



ACUERDO NÚMERO SG-104-2020

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, 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 de Guatemala, así como en los Tratados y Convenios internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, y que su actuación no está supeditada a Organismo, Institución o funcionario alguno, debiendo actuar con absoluta independencia.

**CONSIDERANDO**

Que el proceso de elaboración del nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y la normativa que de él se derive, obedece a una necesidad por alinear la estructura organizacional y funcional de las diferentes Unidades que componen la institución a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, y leyes aplicables al mandato y atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos, con el objeto de hacerla corresponder con la pirámide jurídica que regula a la Institución y cumplir con las obligaciones legales, dentro del más irrestricto respeto a los derechos adquiridos de las personas trabajadoras.

**CONSIDERANDO**

Que la ruta única de la denuncia, desarrolla un marco teórico, operativo y conceptual del actuar de los funcionarios y personas trabajadoras de la institución en el procedimiento de orientación, verificación, mediación e investigación. Con la finalidad de guiar el procedimiento de actuación en la investigación o intervención de la Procuraduría de los Derechos Humanos, frente a hechos que pudieran constituir posibles violaciones a derechos

Angelo Jordan Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos





humanos, eliminándose las variadas formas de gestionar las denuncias y solicitudes existentes hasta el momento.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado, los artículos: 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 8, 13 y 14 de Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; 58 y 60 del Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos; 2 del Acuerdo Número SG-088-2020 del Procurador de los Derechos Humanos; Acuerdo Número SG-096-2020 del Procurador de los Derechos Humanos.

**ACUERDA:**

**RUTA ÚNICA DE LA DENUNCIA DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS**



**ARTÍCULO 1. OBJETO.** El presente Reglamento tiene por objeto aprobar la Ruta Única de la Denuncia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en cumplimiento a lo establecido en del Acuerdo Numero SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

**ARTÍCULO 2. APROBACIÓN.** Se aprueba la RUTA ÚNICA DE LA DENUNCIA DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS, que consta de TREINTA (30) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO 3. IMPLEMENTACIÓN DEL ACUERDO.** La implementación del presente Acuerdo, será de manera progresiva conforme las condiciones presupuestarias, financieras, administrativas y de personal, debiéndose adaptar la normativa e instrumentos técnicos de la Procuraduría de los Derechos Humanos a lo contenido en éste.

**ARTÍCULO 4. ACCIONES ADMINISTRATIVAS.** Queda a cargo del/la Procurador/a Adjunto/a l la realización de todas las acciones, que, en materia de su competencia, sean necesarias para la implementación y cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo.

Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



**ARTÍCULO 5. SISTEMAS INFORMÁTICOS.** Queda a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información, la realización progresiva de los cambios necesarios para la implementación y ejecución de los establecido en el presente Acuerdo, en los sistemas informáticos de la Institución.

**ARTÍCULO 6. DEROGATORIA.** Se derogan los Acuerdos Número: i) SG-063-2015; ii) SG-58-2016 iii) SG-046-2020 todos del Procurador de los Derechos Humanos, y demás disposiciones internas de igual o inferior jerarquía que contravengan, tergiversen o se opongan al contenido del presente Acuerdo y su debido cumplimiento.

**ARTÍCULO 7. TRANSITORIO.** Todo tipo de intervención, expediente, diligencia o similar que sean recibidas o tramitadas en la Procuraduría de los Derechos Humanos hasta el treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil veinte (2020) serán tramitadas y/o diligenciadas en lo que fuera aplicable, bajo los Acuerdos: i) SG-063-2015; ii) SG-58-2016 iii) SG-046-2020 todos del Procurador de los Derechos Humanos, o la normativa vigente al momento de su recepción en la Institución. Debiendo implementar progresivamente lo establecido en el presente Acuerdo.

**ARTÍCULO 8. CASOS NO PREVISTOS.** Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

**ARTÍCULO 9. VIGENCIA.** El presente Acuerdo cobra vigencia el uno de enero de 2021. Comuníquese a todas las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la Institución medio para los efectos legales correspondientes.

Dado en la ciudad de Guatemala, el dieciocho de diciembre de dos mil veinte.

  
**AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE**  
**PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS**



# RUTA ÚNICA DE LA DENUNCIA

---



  
Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

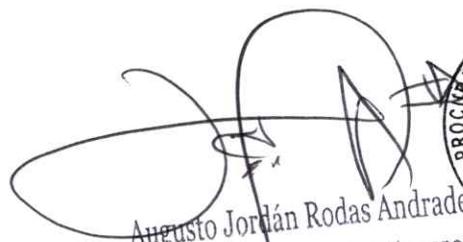


Procuraduría de los Derechos Humanos

DICIEMBRE 2020

## Contenido

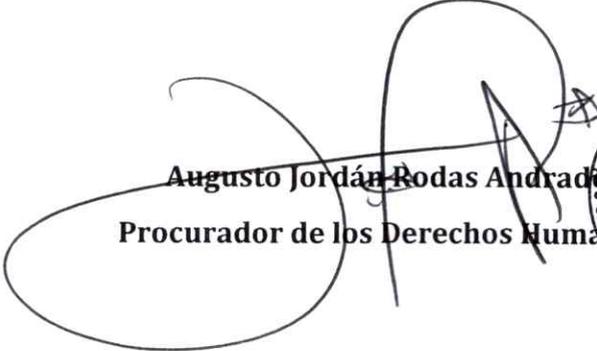
PRESENTACIÓN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
¿Qué es la ruta de la denuncia?.....	4
Diversas Rutas según Actuación.....	5
Justificación.....	7
¿Por qué es importante la ruta única de la denuncia?.....	7
1. Naturaleza Jurídica del Procurador de los Derechos Humanos.....	7
2. La Ruta de la Denuncia en la Procuraduría de los Derechos Humanos.....	8
I. Fundamentación legal.....	8
II. Actuación en la Ruta de la Denuncia.....	11
ANEXOS.....	18
1. PROPUESTA PRIMERA RESOLUCIÓN.....	18
2. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE ORIENTACIÓN.....	21
3. PROPUESTA RESOLUCIÓN DE TRÁMITE.....	22
4. PROPUESTA RESOLUCIÓN FINAL.....	23
ANEXOS.....	25
5. CICLO DE VULNERACIÓN Y PROTECCIÓN A DERECHOS HUMANOS.....	26
CUADRO DE APROBACIÓN.....	29
Ilustración 1 Situación Actual de la Ruta de Denuncia.....	4
Ilustración 2 Ruta de Actuación según Acuerdo SG-058-2016.....	5
Ilustración 3 Ruta de Actuación según Acuerdo SG-058-2016.....	5
Ilustración 4 Ruta de Actuación según Acuerdo SG-058-2016.....	5
Ilustración 5 Anexo.....	25
Ilustración 6 Ciclo de vulneración y protección a Derechos Humanos.....	26
Ilustración 7 Líneas de Acción de PDH.....	27
Ilustración 8 Nueva Ruta de la Denuncia.....	28

  
 Augusto Jordán Rodas Andrade  
 Procurador de los Derechos Humanos



## PRESENTACIÓN

La presente Ruta, es el resultado del análisis y consolidación de instrumentos normativos internos que desarrollan el que hacer institucional en la gestión de solicitudes y denuncias realizadas a la Procuraduría de los Derechos Humanos, para contar con una única forma de diligenciar los expedientes sobre posibles violaciones a Derechos Humanos, alineada al mandato constitucional y legal del Procurador de los Derechos Humanos y en la actual organización y funciones de la institución, sin que ello se convierta en una limitante para la actuación de los diferentes funcionarios y personas trabajadoras de la institución, pero si, enmarcados en los principios de legalidad y juridicidad que orientan a la administración pública.

  
**Augusto Jordán Rodas Andrade**  
**Procurador de los Derechos Humanos**

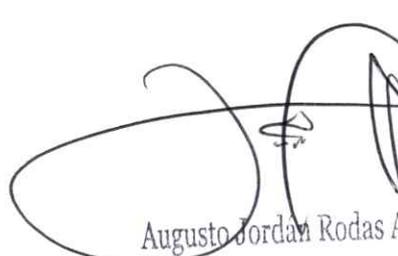


## INTRODUCCIÓN

En materia de Derechos Humanos una de las formas actuales de procurar la defensa para el respeto y garantía de los mismos, es por la vía del enfoque de la ponderación y la proporcionalidad de los derechos, basada en la teoría de los principios, con la cual estos últimos se vuelven de observancia y cumplimiento continuo en la búsqueda de la optimización del cumplimiento de los derechos fundamentales.

La ruta única de la denuncia, pretende guiar el procedimiento de actuación en la investigación o intervención de la Procuraduría de los Derechos Humanos, frente a hechos que pudieran constituir posibles violaciones a derechos fundamentales, eliminándose las variadas formas de gestionar las denuncias y solicitudes existentes hasta el momento.

El presente documento desarrolla un marco teórico, operativo y conceptual del actuar de los funcionarios y personas trabajadoras de la institución en el procedimiento de orientación, verificación, mediación e investigación de los hechos puestos a su conocimiento que pueden o no ser competencia del Procurador de los Derechos Humanos.



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

## ¿Qué es la ruta de la denuncia?

Es el procedimiento que establece la ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, para tramitar las solicitudes y denuncias de las cuales tiene conocimiento la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### Situación actual de la Ruta de Denuncia

Actualmente existen varias rutas de actuación ante solicitudes o denuncias que se presentan a la Procuraduría de los Derechos Humanos, que gráficamente están expuesta de la siguiente manera.



Ilustración 1 Situación Actual de la Ruta de Denuncia

Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos




Diversas Rutas según Actuación



Ilustración 2 Ruta de Actuación según Acuerdo SG-058-2016



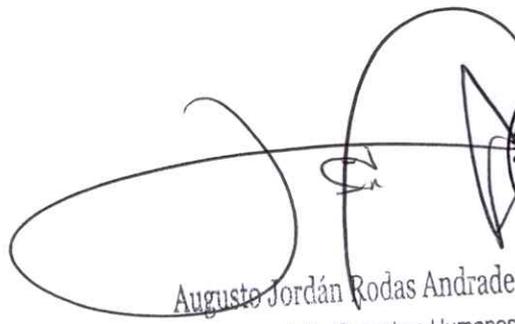
Ilustración 3 Ruta de Actuación según Acuerdo SG-058-2016

Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos





Ilustración 4 Ruta de Actuación según Acuerdo SG-058-2016




Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

## Justificación

### ¿Por qué es importante la ruta única de la denuncia?

La ruta única para tramitar las solicitudes y denuncias ante la Procuraduría de los Derechos Humanos, no solo alinea su actuar a lo que establece la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, sino que estandariza los procedimientos a nivel de todas las instancias y plantea el fortalecimiento de las capacidades de las Auxiliaturas a nivel nacional. Promueve el trabajo coordinado y colaborativo, haciendo que la eficiencia como el uso adecuado de los recursos y la labor del talento humano en la atención con calidad y calidez, conduzcan a la eficacia, o sea el logro de los resultados esperados. Todo ello expresado en la efectividad como proceso sinérgico entre mandato, recursos y talento humano, para lograr una atención con enfoque victimológico y la Defensa de los Derechos Humanos.

La ruta única también establece la unificación de criterios en cuanto a resoluciones y directrices de trabajo, lo que conduce a generar estándares nacionales en materia de Derechos Humanos.

### 1. Naturaleza Jurídica del Procurador de los Derechos Humanos

El Procurador de los Derechos Humanos es un funcionario Constitucionalmente establecido en calidad de Comisionado/a del Congreso de la República, establecido para la defensa de los Derechos Humanos, que, para el cumplimiento de su mandato, no está supeditado/a a organismo, institución o funcionario alguno, que actúa con absoluta independencia. Asimismo, le corresponde organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos.



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

## 2. La Ruta de la Denuncia en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### I. Fundamentación legal

#### A. Mandato y Atribuciones

La Constitución Política de la República de Guatemala establece en el artículo 274 que el/la Procurador/a de los Derechos Humanos es un/una Comisionado/a del Congreso de la República, para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza, y que tendrá la facultad de supervisar en materia de Derechos Humanos. Así mismo el artículo 275 constitucional le concede las atribuciones de investigar y denunciar comportamientos lesivos a los intereses de las personas; investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona sobre violaciones a los derechos humanos; recomendar privada o públicamente a los funcionarios la modificación de un comportamiento administrativo objetado; y emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos constitucionales.

La ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, establece como atribuciones:

Recibir, analizar e investigar toda denuncia de violación de los Derechos Humanos que presenten en forma oral o escrita cualquier grupo, persona individual o jurídica.

Iniciar de oficio las investigaciones que considere necesarias en los casos que tenga conocimiento sobre violaciones de los Derechos Humanos.

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, directa o indirectamente, dependen los locales o instalaciones.

- 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, incrementos



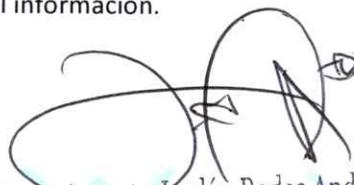
Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

almacenados en computadora, para lo cual se acompañará de los técnicos necesarios; queda a salvo, lo preceptuado por los artículos 24 y 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

### Competencia

En los artículos del 20 al 25 de la ley del Procurador se encuentra regulada la competencia, los derechos tutelados, la autoridad, la facultad de iniciar procesos, la colaboración que deben brindar los funcionarios, autoridades e instituciones, y la obligación de brindar información.

- El/la Procurador/a y los adjuntos tienen competencia para intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de Derechos Humanos en todo el territorio nacional.
- El/la Procurador/a protegerá los derechos individuales, sociales, cívicos y políticos, comprendidos en el Título II 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 o convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.
- Para poder ejercer su autoridad, el Procurador y los adjuntos podrán prevenir y solicitar a quien corresponda, la suspensión y hasta la destitución de los servidores públicos o funcionarios que con su actuación material, decisión, acuerdos, resolución o providencia, menoscabare, denegare, obstaculizarse o de cualquier forma lesionare el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías a que se refiere el artículo que precede sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes.
- El/la Procurador/a podrá iniciar proceso en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas, que violen o atenten contra los Derechos Humanos.
- El/la Procurador/a, para el desempeño de sus funciones, podrá solicitar el auxilio y colaboración de los funcionarios, autoridades, o instituciones quienes están obligados a brindarlas en forma pronta y efectiva y los tribunales deberán darle(s) prioridad a estas diligencias.
- Toda persona, servidor público o funcionario está obligado a informar acerca de su gestión administrativa o comportamiento cuando se considere lesivo a los Derechos Humanos a requerimiento de el/la Procurador/a, sus adjuntos o auxiliares departamentales. De no hacerlo así, el/la Procurador/a se valdrá de los preceptos constitucionales y legales para exigir tal información.



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



### Procedimiento

En los artículos del 26 al 32 de la ley que regula al Procurador de los Derechos aparecen las etapas del procedimiento en materia de derechos humanos.

- Las solicitudes de investigación o denuncias sobre violaciones a los Derechos Humanos, podrán presentarse a el/la Procurador/a, procuradores adjuntos o auxiliares de la Institución, por escrito en papel simple, o verbalmente, por cualquier persona individual, agrupada o jurídica, sin sujeción a formalidades de ninguna naturaleza y sin costo alguno.
- Inmediatamente que se reciba la solicitud, el/la Procurador/a de los Derechos Humanos ordenará la apertura del expediente, y la realización de las acciones que considere necesarias. En caso de delito, falta, acción u omisión que sea competencia de un tribunal de cualquier fuero u órgano administrativo, de inmediato el/la Procurador/a hará la denuncia o solicitud y remitirá lo actuado a la autoridad correspondiente para su conocimiento y resolución.
- En la misma resolución que abra el expediente el/la Procurador/a ordenará a la autoridad jerárquica superior de la institución o del funcionario, o a la que corresponda, las explicaciones del caso. El informe circunstanciado deberá remitirlo el obligado, dentro del plazo de cinco días. Si el informe no se rindiere se tendrá por ciertas las afirmaciones del solicitante.
- Dentro del término de ocho días, contados a partir de la fecha en que se haya presentado la solicitud de investigación o denuncia de violación, el/la Procurador/a dictará resolución, haciendo constar cualesquiera de las siguientes situaciones:
  - o Que no existen razones suficientes para presumir la violación de los Derechos Humanos, en cuyo caso, ordenará el archivo del expediente;
  - o Que existen razones suficientes para presumir la violación de los Derechos Humanos, señalando un plazo que no excederá de treinta (30) días para continuar y finalizar su investigación o las acciones correctivas o preventivas que estime convenientes y
  - o Que ha comprobado la violación de los Derechos Humanos y, por lo tanto, procederá de conformidad con lo estipulado por esta ley.
- Establecida la responsabilidad de cualquier persona individual, agrupada o jurídica, pública o privada, en la violación de los Derechos Humanos, el/la Procurador/a procederá así:
  - o Ordenar la inmediata cesación de la violación. y la restitución de los Derechos Humanos conculcados;
  - o Según la gravedad de la violación promoverá el procedimiento disciplinario, inclusive la destitución del funcionario o empleado respectivo y cualquier otro procedimiento punitivo;



  
Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

- o Si de la investigación se establece que existe la comisión de delito o falta, formulará de inmediato la denuncia o querrela ante el órgano jurisdiccional competente; y
- o En caso de que la violación de los Derechos Humanos provenga de un particular, éste quedará sujeto a las sanciones que para el efecto correspondan.
- Lo resuelto se notificará a los interesados, al responsable y al funcionario, autoridad o dependencia administrativa correspondiente.
- La interposición de quejas ante el/la Procurador/a, no interrumpe ni suspende los plazos administrativos ni judiciales. El/la Procurador/a no podrá entrar al examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial. Suspenderá su actuación si el interesado interpusiere, respecto del mismo objeto de la queja, demanda o recurso ante los Tribunales de Justicia. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados de las quejas presentadas.

## II. Actuación en la Ruta de la Denuncia

### A. Con presencia de persona o personas

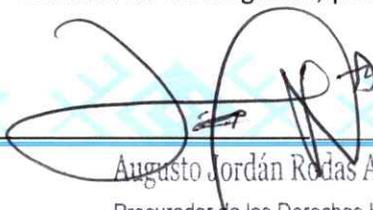
1. La persona que atienda a la o las personas que acuden a la Procuraduría de los Derechos Humanos, preguntará sobre el objeto de la presencia, procurando evitar la revictimización.
2. El/la oficial de Auxiliatura entrevista al solicitante, registrará la solicitud o denuncia en el Sistema de Gestión de Denuncias el que le asignará el número correlativo correspondiente, quien luego de la narración de los hechos realizado por el solicitante, determinará si corresponde una **Orientación, Verificación, Mediación o Competencia**.
3. En caso de **Orientación** se procederá a entrevistar al solicitante y brindar la orientación correspondiente para que la persona o grupo de personas puedan ejercer sus derechos, no será necesario emitir resolución inicial solo la que archive el expediente, de todo lo actuado se deja registro en el Sistema de Gestión de Denuncias, archivando el expediente.
4. Si la actuación es de **Verificación**, el/la oficial generará la Primera Resolución, en donde se ordena la verificación del respeto y/o garantía de Derechos Humanos, en el lugar o lugares que sean necesarios. Luego de realiza la verificación o verificaciones, se redactará informe que describa los resultados obtenidos.
5. Si la actuación es de **Mediación**, el/la oficial generará la Primera Resolución, indicando la participación de la Procuraduría de los Derechos Humanos como mediadora en el asunto, de cada intervención que sea necesaria según la duración por las características del caso, se realiza informe describiendo los avances de mismo.



Augusto Jordan Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



6. Luego de realizadas las acciones de **Verificación** o **Mediación** y constando en los informes respectivos, que existió respeto y/o garantía de los Derechos Humanos, se ordena el archivo mediante la resolución correspondiente. Si se identifican posibles violaciones a Derechos Humanos en estas actuaciones, dentro del mismo expediente se ordenarán las diligencias necesarias para el establecimiento de dicho extremo, continuando con el procedimiento ordinario establecido en la ley. De lo actuado se dejará constancia en el Sistema de Gestión Denuncias (SGD).
7. En caso de denuncias de posibles violaciones a Derechos Humanos, siendo **Competencia** de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se generará la Primera Resolución ordenando las diligencias necesarias para el establecimiento de dicho extremo, continuando con el procedimiento ordinario establecido en la ley.
8. Si es necesario, se brinda **atención victimológica** según las capacidades de la Auxiliatura al o los denunciados y/o víctimas, por parte de profesionales especializados.
9. Oficial de Auxiliatura entrega copia impresa de la denuncia al o los denunciados.
10. El/la Oficial de Auxiliatura una vez ingresada la denuncia y realizada la primera resolución, inmediatamente traslada el expediente físico y electrónico al Auxiliar para que verifique, modifique o valide las acciones pertinentes, entre las cuales pueden ser aquellas de naturaleza urgente, quien deberá firmar la resolución y otras actuaciones que sean necesarias.
11. Las solicitudes o denuncias que no sean de competencia territorial de la Auxiliatura, serán remitidas inmediatamente a la Auxiliatura competente, sin perjuicio de realizar las acciones inmediatas y urgentes que el caso amerite, adjuntando vía electrónica los documentos que correspondan, y de forma física por los medios que cuente la institución.
12. En caso de delito, falta, acción u omisión que sea de competencia judicial o administrativa, se hará la denuncia o solicitud respectiva, y se remitirá lo actuado, en la resolución respectiva se ordenará archivar el expediente, notificando a quien corresponda.
13. Si es de competencia del Procurador la denuncia, el/la oficial, realiza los oficios correspondientes y practica las actuaciones que sean necesarias, notifica a quien corresponda.
14. Los Auxiliares del Procurador de los Derechos Humanos, de ser necesario por las circunstancias y especialidad del caso, podrán solicitar a las Defensorías la práctica de diligencias de investigación sobre los hechos denunciados.
15. Oficial de Auxiliatura, 6 días después de notificada la autoridad, o a quien se solicita el informe de la posible violación de derechos humanos, procede a informar al Auxiliar, si se entregó o no informe, en caso se haya entregado presenta un resumen del informe y de las actuaciones realizadas.
16. El Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos, 8 días después de la denuncia o solicitud de investigación, proceden a ~~analizar~~ el expediente en conjunto con el oficial



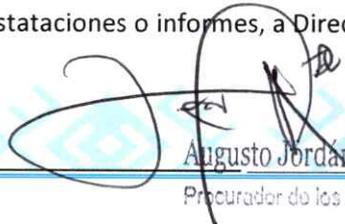
Augusto Jordán Rodas Andrad

Procurador de los Derechos Humanos



que realice el trámite, para elaborar la propuesta de resolución final, la cual se pronunciará en los siguientes términos:

- a. Que no existen razones suficientes para presumir la violación de los Derechos Humanos y se ordene el archivo del expediente, esta es firmada por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a.
  - b. Que existen razones suficientes para presumir la violación de Derechos Humanos señalando un plazo que no excederá de 30 días para que se tomen las acciones correctivas o preventivas, esta es por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a.
  - c. En caso no se cumplan con las acciones correctivas o preventivas se declara violación a Derechos Humanos, haciendo las respectivas recomendaciones y señalamientos y demás acciones procedentes, esta es firmada por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a.
  - d. Que existen razones suficientes para presumir la violación de Derechos Humanos señalando un plazo de 30 días para que continúe y finalice la investigación, esta es firmada por el/la Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos. (art. 29 Literal b, LPDH)
  - e. Que se ha comprobado la violación de los Derechos Humanos, haciendo las recomendaciones, declaraciones y acciones correspondientes, entre ellas:
    - i. Ordenara la inmediata cesación de la violación, y la restitución de los Derechos Humanos conculcados.
    - ii. Según la gravedad de la violación promoverá el procedimiento disciplinario, inclusive la destitución del funcionario o empleado respectivo y cualquier otro procedimiento punitivo
    - iii. Si de la investigación se establece que existe comisión de delio o falta, formulara la inmediata denuncia o querella ante el órgano jurisdiccional competente.
    - iv. En caso la violación de los Derechos Humanos provenga de un particular, este quedara sujeto a las sanciones que para el efecto correspondan.
17. Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos, remitirá el proyecto de resolución final a la Dirección de Procuración, de forma física y electrónica dentro de los 10 días siguientes de elaborada la resolución.
18. El sistema de gestión de la denuncia (SGD), distribuirá de forma aleatoria los proyectos de resolución final entre los especialistas en Derechos Humanos de la Dirección de Procuración.
19. El/la especialista en Derechos Humanos de la Dirección de Procuración, procederá a revisar el proyecto de resolución. Para complementar la investigación y fortalecer la resolución, podrá solicitar a la Auxiliatura que realice otras diligencias que sean necesarias, solicitar a las Defensorías, Secretaría de Acceso a la Información Pública constataciones o informes, a Dirección de Investigaciones información sobre elementos

  
Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



teóricos, jurisprudenciales y de estándares internacionales, estas Unidades remitirán lo solicitado a la Dirección de Procuración dentro de un plazo no mayor de 15 días, conservándose en todo momento el expediente físico en la sección de Archivo de la Dirección de Procuración, dentro de los 15 días posteriores de obtenida la información, se procede a la redacción final del proyecto de resolución y lo traslada a el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a para la firma correspondiente.

20. El/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a una vez recibido el expediente, dentro de los 15 días siguientes, procede a revisar el proyecto de resolución final en forma conjunta con el Especialista en Derechos Humanos de la Dirección de Procuración, para las correcciones que se crean convenientes.
21. Hechas las correcciones se procede a firmar por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a y se retorna a Dirección de Procuración dentro de los 5 días siguientes.
22. En Dirección de Procuración se procede a elaborar la cédula de notificación y se traslada a la Auxiliatura respectiva con copia de la resolución para que se realice la notificación, una vez devuelta la cedula de notificación diligenciada, el expediente pasa a la Sección de Seguimiento.
23. La Auxiliatura procede a notificar la resolución final en la dependencia correspondiente y envía inmediatamente la cedula de notificación diligenciada a través del sistema y de forma física por los medios que se establezcan, a la Dirección de Procuración.
24. La Sección de Seguimiento comprobará el cumplimiento de lo resuelto, finalizado el plazo consignado en la resolución, con el apoyo de las Auxiliaturas y las Defensorías pertinentes, cuando el caso así lo requiera, informará al despacho de el/la Procurador/a Adjunto/a I del cumplimiento o incumplimiento de lo resuelto.
25. El/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a I, en las resoluciones que contienen acciones de prevención, si se cumplió lo resuelto, se archiva el expediente. Si no se cumplió lo resuelto, se enviará a Dirección de Procuración para elaborar la resolución de violación a derechos humanos. Y se sigue con el procedimiento establecido de revisión, firma, notificación y anotación en el Registro Único de Responsables de Violaciones a Derechos Humanos. (art. 29 literales b y c LPDH)
26. Como medida restaurativa, el/la Procurador/a Adjunto/a I, en un caso de violación a derechos humanos, dentro de lo resuelto hace recomendaciones para la reivindicación de los derechos violentados, y estos se cumplen en un plazo de treinta días, no se anotará al o los responsables en el Registro Único de Responsables de Violaciones a Derechos Humanos.
27. En los casos de violación a los Derechos Humanos, donde no se hubieran establecido recomendaciones reivindicatorias de los derechos violentados o habiendo recomendaciones no se cumplieran en el término correspondiente, el o los responsables podrán rehabilitar sus antecedentes del Registro Único de Responsables de Violaciones

a Derechos Humanos, mediante el procedimiento que establezca el/la Procurador de los Derechos Humanos.

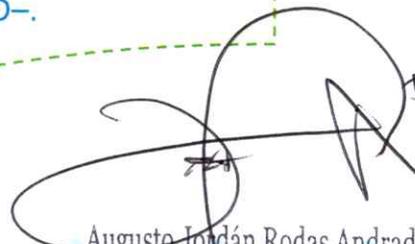
**B. Cuando la denuncia se presenta por medios electrónicos, telefónica, escrita, de oficio o cualquier otra forma que no sea presencial.**

1. El Oficial que recepciona la denuncia, practicará en casos de urgencia las diligencias que sean necesarias y las coordinaciones pertinentes. Una vez realizadas las actuaciones de urgencia y no sea competencia territorial de la Auxiliatura, se cursará inmediatamente a la que corresponda, y procederá de conformidad el procedimiento respectivo.
2. Cuando la solicitud sea presentada por medios electrónicos, escrita o cualquier otra forma que no sea presencial y la misma no sea de competencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos (art. 32 LPDH), se remite a donde corresponda, archivando la misma, dejando constancia en el sistema.

Los funcionarios y personas trabajadoras que intervengan en la gestión de los expedientes, deberán sellar y foliar los documentos que se incorporen durante su tramitación, y cerciorarse que las diligencias estén firmadas y debidamente notificadas.

No podrán remitirse a otra unidad institucional ni recibirse expedientes o actuaciones, que no cumplan con los requisitos antes mencionados.

De todas las actuaciones se dejará registro físico y digital, por lo que existirán dos expedites, el físico y el digital en el sistema de Gestión de la Denuncia –SGD–.



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

### C. Glosario

- **Acciones Administrativas:** Son los medios legales a través de los cuales se impugnan las decisiones de los dignatarios, funcionarios y autoridades públicas.
- **Acciones Constitucionales:** Son los procesos de Amparo, Exhibición Personal, y Constitucionalidad de las leyes, que se utilizan para la defensa por la vía constitucional de los Derechos Humanos.
- **Acciones Judiciales:** Son los medios por medio de los cuales se pone en conocimiento de las autoridades judiciales actos o comportamientos lesivos a los intereses de las personas.
- **Actos y Comportamientos lesivos:** Manifestaciones objetivas que lesionan los derechos humanos de las personas.
- **Agentes del Estado:** Dignatarios, funcionarios, autoridades y empleados que forman parte de las instituciones gubernamentales, centralizadas, descentralizadas, autónomas y semi autónomas.
- **Autoridad Pública o Funcionarios Públicos:** Personas nombradas o designadas por la ley o autoridad superior que ejerce autoridad.
- **Comportamiento Administrativo lesivo:** Acto proveniente de agentes del Estado, que transgrede o pone en peligro los Derechos Humanos de las personas.
- **Denuncia ante la Procuraduría de los Derechos Humanos:** Puesta de conocimiento por personas naturales o jurídicas, de actos o comportamientos de posible violación de Derechos Humanos, para que a través de una investigación se establezca la responsabilidad de los denunciados y las acciones correctivas que correspondan.
- **Dignatario:** Persona que ocupa una función pública proveniente de elección popular.
- **Empleado Público:** Personas que no ejercen autoridad ni son electas popularmente, que ejerce una función pública.
- **Función Pública:** Las acciones de los dignatarios, funcionarios y empleados públicos en el ejercicio de sus cargos, y aquellas realizadas por personas particulares o jurídicas por delegación del Estado.
- **Mediación:** Intervención de la Procuraduría de los Derechos Humanos en controversias con consentimiento de las partes, que involucren Derechos Humanos difusos, para la búsqueda de soluciones integrales.
- **Orientación:** Informar a los/las usuarios/as acerca de los mecanismos e instituciones encargadas del cumplimiento y exigibilidad de los Derechos Humanos, cuando los hechos no sean competencia del Procurador de los Derechos Humanos.
- **Personas agrupadas:** Colectivo de personas que no poseen personalidad jurídica.
- **Personas jurídicas:** Colectivo de personas que poseen personalidad jurídica.
- **Personas particulares:** Personas individuales que no forman parte de las instituciones gubernamentales.
- **Solicitudes ante la Procuraduría de los Derechos Humanos:** Petición de intervención de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para verificar el cumplimiento de Derechos

Humanos, orientar a la población en el cumplimiento o exigibilidad de sus Derechos, mediar en controversias que involucren Derechos Humanos difusos.

- **Supervisión en materia de Derechos Humanos:** Acciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos con el objeto de velar por el cumplimiento de derechos fundamentales, el buen funcionamiento y agilización de la administración pública en materia de Derechos Humanos.
- **Verificación:** Acciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que tienen por objeto constatar el cumplimiento de los Derechos Humanos.
- **Violación a Derechos Humanos:** Actos, omisiones o comportamientos que lesionan los Derechos Humanos, provocando daño, perjuicio o detrimento.



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

## ANEXOS

### 1. PROPUESTA PRIMERA RESOLUCIÓN



No. Expediente o Acumulado

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS, 15 de enero de 2020.

Con base a los hechos narrados por el señor/a XXXXXXXX, se ordena la apertura del presente expediente, y se instruye el cumplimiento de las siguientes diligencias:

- I. Solicitese informe circunstanciado a XXXXXXXX, en su calidad de autoridad jerárquica superior, para que sea presentado en un plazo de 5 días, de no rendir informe se tendrán por cierto las afirmaciones del solicitante.
- II. Córrase audiencia al denunciado XXXXX por el plazo de 5 días para que se pronuncie sobre los hechos denunciados, de no pronunciarse se tendrán por cierto las afirmaciones del solicitante
- III. Practíquese las diligencias necesarias relacionadas con los hechos denunciados.
- IV. Notifíquese

Fundamento Legal: Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y artículos 8,14 literales f) g) h) i),17,20,21,24,25,26,27,28 y 31 del decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma.

Firma del auxiliar



Augusto Jordan Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos





No. Expediente o Acumulado

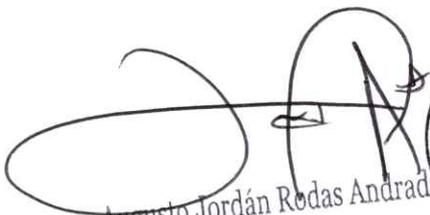
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS, 15 de enero de 2020.

Con base en los hechos narrados por el señor/a XXXXXXXX, se ordena la apertura del presente expediente, y se instruye el cumplimiento de las siguientes diligencias:

- I. Verificar de manera presencial en el lugar o lugares indicados, el cumplimiento del respeto y garantía de los Derechos Humanos.
- II. Practíquense las diligencias necesarias y urgentes.
- III. Ríndase el informe correspondiente de las diligencias practicadas.
- IV. En su momento resuélvase de conformidad con el procedimiento establecido.

Fundamento Legal: Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y artículos 8,17,20,21,24 y 25 del decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma.

Firma del auxiliar



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



No. Expediente o Acumulado

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS, 15 de enero de 2020.

Con base en los hechos narrados por el señor/a XXXXXXXX, se ordena la apertura del presente expediente, y se instruye el cumplimiento de las siguientes diligencias:

- I. A solicitud, participar a través de la mediación en las controversias que involucran Derechos Humanos difusos, para la búsqueda de soluciones integrales.
- II. Practíquense las diligencias necesarias y urgentes
- III. Ríndase el informe correspondiente de las diligencias practicadas.
- IV. En su momento resuélvase de conformidad con el procedimiento establecido.

Fundamento Legal: Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y artículos 8 del decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma.

Firma del auxiliar



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



## 2. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE ORIENTACIÓN.



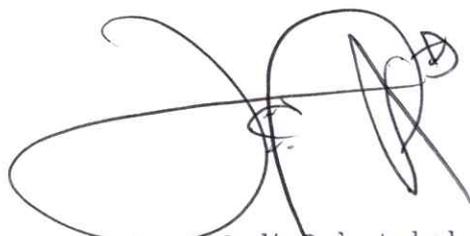
No. Expediente o Acumulado

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS, 15 de enero de 2020.

- I. En virtud de haberse brindado la orientación correspondiente, se cierra el expediente.
- II. Notifíquese y archívese.

Fundamento Legal: Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y artículos 8,14 literales f) g) h) i),17,20,21,24,25,26,27,28 y 31 del decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma.

Firma del auxiliar



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



### 3. PROPUESTA RESOLUCIÓN DE TRÁMITE



No. Expediente o Acumulado

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS, 15 de enero de 2020.

Con base a los resultados de las diligencias realizadas en el presente expediente, se ordena:

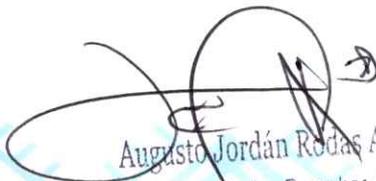
- I. Continuar con el procedimiento de investigación correspondiente.
- II. Practíquese las diligencias necesarias relacionadas con los hechos que constan en el presente expediente.
- III. Notifíquese

----- O -----

I. Al haber establecido el respeto y garantía de los Derechos Humanos, se procede al archivo del presente expediente.

Fundamento Legal: Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y artículos 8 del decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma.

Firma del auxiliar

  
Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



#### 4. PROPUESTA RESOLUCIÓN FINAL



No. Expediente o Acumulado

#### PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA

Instituido constitucionalmente y adscrito al Organismo Legislativo en calidad de Comisionado del Congreso de la Republica, establecido para la defensa de los Derechos Humanos, que, para el cumplimiento de su mandato, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno, actúa con absoluta independencia, que en el marco de sus atribuciones le corresponde recibir, analizar e investigar toda denuncia sobre violaciones de los Derechos Humanos. **POR TANTO, EN CONCIENCIA** -----

#### RESUELVE

I... II... III... IV.

#### CONSIDERACIONES

1. .
2. .
3. ....

#### REFERENCIAS

1. La Constitución Política de la República de Guatemala, en el artículo 35, establece que....
2. La Corte Interamericana de Derechos Humanos al respecto y en ejercicio de una ponderación del valor y significado entre los derechos, ha considerado que ...
3. En la Opinión Consultiva No.---, la Corte Interamericana de Derechos Humanos consideró que ...

  
Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



4. El autor XXXXX, en su obra XXXX considera....
5. ...
6. ...

#### HECHOS

- I. ORIGEN DEL EXPEDIENTE
- II. INVESTIGACIÓN
- III. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

#### FUNDAMENTACION LEGAL

El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa y protección de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. Según el artículo 14 literal "f" del Decreto 54-86 reformado por el Decreto 32-87, ambos del Congreso de la República, corresponde también al Procurador "[r]ecibir, analizar e investigar toda denuncia sobre violaciones a los derechos humanos, que le sean presentadas en forma oral o escrita por cualquier grupo, persona individual o jurídica". En el Artículo. 32 del mismo cuerpo normativo en su parte conducente se establece...El Procurador no podrá entrar al examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial...

Notifíquese y oportunamente archívese.

Guatemala xxxx de xxxx de dos mil xxxx.

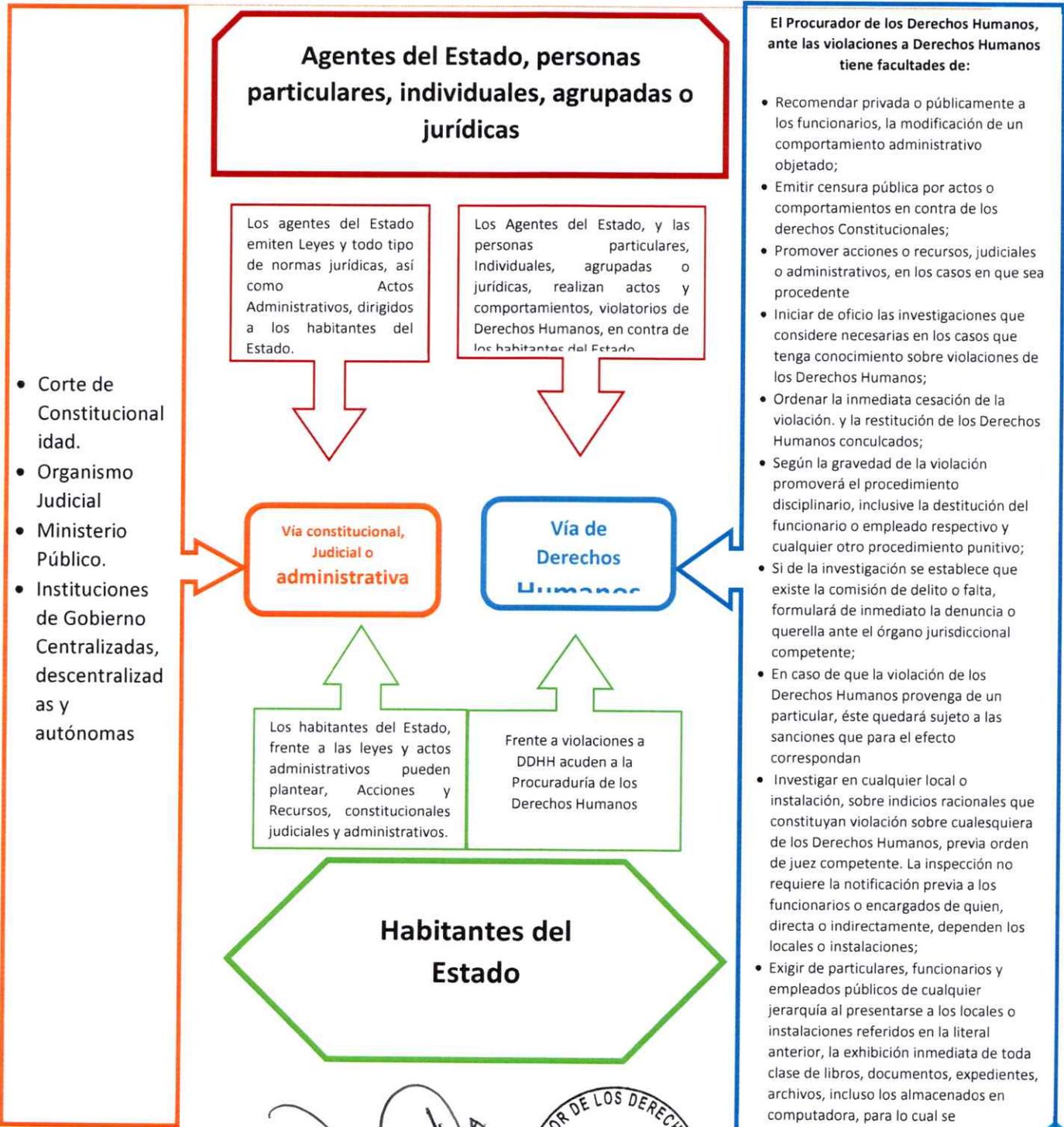
Miriam Catarina Raquel Chávez  
Procuradora Adjunta I de los Derechos Humanos



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



ANEXOS



## 5. CICLO DE VULNERACIÓN Y PROTECCIÓN A DERECHOS HUMANOS



Ilustración 6 Ciclo de vulneración y protección a Derechos Humanos



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



## Líneas de acciones PDH

### Institucionales

- 1. Atención**
  - Calidad
  - Calidez
  - Enfoque Victimológico
- 2. Gestión**
  - Ruta de las Personas
  - Ruta del Expediente
- 3. Infraestructura**
  - Recursos tecnológicos
  - Modernización y adecuación de espacios físicos.
  - Personal
  - Otros Recursos de apoyo

### Mecanismos de Exigibilidad

- 1. Políticos**
  - Cabildeo
  - Investigaciones
  - Audiencias
- 2. Administrativos**
  - Recomendaciones
  - Supervisión, Monitoreo e Informes
  - Mesas de Trabajo
  - Remoción de funcionarios
  - Censura pública
  - Declaración de comportamiento administrativo lesivo
- 3. Judiciales**
  - Amparo
  - Exhibición Personal
  - Inconstitucional
  - Cautelares S.I.
  - Peticiones S.I.
  - Averiguaciones Especiales
  - Denuncias

Ilustración 7 Líneas de Acción de PDH



Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos



# Ruta de Denuncia

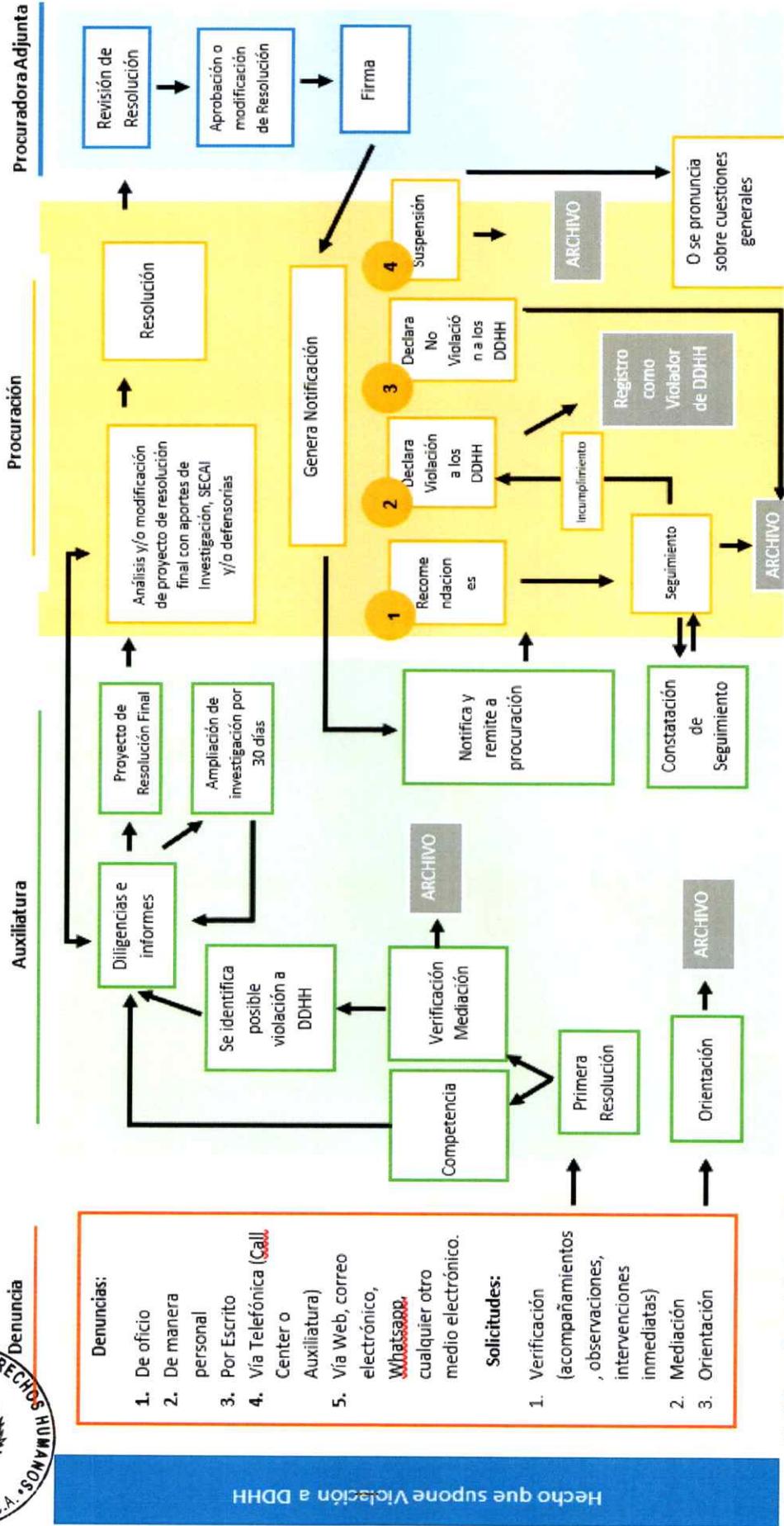
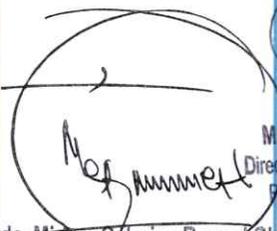
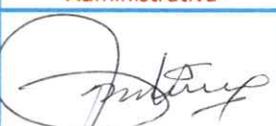


Ilustración 8 Nueva Ruta de la Denuncia

Registro, seguimiento y control de la denuncia a través del SGD V.2 con formatos preestablecidos de resoluciones, oficios e informes, así como formularios de tomas de denuncia

Augusto Jordán Rodas Andrade  
Procurador de los Derechos Humanos

CUADRO DE APROBACIÓN

Documento		Versión	1
RUTA DE LA DENUNCIA		No. páginas	29
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Diciembre 2020	Diciembre 2020	Diciembre 2020
Área Responsable	Procuradora Adjunta I	Dirección de Planificación y Gestión Administrativa	Procurador de los Derechos Humanos
Firma	 Lcda. Miriam C. Roquel Chávez Procuradora Adjunta I Procurador de los Derechos Humanos	 M.A. Alma Leticia Maldonado Mérida Directora de Planificación y Gestión Institucional Procurador de los Derechos Humanos	 Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos



Nota: El contenido e implementación es responsabilidad de la o las unidades que lo elaboran