajo.

ARTÍCULO 32. Al verificarse la existencia de un conflicto social activo, se deberán llevar a cabo las acciones necesarias para la creación de contextos favorables a las negociaciones, reconociendo en el diálogo a la principal herramienta de trabajo para el tratamiento del conflicto social.

ARTÍCULO 33. Una vez conocida la naturaleza del problema, admitida la competencia y comunicado a la Subsecretaría, deberá identificarse a los integrantes de la Red que participarán en el tratamiento del conflicto social activo.

La Subsecretaría, en conjunto con las personas titulares de las dependencias y entidades vinculadas, así como con sus respectivos (as) Enlaces, definirán las tareas a desarrollar con base en sus competencias.

ARTÍCULO 34. Se realizarán reuniones de coordinación, entre las personas mencionadas en el artículo anterior, de manera previa a cada una de las reuniones formales que conformen los espacios de diálogo y negociación, observando el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- I. Acopio de información y análisis de los antecedentes y posibles escenarios futuros asociados al caso de conflicto social activo;
- II. Preparación de los integrantes de la Red que participarán en el espacio de diálogo respectivo;
- III. Definición de los objetivos de la intervención y las metas a alcanzar;
- IV. Seguimiento de actividades y acuerdos comprometidos; y



- V. Preparación y desarrollo de una estrategia de comunicación, asociada a cada caso en particular.

SECCIÓN PRIMERA PLAN DE INTERVENCIÓN

ARTÍCULO 35. El Plan de Intervención debe considerar la identificación de los momentos de actuación de cada una de los participantes, en el marco de sus competencias y atribuciones.

En la implementación del mencionado Plan, se ejecutarán las acciones que se enuncian a continuación:

- I. **Análisis de la problemática.** Reunida la información básica deberá identificarse claramente la naturaleza de la situación, las causas que lo generan y los factores que intervienen en su desarrollo;
- II. **Definición de objetivos.** Identificación clara de las metas que se pretende alcanzar;
- III. **Análisis de actores.** Identificación de los actores sociales involucrados en el conflicto social activo, sus posiciones, intereses y la representatividad que detentan, a efecto de dar legitimidad al espacio de diálogo;
- IV. **Estrategia de abordaje.** Tener en cuenta las particularidades de cada conflicto y la forma en que serán tratadas interinstitucionalmente las quejas o reclamaciones presentadas por los actores sociales;
- V. **Estrategia de comunicación.** Definir los canales de comunicación entre los diferentes participantes involucrados en la implementación del Plan de Intervención y hacia el exterior, procurando asegurar respuestas oportunas y cumplimiento de los plazos previstos; y
- VI. **Seguimiento del Plan de Intervención.** Estará a cargo de las y los Enlaces en coordinación con la Subsecretaría, considerando el seguimiento de los compromisos asumidos por los (as) participantes en los espacios de diálogo, así como la evaluación de las acciones realizadas.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

SECCIÓN SEGUNDA DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO

ARTÍCULO 36. Para la conducción de los espacios de diálogo, es importante observar lo siguiente:

- a) Establecer las características de la intervención de la dependencia o entidad competente, así como de la Secretaría o Subsecretaría, sus alcances y límites;
- b) Explicar la dinámica que se seguirá en el espacio de diálogo;
- c) Identificar las preocupaciones comunes entre los actores sociales y aquellas que éstos consideren prioritarias;
- d) Establecer reglas para ordenar la participación de los actores sociales y quienes integren la Administración Pública Estatal;
- e) Elaborar una agenda concertada que identifique temas centrales y la secuencia en que serán abordados;
- f) Construir un clima de confianza entre los actores sociales, definiendo los compromisos asumidos para lograr acuerdos satisfactorios; y
- g) Facilitar la comunicación entre los actores sociales, verificando si todos han entendido los temas a discutir y los acuerdos a los que se alcance.

SECCIÓN TERCERA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

ARTÍCULO 37. El establecimiento de compromisos entre los actores involucrados implica la resolución del conflicto social activo y de las posibles manifestaciones violentas asociadas al mismo o de su transformación.

ARTÍCULO 38. Para la firma del acta de acuerdos que al efecto se integre, el Enlace de la dependencia o entidad participante en el espacio de diálogo deberá verificar las condiciones de forma y fondo que se establecen a continuación:

- 1. Fecha y lugar debidamente precisados;
- 2. Actores sociales y participantes debidamente identificados y/o acreditados;

4



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

3. Compromisos asumidos por los participantes, con la especificación de las acciones y alcances a cargo de cada uno; y
4. Calendario de actividades y de acuerdos.

ARTÍCULO 39. A través de la Red, se dará seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos por las dependencias o entidades de que se trate.

La Subsecretaría informará por escrito a las personas titulares de las dependencias y entidades involucradas, con el fin de obtener una responsable y oportuna atención de los compromisos.

Se implementará además una estrategia de comunicación que permita informar los avances en el logro de dichos acuerdos, entre los diferentes actores sociales y participantes involucrados, así como hacia la ciudadanía en general.

La Subsecretaría conservará el registro del conflicto resuelto y el cumplimiento de los acuerdos alcanzados durante el proceso de diálogo.

SECCIÓN CUARTA TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO

ARTÍCULO 40. Al margen de los procedimientos previstos en el Protocolo, en todo momento se deberá prevenir los factores que condicionan que la expresión de los conflictos sociales derive en violencia y afecte la confianza social, la gobernabilidad y el desarrollo ordenado del Estado.

La Administración Pública del Estado, mediante la coordinación interinstitucional de la Secretaría de Gobierno deberá aspirar a la transformación de los conflictos sociales, a través del desarrollo de capacidades sociales e institucionales para el mutuo entendimiento y el diálogo permanente, permitiendo que los distintos actores sociales y la ciudadanía en general expresen su descontento, siendo obligación de la propia administración pública la de garantizar los derechos ciudadanos sin necesidad de recurrir a medios violentos.

TÍTULO TERCERO INDICADORES DEL DESEMPEÑO Y EVALUACIÓN

ARTÍCULO 41. En la implementación del presente Protocolo, la Subsecretaría establecerá una batería de indicadores de gestión que permitan garantizar su



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

efectividad y evaluar el desempeño de los actores y actividades vinculados con este instrumento.

ARTÍCULO 42. La Subsecretaría dentro del primer año de implementación, establecerá cuando menos los siguientes indicadores de gestión:

- I. Índice de gobernabilidad democrática;
- II. Incidencia de conflictividad social;
- III. Mapa de riesgo en conflictividad social;
- IV. Incidentes y su naturaleza;
- V. Detección y respuesta temprana a conflictos sociales; y
- VI. Población beneficiada.

ARTÍCULO 43. La Subsecretaría dentro del primer año de implementación, elaborará como productos de este Acuerdo y su Protocolo, las siguientes herramientas:

- I. Mapa de riesgo en materia de conflictividad social;
- II. Reportes de conflictividad municipal;
- III. Reportes narrativo-históricos de los conflictos; y
- IV. Base de datos estadísticos.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente *Acuerdo por el que se expide el Protocolo para la Prevención y Actuación en Conflictos Sociales en el Estado de Quintana Roo*, entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO.- Se instruye a la Secretaría de Gobierno para que en un plazo no mayor a sesenta días hábiles a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, convoque a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal que participarán en su implementación, para la designación de Enlaces y la conformación de la Red de Colaboración.

TERCERO.- Se instruye a la Secretaría de Gobierno para que por conducto de la Subsecretaría de Gobierno en la Zona Sur lleve a cabo la implementación de las acciones de formación y capacitación a que se refiere el presente instrumento, en un plazo no mayor a ciento veinte días hábiles a partir de la entrada en vigor del presente Protocolo.



**PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO**

CUARTO.- La asignación del equipo, personal e insumos para el ejercicio de las facultades y funciones previstas en el presente Acuerdo, deberá realizarse bajo los criterios de prioridad, racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal.

DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS DIECIOCHO DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTE.

**EL GOBERNADOR DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO**

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ

EL SECRETARIO DE GOBIERNO

DR. JORGE ARTURO CONTRERAS CASTILLO

LA PRESENTE HOJA, CORRESPONDE AL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO, DE FECHA 18 DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTE.