



## ACUERDO NÚMERO PDH-180-2021

### 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 y su reforma, 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 por medio del Acuerdo Número SG-104-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, se aprobó la Ruta Única de la Denuncia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, la cual surge como resultado del proceso de elaboración del nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y la normativa que de éste se derive, obedeciendo a una necesidad por alinear la estructura organizacional y funcional de la 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.

#### CONSIDERANDO

Que derivado del proceso de implementación de la Ruta Única de la Denuncia de la Procuraduría de los Derechos Humanos y en seguimiento a lo establecido en el Acuerdo Número PDH-113-2021 del Procurador de los Derechos Humanos, bajo la coordinación de la Procuradora Adjunta I, se realizó un proceso de recopilación de observaciones de la Dirección de Auxiliaturas y Dirección de Procuración como Unidades involucradas en el





trámite de los expedientes, consolidando en un solo documento la actualización de la Ruta Única de la Denuncia, siendo procedente emitir la normativa correspondiente.

**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; Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos y su modificación, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo Número SG-098-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos; Acuerdo Número PDH-113-2021 del Procurador de los Derechos Humanos.

**ACUERDA:**

**RUTA ÚNICA DE LA DENUNCIA DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS 2022**

**ARTICULO 1. OBJETO.** El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la actualización de la Ruta Única de la denuncia 2022. Instrumento que fue producto de la implementación del Acuerdo Número SG-104-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, tomando en consideración recomendaciones de las Unidades de la Institución.

**ARTÍCULO 2. APROBACIÓN.** Se aprueba la **RUTA ÚNICA DE LA DENUNCIA**, que consta de veinticinco (25) hojas útiles impresas únicamente en su lado anverso, que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

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

**ARTÍCULO 4. ACCIONES ADMINISTRATIVAS.** Queda a cargo del/la Procurador/a Adjunto/a 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.

Miriam Catalina Roquel Chávez  
Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
Procuraduría de los Derechos Humanos  
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS  
GUATEMALA, C.A.

**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 lo establecido en el presente Acuerdo, en los sistemas informáticos de la Institución.

**ARTÍCULO 6. DEROGATORIA.** Se deroga el Acuerdo Número SG-104-2020 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 sea recibido o tramitado en la Procuraduría de los Derechos Humanos hasta el treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil veintiuno (2021) será tramitado y/o diligenciados en lo que fuera aplicable, bajo lo establecido en el Acuerdo Número SG-104-2020 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.

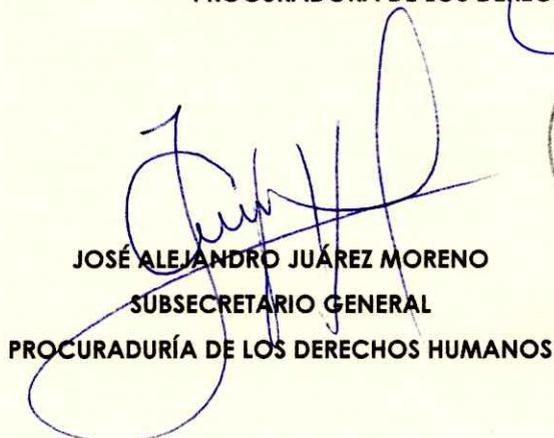
**ARTÍCULO 9. VIGENCIA.** El presente Acuerdo cobra vigencia el uno de enero de dos mil veintidós. Comuníquese a todas las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la Institución para los efectos legales correspondientes.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el treinta de diciembre de dos mil veintiuno.



MIRIAM CATARINA ROQUEL CHÁVEZ

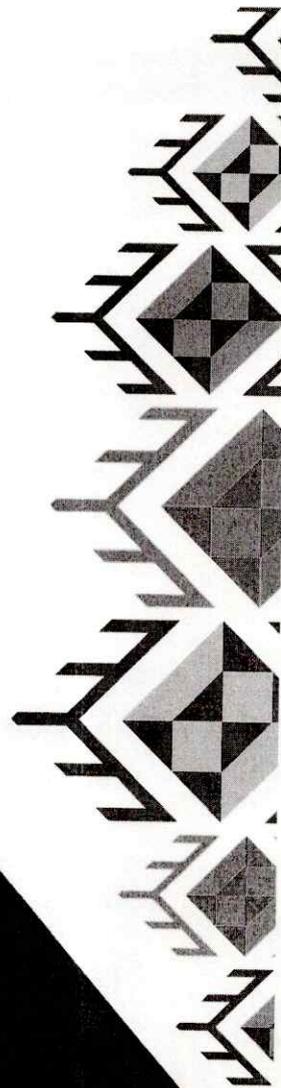
PROCURADORA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN FUNCIONES



JOSÉ ALEJANDRO JUÁREZ MORENO  
SUBSECRETARIO GENERAL  
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



PROCURADOR DE LOS  
DERECHOS HUMANOS



Ruta única  
de la denuncia

2022

UMANO  
GUATEMALA

Catari  
de los Dep  
or de



# Ruta única de la denuncia | 2022 |



## **Directorio**

### **Jordan Rodas Andrade**

Procurador de los Derechos Humanos

### **Miriam Catarina Roquel Chávez**

Procuradora Adjunta I

### **Claudia Caterina Maselli Loaiza**

Procuradora Adjunta II

### **Claudia Eugenia Caballeros Ordóñez**

Secretaria General

Impreso en Guatemala  
**Diciembre – 2021**

Procurador de los Derechos Humanos  
12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América  
Teléfono: (502) 2424-1717  
Web: [www.pdh.org.gt](http://www.pdh.org.gt)  
**Denuncias al: 1555**

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
Procuradora de los Derechos Humanos



## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introducción.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1 ¿Qué es la ruta única de la denuncia?.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2 Justificación .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3 Naturaleza Jurídica del Procurador de los Derechos Humanos .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4 La Ruta de la Denuncia en la Procuraduría de los Derechos Humanos .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4.1 Fundamentación legal.....</b>  | <b>4</b>  |
| a. Mandato y Atribuciones .....   | 4         |
| b. Competencia .....  | 5         |
| c. Procedimiento .....  | 6         |
| <b>4.2 Actuación en la Ruta de la Denuncia .....</b>  | <b>8</b>  |
| a. Con presencia de persona o personas.....   | 8         |
| b. Cuando la denuncia se presenta por medios electrónicos, telefónica, escrita, de oficio o cualquier otra forma que no sea presencial..... | 17        |
| c. Disposiciones Generales .....  | 18        |
| <b>5 Marco Conceptual operativo .....</b>   | <b>18</b> |

Miriam Catarina Roquel Chávez.  
Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
Procuradora de los Derechos Humanos



## Introducción

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

La ruta única de la denuncia guía el procedimiento de actuación en la investigación o intervención de la Procuraduría de los Derechos Humanos, frente a actos y comportamientos que pudieran constituir posibles violaciones a derechos fundamentales.

El presente documento desarrolla un marco teórico y operativo del actuar de los funcionarios y personas trabajadoras de la institución, en el procedimiento de investigación de los actos y comportamientos en conocimiento del Procurador de los Derechos Humanos.

### 1 ¿Qué es la ruta única de la denuncia?

Es el procedimiento que está fundamentado en la ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la Republica y del Procurador de los Derechos Humanos en adelante también denominada ley del PDH, y el presente acuerdo para tramitar las solicitudes, denuncias y casos que se conocen de oficio por posibles violaciones a derechos humanos de las cuales tiene conocimiento la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### 2 Justificación

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

La ruta para tramitar las solicitudes y denuncias ante la Procuraduría de los Derechos Humanos, no solo alinea el 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 que intervienen y plantea el fortalecimiento de las capacidades de las instancias a nivel nacional. Promueve el trabajo coordinado haciendo que la eficiencia como el uso adecuado de los recursos y la labor de las



personas trabajadoras 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 en la Defensa de los Derechos Humanos.

La ruta única de la denuncia 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.

### 3 Naturaleza Jurídica del Procurador de los Derechos Humanos

El/la Procurador/a de los Derechos Humanos es un/a funcionario/a de carácter Constitucional establecido en calidad de Comisionado/a del Congreso de la República, para la defensa de los Derechos Humanos, que, para el cumplimiento de su mandato, no está supeditada/o a organismo, institución o funcionario alguno, actúa con absoluta independencia.

### 4 La Ruta de la Denuncia en la Procuraduría de los Derechos Humanos

#### 4.1 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 la administración 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, incluso los 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.

b. 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/las Procuradores/as Adjuntos/as tienen competencia para intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de Derechos Humanos en todo el territorio nacional.

Miriam Catayina Roquel Chávez  
 Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



- 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/la Procurador/a y los/las Procuradores/as Adjuntos/as 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, obstaculizare 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 (as) o auxiliares. De no hacerlo así, el/la Procurador/a se valdrá de los preceptos constitucionales y legales para exigir tal información.

c. 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.

1. Las solicitudes de investigación o denuncias sobre violaciones a los Derechos Humanos, podrán presentarse a el/la Procurador/a, Procuradores (as) Adjuntos (as) 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.
2. 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.
  3. 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, así como a la persona denunciada, 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.
  4. 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:
    - 4.1 Que no existen razones suficientes para presumir la violación de los Derechos Humanos, en cuyo caso, ordenará el archivo del expediente;
    - 4.2 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
    - 4.3 Que ha comprobado la violación de los Derechos Humanos y, por lo tanto, procederá de conformidad con lo estipulado por esta ley.

Miriam Tatiana Roquel Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



5. 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:
  - 5.1 Ordenar la inmediata cesación de la violación y la restitución de los Derechos Humanos conculcados;
  - 5.2 Según la gravedad de la violación promoverá el procedimiento disciplinario, inclusive la destitución del funcionario o empleado respectivo y cualquier otro procedimiento punitivo;
  - 5.3 Si de la investigación se establece que existe la comisión de delito o falta, formulará de inmediato la denuncia o querrela ante la autoridad correspondiente.
  - 5.4 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.
6. Lo resuelto se notificará a los interesados, al responsable y al funcionario, autoridad o dependencia administrativa correspondiente.
7. 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.

#### 4.2 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, evitando la revictimización y brindando un trato con calidad y calidez.

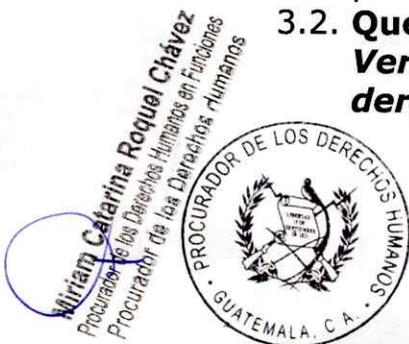
Miriam Catalina Roquel Chaves  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciónes  
Procurador de los Derechos Humanos



2. El/La Oficial de Auxiliatura o el Auxiliar correspondiente, registra la solicitud o denuncia en el Sistema Informático, el sistema le asignará el número correlativo correspondiente, así mismo, se anotarán los datos de identificación del o los peticionarios o denunciadores, lugar o medio electrónico para recibir notificaciones según se convenga, datos de la persona contra quien se plantea la denuncia, lugar para ser notificada si se conocieran estos datos, además de la información que se solicita en el sistema.
3. Expediente de investigación: El/la Oficial de Auxiliatura o el Auxiliar, una vez registrada la información en el Sistema Informático, procederá a tomar la denuncia y entrevistar al o los peticionarios o denunciadores, se emite la primera resolución abriendo el expediente, y ordenando practicar todas las diligencias necesarias, pertinentes e idóneas para establecer los actos o comportamientos denunciados. Dentro del expediente de investigación que es uno solo, pueden suceder 4 situaciones que a continuación se detallan:

3.1. **Que en el expediente de investigación existe Orientación.** Una vez registrada la información solicitada en el Sistema Informático, el/la Oficial de Auxiliatura o el Auxiliar procede a tomar la denuncia y entrevistar al o los peticionarios o denunciadores, y al establecer que la denuncia o solicitud debe ser conocida por un tribunal de cualquier fuero u órgano administrativo, brinda la orientación correspondiente, para que la persona o grupo de personas puedan ejercer sus derechos ante la institución competente. Se emite la resolución aperturando el expediente, y en la resolución de cierre en la parte considerativa se explica la orientación proporcionada, ordena el archivo del expediente, remitiendo copia simple de lo actuado a la institución que corresponda, de todo lo actuado se deja registro en el Sistema Informático, y se envía al archivo el expediente, las resoluciones deben ser firmadas por el Auxiliar de el/la Procurador/a de los Derechos Humanos que conozca, estas resoluciones deberán ser notificadas a los peticionarios o denunciadores por la vía convenida. Artículos 27 y 31 de la ley del PDH.

3.2. **Que en el expediente existe(n) diligencia(s) de Verificación de respeto, garantía o ejercicio del o los derechos denunciados.** Si después de emitida la



resolución inicial de trámite, al recibir el o los informes solicitados o realizar alguna diligencia de investigación se establece que el derecho denunciado fue respetado, garantizado o ejercido, se emite una resolución explicando en la parte considerativa dichas circunstancias y se ordena el cierre y archivo del expediente porque se verificó el respeto, garantía o ejercicio de los derechos humanos denunciados, de todo lo actuado se deja registro en el Sistema Informático, archivando el expediente, la resolución debe ser firmada por el/la Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos que conozca y notificada a los peticionarios por la vía convenida. (Artículos 24, 25, 27, 31 y 39 de la ley del PDH).

En los casos en los que no se hubieren obtenido los informes o realizado las diligencias de investigación dentro del plazo de los 8 días que establece el artículo 29 de la ley del PDH, deberá emitirse una resolución señalando un plazo que no exceda de 30 días para continuar y finalizar la investigación, durante este plazo deben realizarse todas las diligencias necesarias para establecer los actos y comportamientos denunciados. Si dentro de este plazo de treinta días se verifica el respeto, garantía, o ejercicio del derecho(s) denunciado(s) se procede según lo establecido en la primera parte del presente numeral en cuanto a dejar registro de lo actuado y emitir la resolución que ordena el archivo la cual será firmada por el/la Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos. Artículo 29 literal b) de la ley del PDH.

- 3.3. **Que en el expediente existen diligencias de Mediación.** Si durante el trámite del expediente al practicar diligencia(s) de mediación se establece que el o los derechos se respetaron, garantizaron o ejercieron, se emite una resolución explicado en la parte considerativa dichas circunstancias y se ordena el cierre y archivo del expediente porque a través de la diligencia de mediación, se establece el respeto, garantía o ejercicio de los derechos humanos, de todo lo actuado se deja registro en el Sistema Informático, archivando el expediente, la resolución debe ser firmada por el/la Auxiliar de el/la Procurador de los Derechos Humanos que conozca y notificada a los

Miriam Catalina Roquel Chávez

Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones

Procurador de los Derechos Humanos



peticionarios por la vía **convenida**. (Artículos 27, 31 y 39 de la ley del PDH).

En los casos en los que no se hubiere obtenido algún resultado con las diligencias de mediación dentro del plazo de los 8 días que establece el artículo 29 de la ley, deberá emitirse una resolución señalando un plazo que no exceda de 30 días para continuar y finalizar la investigación. Si dentro de este plazo se obtiene un resultado de garantía, respeto o ejercicio de los derechos humanos, se procede de conformidad con lo establecido en la primera parte del presente numeral, en cuanto a dejar registro y emitir resolución ordenando el archivo, ésta resolución debe ser firmada por el/la Auxiliar de el/la Procurador de los Derechos Humanos que conozca y notificada a los peticionarios. Artículo 29 literal b) de la ley del PDH.

Si por la naturaleza de los hechos las diligencias de mediación se prolongan más tiempo del establecido en los párrafos anteriores, el expediente continuará abierto para continuar con las diligencias de mediación. Art. 39 de la ley del PDH.

**3.4. Que en el expediente es procedente emitir Resolución Final.** Cuando mediante las diligencias de investigación no se logra verificar, o a través de la mediación no se constató el respeto, garantía o ejercicio de los derechos humanos, y con la **investigación** se establece la responsabilidad en actos y comportamientos lesivos a los intereses de las personas se procede a emitir resolución final declarando lo que corresponde según lo establecido en ley y que más adelante se señala.

3.4.1. En todos los casos sobre posibles violaciones a derechos humanos que conozca la Procuraduría de los Derechos Humanos, de ser necesario, se brindará atención victimológica según las capacidades de la Auxiliatura al o los denunciante(s) y/o víctimas, por parte de profesionales especializados.

3.4.2. 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 su revisión. En los casos en los que sea necesario y procedente deberán solicitarse

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos



las medidas de protección urgentes, el o la Auxiliar deberá firmar la resolución y las actuaciones que sean necesarias, notificando la resolución por la vía convenida o establecida según sea el caso.

- 3.4.3. Las solicitudes o denuncias que no sean de competencia territorial de la Auxiliatura, se registran en el Sistema Informático, se emite la primera resolución y se ordena su traslado inmediatamente a la Auxiliatura competente lo cual se hará por la vía electrónica y física, 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; la resolución deberá ser notificada al o los peticionarios por la vía convenida.
- 3.4.4. La Auxiliatura que por competencia reciba un expediente proveniente de otra, deberá continuar con la investigación correspondiente anotando una razón que haga constar que tiene por recibido el expediente y que se continúe con la investigación
- 3.4.5. Si durante el trámite del expediente se establece que el acto o comportamiento denunciado puede ser constitutivo 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 a la institución que corresponda, en la resolución respectiva se ordenará archivar el expediente, notificando a quien corresponda por la vía convenida. (Art. 27 de la Ley). Pero si hay problemas generales sobre los cuales puede pronunciarse él/la Procurador/a de los Derechos Humanos, se continúa la investigación y se emitirá la declaración de conformidad con lo que la ley faculta. (Art. 27, 30 y 32 de la ley)
- 3.4.6. En los casos en investigación el o la oficial, realiza los oficios correspondientes y practicará las diligencias que sean necesarias, pertinentes e idóneas, hará las notificaciones cuando corresponda.
- 3.4.7. Los/as Auxiliares del Procurador de los Derechos Humanos, de ser necesario por las circunstancias y



especialidad del caso, podrán solicitar a las Defensorías de la Procuraduría de los Derechos Humanos la práctica de diligencias de investigación sobre los hechos denunciados, especificando en qué consiste la diligencia y la información que se considera necesaria obtener.

- 3.4.8. El/La Oficial de Auxiliatura, 6 días después de notificada la autoridad, o a quien se solicita el informe circunstanciado sobre 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, en caso no se entregue el informe se procede según lo establecido en el artículo 28 de la ley del PDH y de acuerdo a las circunstancias de los hechos elaborar el proyecto de resolución final, o continuar con la investigación para obtener otros medios de convicción que conduzca a emitir la resolución de conciencia que corresponda, tomando en cuenta que el referido artículo 28 solo dice que se tendrán por ciertos los hechos pero no que se tenga que emitir con solo esa diligencia una resolución final.
- 3.4.9. El/La Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos, 8 días después de la denuncia o solicitud de investigación, procede a analizar el expediente en conjunto con el oficial que realizó el trámite, para elaborar resolución que puede ser: para continuar con la investigación o la propuesta de resolución final, la cual podrá pronunciarse en algunos de los siguientes términos según corresponda:
  - 3.4.9.1. Que no existen razones suficientes para presumir la violación de los Derechos Humanos y se ordene el archivo del expediente, ésta es firmada por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente.
  - 3.4.9.2. Que existen razones suficientes para presumir la violación de Derechos Humanos señalando un plazo que no excederá de 30

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos



días para continuar y finalizar la investigación. Dentro de este plazo de investigación si se verifica, o si a través de una diligencia de mediación se establece que existe respeto, garantía o ejercicio de los derechos humanos del denunciante o denunciantes se procede a dar por concluida la investigación y se procede a emitir resolución archivando el expediente. Esta resolución será firmada por el/la Auxiliar de él/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

3.4.9.3. 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 resolución se firma por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente. art. 29 b) de la ley del PDH.

3.4.9.4. Que se ha comprobado la violación de los Derechos Humanos, haciendo las recomendaciones, declaraciones y acciones correspondientes, entre ellas:

3.4.9.4.1. Ordenará la inmediata cesación de la violación, y la restitución de los Derechos Humanos conculcados.

3.4.9.4.2. Según la gravedad de la violación, promoverá el procedimiento disciplinario, inclusive la destitución del funcionario o empleado respectivo y cualquier otro procedimiento punitivo

3.4.9.4.3. Si de la investigación se establece que existe comisión de delito o falta, formulará la inmediata denuncia ante el órgano competente.

3.4.9.4.4. En caso la violación de los Derechos Humanos provenga de un particular,

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos



- éste quedara sujeto a las sanciones que para el efecto correspondan.
- 3.4.9.4.5. Recomendar privada o públicamente a los funcionarios, la modificación de un comportamiento objetado.
  - 3.4.9.4.6. Emitir censura publica por actos o comportamientos en contra de los derechos constitucionales. Así como censura pública en contra de los responsables materiales.
- 3.4.10. Emitido el proyecto de resolución final, el/la Auxiliar del Procurador de los Derechos Humanos, lo remitirá a la Dirección de Procuración, de forma física y/o electrónica dentro de los 10 días siguientes de elaborada la resolución, donde será recibido, registrado y asignado por la Sección de Asignación de Expedientes.
  - 3.4.11. La Sección de Asignación de Expedientes distribuirá de forma aleatoria los proyectos de resolución final entre oficiales de la sección de especialistas en Derechos Humanos de la Dirección de Procuración. Estando habilitado, será el Sistema Informático el que realice la asignación de los expedientes en forma aleatoria.
  - 3.4.12. El/la oficial de la sección de especialistas en Derechos Humanos de la Dirección de Procuración, procederá a revisar el proyecto de resolución final, y si considera que se encuentra ajustada a lo que consta en el expediente y no hay modificaciones o correcciones que realizar lo traslada al despacho de el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente para la firma.
  - 3.4.13. Cuando el/la oficial de la sección de especialistas considera que hay que fortalecer la resolución, podrá solicitar a la Auxiliatura correspondiente que realice otras diligencias que sean necesarias; podrá también solicitar a las Defensorías, y/o Secretaría de Acceso a la Información Pública constataciones o informes, así mismo podrá solicitar a la Dirección de Investigaciones en Derechos Humanos información sobre elementos teóricos, jurisprudenciales y de estándares

Miriam Catarina Roquel Chávez  
 Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



internacionales, estas Unidades remitirán lo solicitado a la Dirección de Procuración dentro de un plazo no mayor de 15 días posteriores de recibida la solicitud, dentro de los 15 días posteriores de obtenida la información, se procede a la redacción final del proyecto de resolución y se traslada a el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente para la firma, en esta fase del procedimiento hasta el envío al nivel superior el expediente físico se conservará en la Sección de Asignación de Expedientes.

- 3.4.14. El/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente una vez recibido el expediente, dentro de los 15 días siguientes, procede a revisar el proyecto de resolución final, (si lo considera pertinente lo hace en forma conjunta con el oficial de la sección de especialistas en Derechos Humanos de la Dirección de Procuración), para las correcciones que crean convenientes.
- 3.4.15. Hechas las correcciones (si fuera necesario) se procede a firmar por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente y se retorna a la Sección de Asignación de Expediente de la Dirección de Procuración dentro de los 5 días siguientes.
- 3.4.16. En la Sección de Especialistas de la Dirección de Procuración se procede a elaborar la cédula de notificación y se traslada a la Sección de Asignación de Expedientes la que a su vez la envía a la Auxiliatura respectiva con copia de la resolución para que se realice la notificación.
- 3.4.17. La Auxiliatura correspondiente procede a realizar la notificación y una vez diligenciada la devuelve inmediatamente por vía digital y física a la Sección de Asignación de Expediente de la Dirección de Procuración, esta sección agrega la cédula de notificación al expediente y mediante razón firmada por el/la directora/a del Departamento de Gestión y Seguimiento se envía al archivo general para su conservación.

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones  
Procuraduría de los Derechos Humanos



- 3.4.18. Cuando en la resolución final se haya ordenado el seguimiento de lo resuelto, la Sección de Seguimiento y Registro Único de Violaciones a Derechos Humanos de la Dirección de Procuración comprobará el cumplimiento de lo resuelto con el apoyo de las Auxiliaturas o Defensorías, éstas últimas lo harán mediante visitas in situ o solicitando informe, se comunicará al despacho de el/la Procurador de los Derechos Humanos o Procurador/a Adjunto/a correspondiente del cumplimiento o incumplimiento de lo resuelto, y mediante razón firmada por el Jefe del Departamento de Gestión y Seguimiento se remitirá el expediente al Archivo General para su guarda y custodia.
- 3.4.19. El/La Procurador/a de los Derechos Humanos o el/la Procurador/a Adjunto/a correspondiente, podrá pronunciarse sobre el cumplimiento o incumplimiento de lo resuelto.
- 3.4.20. En los casos en los que en la resolución final se declare a alguna persona como responsable de violación de derechos humanos, se procederá por parte de la Sección de Seguimiento y Registro Único de Violaciones a Derechos Humanos de la Dirección de Procuración a su anotación en el Registro Único de Responsables de Violaciones a Derechos Humanos.
- 3.4.21. La Sección de Seguimiento y Registro Único de Violaciones a Derechos Humanos de la Dirección de Procuración tendrá a su cargo extender las constancias de carencia o antecedentes de responsabilidad por violación a 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/la Oficial de Auxiliatura que recibe la denuncia, procederá a registrarla en el Sistema Informático y actuará como se describe en el procedimiento enunciado en el numeral 4.2 inciso a. de la presente Ruta.
2. Para el procedimiento que se debe realizar en el Departamento de Gestión de denuncias por Medios Electrónicos se deberá emitir la guía respectiva por la Dirección de Auxiliaturas.

Miriam Catalina Roquel Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos



c. Disposiciones Generales

1. Los y las funcionarios/as y personas trabajadoras que intervengan en la gestión de los expedientes, deberán firmar, sellar, y foliar los documentos que se incorporen durante su tramitación, de conformidad con las disposiciones institucionales vigentes en materia de gestión documental, y cerciorarse que las diligencias estén firmadas y debidamente notificadas.
2. No podrán remitirse a otra unidad institucional ni recibirse expedientes o actuaciones, que no cumplan con los requisitos antes mencionados.
3. De todas las actuaciones se dejará registro físico y digital. Por lo que existirán dos expedientes, el físico, y el digital en el Sistema Informático, siempre y cuando lo permita la capacidad técnica y tecnológica de la Institución.

## 5 Marco Conceptual operativo

El siguiente es un conjunto de conceptos, que se definen según el uso e interpretación para su aplicación en la presente Ruta Única de la Denuncia.

**Acción:** es la facultad que tiene el Procurador para iniciar procesos judiciales o administrativos en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas que violen o atenten contra los derechos humanos. Artículo 23 de la ley del PDH.

**Acciones Constitucionales:** son los procedimientos de Amparo, Exhibición Personal, y Constitucionalidad de las leyes, que se plantean ante las instituciones competentes para la defensa por la vía constitucional de los Derechos Humanos.

**Acciones Correctivas:** Son las medidas que el/la Procurador (a) de los Derechos Humanos o los (as) Procuradores (as) Adjuntos (as) en su caso, RECOMIENDAN con el objeto que las personas cambien actos, comportamientos, decisiones, acuerdos, resoluciones o providencias, que menoscaben, denieguen, obstaculicen o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías,



sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes. Art. 29 de la ley del PDH.

**Acciones preventivas:** Son las medidas que el/la Procurador (a) de los Derechos Humanos o los (as) Procuradores (as) Adjuntos (as) RECOMIENDAN, con el objeto que las personas funcionarios, empleados públicos, instituciones públicas o privadas se abstengan de realizar actos, comportamientos, decisiones, acuerdos, resoluciones o providencias, que menoscaben, denieguen, obstaculicen o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías, sin perjuicio de iniciar las acciones legales pertinentes. Art. 29 de la ley del PDH

**Actos lesivos a los intereses de las personas:** son decisiones, acuerdos, resoluciones o providencias, que menoscaben, denieguen, obstaculicen o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías de las personas.

**Autoridad Pública:** son los dignatarios, autoridades, funcionarios y empleados públicos que por elección popular nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo presten sus servicios en el estado, sus organismos, los municipios, sus empresas, y entidades descentralizadas y autónomas.

**Casos no previstos:** son aquellos que no aparecen expresamente señalados en la ley u otra normativa que regula la actividad de la Procuraduría de los Derechos Humanos y sobre los cuales el (la) Procurador (a) de los Derechos Humanos se pronuncia subsanar esa situación que aparece como alegal.

**Censura pública:** pronunciamiento que el/la Procurador (a) de los Derechos Humanos o los (as) Procuradores (as) Adjuntos (as) emiten reprobando comportamientos o actos que menoscaben denieguen, obstaculicen o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías de las personas, que transgrede o pone en peligro los Derechos Humanos.

**Comportamiento Administrativo lesivo:** conducta ofensiva proveniente de agentes del Estado, que menoscaba, deniegue, obstaculiza o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los



derechos, libertades o garantías de las personas, que transgrede o pone en peligro los Derechos Humanos.

**Comportamiento administrativo objetado:** conducta proveniente de agentes del Estado, que se supone menoscaba, deniega, obstaculiza o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías de las personas que transgrede o pone en peligro los Derechos Humanos.

**Comportamientos lesivos:** conductas que menoscaben, denieguen, obstaculicen o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías de las personas.

**Debida colaboración:** información, auxilio y colaboración que las autoridades, funcionarios o instituciones deben proporcionar de manera pronta, y efectiva.

**Delito:** acción u omisión, típica, antijurídica y culpable realizada por una o más personas.

**Denuncia ante la Procuraduría de los Derechos Humanos:** Puesta en conocimiento por personas naturales, jurídicas o personas agrupadas, de actos o comportamientos de posible violación a Derechos Humanos, para que a través de una investigación se establezca la responsabilidad de los denunciados y las acciones correctivas que correspondan.

**Denuncia Penal:** Acción mediante la cual se pone en conocimiento de las instituciones correspondientes un hecho que puede ser considerado delito, y sin asumir el rol de parte procesal.

**Dignatario:** Persona que ocupa una función pública proveniente de elección popular.

**Empleado Público:** persona que, por nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo presten sus servicios en el estado, sus organismos, los municipios, sus empresas, y entidades descentralizadas y autónomas, que está en posición jerárquica de dependencia y que no ejerce autoridad.

**Funcionario Público:** Persona que, por nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo presten sus servicios en el estado, sus



organismos, los municipios, sus empresas, y entidades descentralizadas y autónomas, que está en posición jerárquica superior y que ejerce autoridad.

**Falta de carácter penal:** acción u omisión, regulada en el código penal y otras leyes penales y que tiene esta calificación legal.

**Función Pública:** 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.

**Gestión Administrativa Gubernamental:** conjunto de actos que realizan los funcionarios y empleados públicos con el objeto de cumplir con las funciones asignadas, constitucional, legal y reglamentariamente.

**Informe circunstanciado:** informe que entrega un funcionario o empleado público sobre los actos y comportamientos relacionados con la investigación.

**Investigación de oficio:** es el procedimiento que aplicando la presente ruta de la denuncia se inicia por el conocimiento que se tiene en la institución de la Procuraduría de los Derechos Humanos de actos y comportamientos lesivos a los derechos de las personas y que constituyan violaciones a Derechos Humanos.

**Mediación:** Intervención de la Procuraduría de los Derechos Humanos en controversias que involucren Derechos Humanos difusos, y que se cuente con el consentimiento de las partes.

**Notificación:** acto mediante el cual se hace saber a las personas las resoluciones emitidas en el proceso de investigación.

**Omisión:** es la falta de acción cuando se está obligado legalmente a hacer.

**Orientación:** Información que se provee 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.



**Persona individual:** persona humana que actúa en nombre y representación propia.

**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 gubernamental.

**Querrela:** Acción mediante la cual se pone en conocimiento de las instituciones correspondientes un hecho que puede ser considerado delito, y se asume el rol de parte procesal en calidad de querellante.

**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 planificadas 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:** diligencias de investigación de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que tienen por objeto constatar la garantía respeto o cumplimiento de los Derechos Humanos.

**Violación a Derechos Humanos:** Actos, o comportamientos que menoscaban, deniegan, obstaculizan o de cualquier forma lesionen el disfrute o ejercicio de los derechos, libertades o garantías de las personas, además que lesionan transgreden o ponen en peligro los Derechos Humanos, provocando daño, perjuicio o detrimento.

Miriam Catarina Roquel Chávez,  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos



 12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A

 (502) 2424 1717

 pdh@pdh.org.gt

 www.pdh.org.gt

Denuncias al:

 **1555**

    @PDHgt