



ACUERDO NÚMERO PDH-172-2021

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 de conformidad con el artículo 14, literal k) del Decreto 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 tiene la función de organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos y regular su funcionamiento interno, el Acuerdo número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, establece los niveles de organización y funcionamiento de las Unidades institucionales.

CONSIDERANDO

Que conforme a la solicitud realizada mediante la referencia DPGI-MEM-0482-08-Dic-2021/JAMG/ed de fecha 08 de diciembre de 2021, de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Defensorías, trasladan para su aprobación el Manual de Procedimientos de la Dirección de Defensorías, siendo procedente emitir la normativa correspondiente para su implementación y efectos legales.

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;

ACUERDA:

APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS**, elaborado por la Dirección de Defensorías y Revisado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueba el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS** que consta de dieciséis (16) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. ACCIONES ADMINISTRATIVAS. Queda a cargo de la Dirección de Defensorías la realización de todas las acciones, que en materia de su competencia, sean necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4. 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.

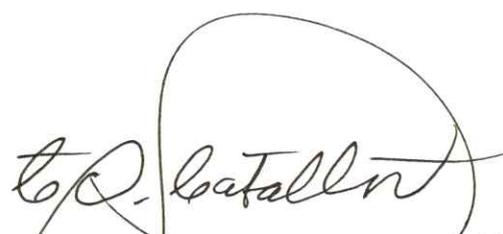
ARTÍCULO 5. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia el catorce de diciembre de dos mil veintiuno. 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 trece de diciembre de dos mil veintiuno.


AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS



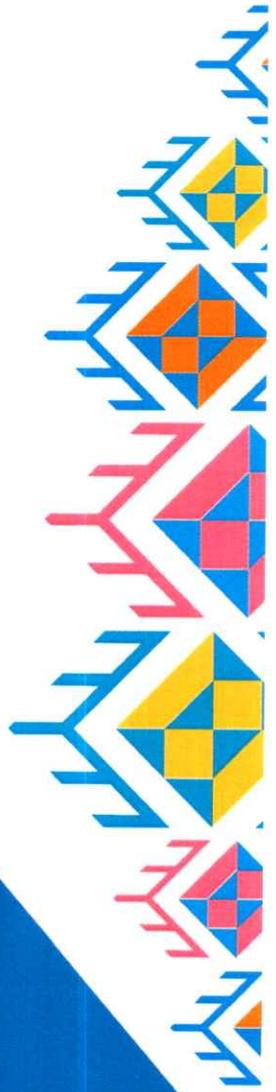

CLAUDIA EUGENIA CABALLEROS ORDÓÑEZ
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS





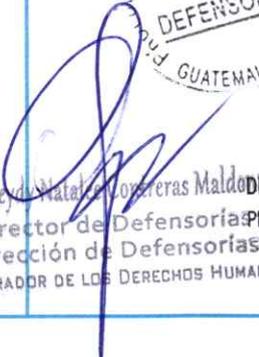
PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



**Manual de
Procedimientos**
Dirección de
Defensorías
| 2021 |

CUADRO DE APROBACIÓN:

Documento		Versión	1
		No. Páginas	15
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Octubre 2021	Diciembre 2021	Diciembre 2021
Área Responsable	Dirección de Defensorías	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador/a de los Derechos Humanos
Firma			
	M.A. Alejandra Natalia González Maldonado Director de Defensorías Dirección de Defensorías PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	José Antonio Migoya Gracias Director de Planificación y Gestión Institucional PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos

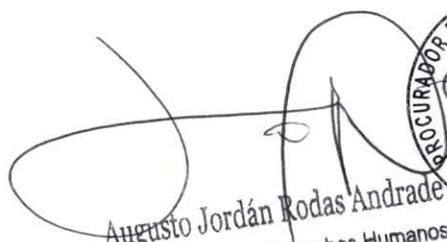
Nota: La o las Unidades que elaboran el presente procedimiento son responsables de su contenido e implementación, con base a la norma 1.10 de las **Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de Cuentas**.

Dirección de Defensorías

I. INTRODUCCIÓN

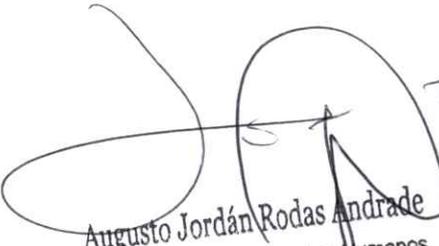
Con fundamento en las atribuciones del Procurador de Derechos Humanos contempladas en los artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto No. 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, así como del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-84-2020 y sus reformas; el Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-98-2020; se presenta el Manual de Procedimientos de la Dirección de Defensorías para aplicación del personal que conforma dicha Dirección y sus Unidades correspondientes, asimismo como herramienta administrativa de consulta.

La vigencia del presente Manual será a partir de lo establecido en el Acuerdo de Aprobación del Procurador de los Derechos Humanos, el cual será revisado y actualizado por lo menos una vez al año y/o de acuerdo con los requerimientos de las autoridades de la Institución.


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



No.	Procedimientos de la Unidad
1	Incidencia
2	Elaboración de Proyectos de Comunicados, Pronunciamientos e Informes Técnicos Temáticos
3	Implementación de lineamientos del Procurador/a Adjunto/a II en Materia de Competencia de la Dirección de Defensorías
4	Asistencia y Acompañamiento


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Augusto Jordán Rojas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

No. del Procedimiento:

DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS

Incidencia




Objetivo del Procedimiento:

Establecer el procedimiento para identificar y dar seguimiento a los temas estratégicos, con la finalidad de impulsar acciones de incidencia relacionadas a la defensa y protección de los Derechos Humanos de la Población.

Unidades Involucradas:

1. Defensorías
2. Dirección de Defensorías
3. Procurador/a Adjunto/a II

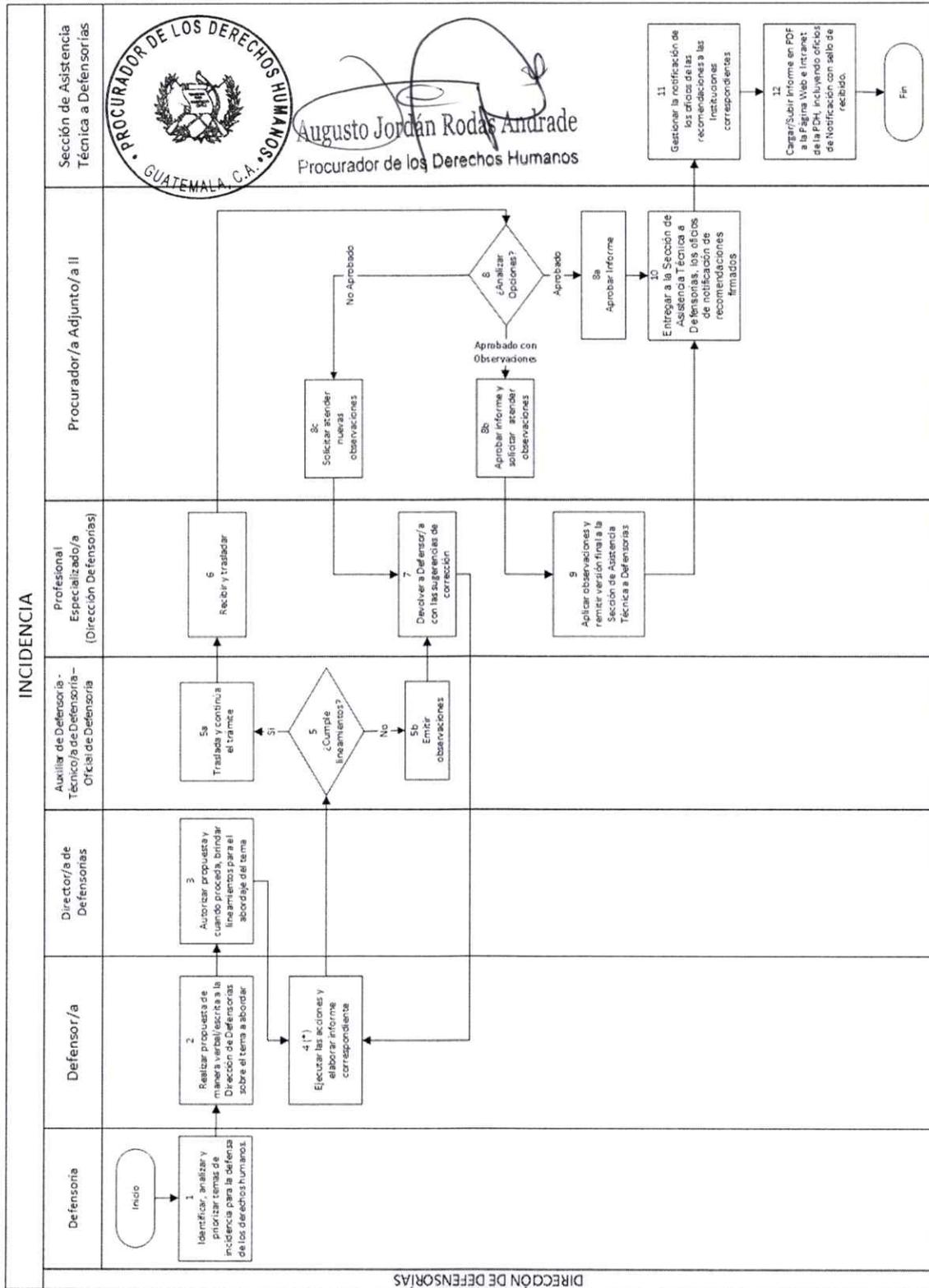
Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento –ROF-

Artículo 43. Numeral 4) Promover la Defensa de los Derechos Humanos a través de acciones de incidencia, de conformidad con los lineamientos institucionales.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Defensoría	Identificar, analizar y priorizar temas de incidencia para la defensa de los derechos humanos, ya sea oficio o a requerimiento.
2	Defensor/a	Realizar la propuesta de manera verbal o escrita a la Dirección de Defensorías sobre el tema o los temas a abordar.
3	Director/a de Defensorías	Autorizar y dar los lineamientos que consideren para el abordaje del tema si fuere el caso.
4	Defensor/a	Ejecutar las acciones y elaborar informe correspondiente. (* Nota: según lineamientos para el abordaje del caso, pueden intervenir el Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría Oficial de Defensoría
5	Auxiliar de Dirección Técnico/a de Dirección (Dirección de Defensorías)	Revisar el informe y establecer que esté acorde a lineamientos de la Procurador/a Adjunto/a II, asimismo, hace observaciones de forma y fondo. ¿Cumple con los lineamientos? a) Si contiene los lineamientos, traslada a Profesional Especializado/a de Dirección para que lo remita a Procurador/a Adjunto/a II. Continúa en paso 6. b) Si no contiene los lineamientos, emitir observaciones y traslada a Profesional Especializado/a, y se remite a Defensor/a. Continúa en paso 7.
6	Profesional Especializado/a de Dirección (Dirección de Defensorías)	Trasladar a Procurador/a Adjunto/a II. Continúa en paso 8.
7	Profesional Especializado/a de Dirección	Devolver a Defensor/a con las sugerencias de corrección correspondientes. Vuelve a paso 4.

	(Dirección de Defensorías)	
8.	Procurador/a Adjunto/a II	<p>Recibir informe, recomendaciones y analizar opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si opta por aprobar el informe, lo aprueba y continúa en paso 10. b) Si opta por aprobar el informe con observaciones, continúa en paso 9. c) Si opta por improbar el informe, solicita atender nuevas observaciones y vuelve a paso 7.
9.	Profesional Especializado/a (Procurador/a Adjunto/a II)	Aplicar observaciones y remitir versión final impresa y digital a la Sección de Asistencia Técnica.
10	Procurador/a Adjunto/a II	Entregar a la Sección de Asistencia Técnica a Defensorías los oficios de notificación de recomendaciones firmados por la Procurador/a Adjunto/a II.
11	Sección de Asistencia Técnica a Defensorías (Técnico/a de Defensorías Auxiliar de Dirección, Técnico/a de Dirección, Oficial de Dirección, Profesional Especializado/a de Dirección, Profesional de Dirección Secretario/a de Dirección)	<p>Gestionar la notificación de los oficios de las recomendaciones a las Instituciones correspondientes.</p> 
12	Sección de Asistencia Técnica a Defensorías (Técnico/a de Defensorías, Profesional especializado de Dirección, Profesional de Dirección, Auxiliar de Dirección, Técnico/a de Dirección)	Cargar/subir a la página web y a la intranet el informe en PDF con los oficios de notificación con sello de recibido.
		Fin del Procedimiento



	DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS	No. del Procedimiento: 02
	Elaboración de Proyectos de Comunicados, Pronunciamientos e Informes Técnicos Temáticos	

Objetivo del Procedimiento:

Establecer el procedimiento a seguir, para la redacción y aprobación de comunicados, pronunciamientos e informes técnicos temáticos sobre los Derechos Humanos.

Unidades Involucradas:

1. Procurador/a de los Derechos Humanos
2. Procurador/a Adjunto/a II
3. Dirección de Defensorías
4. Defensorías
5. Dirección de Comunicación Social


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos



Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento –ROF-

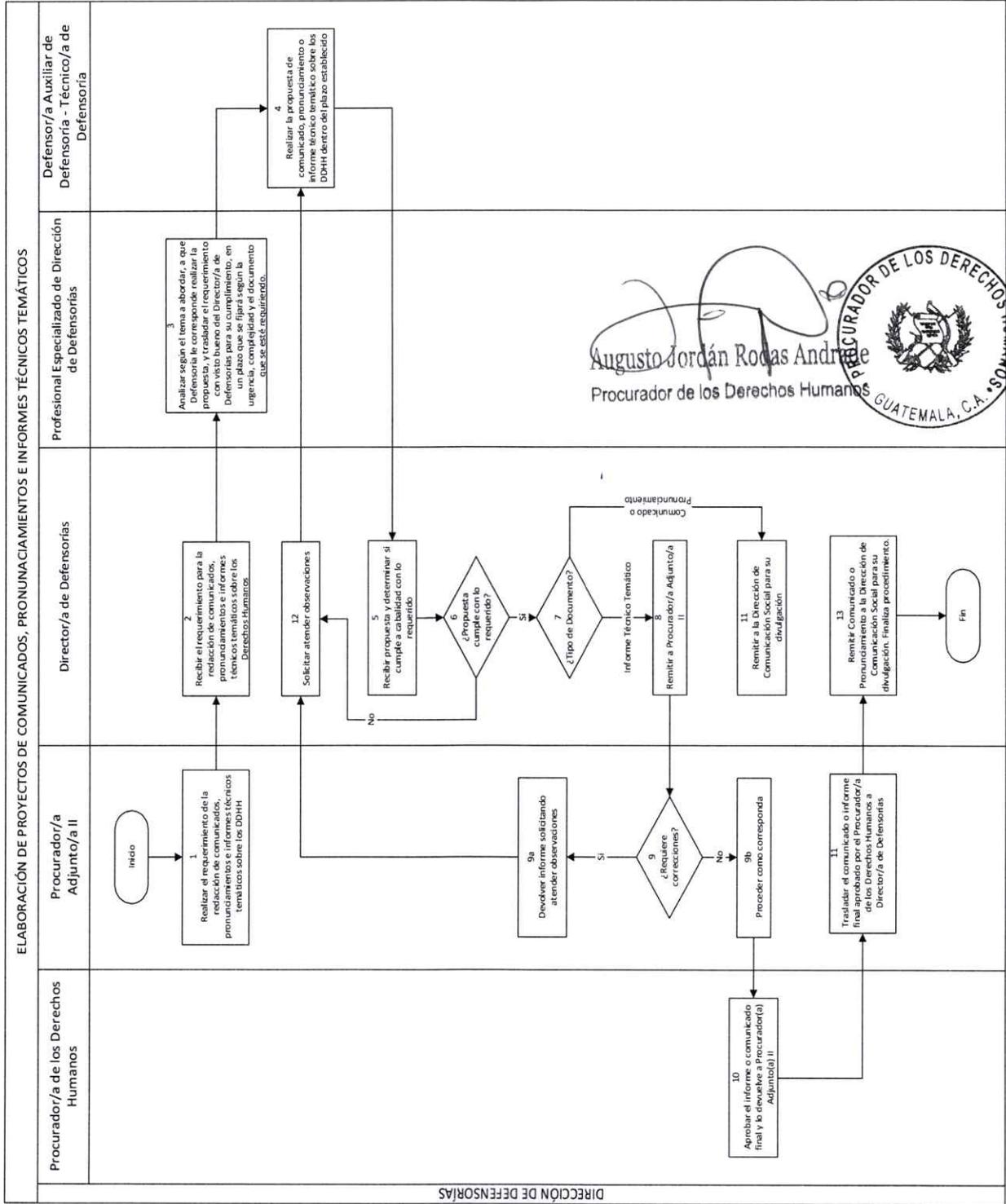
Artículo 43. Numeral 6. Presentar Proyectos de Comunicados, Pronunciamientos e informes técnicos temáticos sobre los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Procurador/a Adjunto/a II	Realizar el requerimiento de la redacción de comunicados, pronunciamientos e informes técnicos temáticos sobre los Derechos Humanos.
2	Director/a de Defensorías	Recibir el requerimiento para la redacción de comunicados, pronunciamientos e informes técnicos temáticos sobre los Derechos Humanos.
3	Profesional Especializado/a de Dirección (Dirección de Defensorías)	Analizar según el tema a abordar, a que Defensoría le corresponde realizar la propuesta, y trasladar el requerimiento con visto bueno del Director/a de Defensorías para su cumplimiento, en un plazo que se fijará según la urgencia, complejidad y el documento que se esté requiriendo.
4	Defensor/a Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría (Dirección de Defensorías)	Realizar la propuesta de comunicado, pronunciamiento o informe técnico temático sobre los Derechos Humanos requerido, en el plazo estipulado por la Dirección de Defensorías en el requerimiento respectivo.
5	Director/a de Defensorías	Recibir propuesta y determinar si cumple a cabalidad con lo requerido.

6	Director/a de Defensorías	<p>¿Propuesta cumple a cabalidad con lo requerido?</p> <p>a) Si la propuesta cumple a cabalidad, continúa en paso 7. b) Si propuesta no cumple a cabalidad, continúa en paso 12.</p>
7	Director/a de Defensorías	<p>¿Qué tipo de documento es?</p> <p>a) Si el requerimiento corresponde a un Informe Técnico Temático, continúa en paso 8. b) Si el requerimiento corresponde a un Comunicado o Pronunciamiento, continúa en paso 11.</p>
8	Director/a de Defensorías	Remitir informe a Procurador/a Adjunto/a II
9	Procurador/a Adjunto/a II	<p>¿El informe requiere correcciones?</p> <p>a) Si el informe requiere correcciones, devolver el mismo, solicitando se atiendan dichas correcciones u observaciones. Continúa en paso 10. b) Si el informe no requiere correcciones, procede a realizar lo que corresponda con dicho informe y se traslada al Procurador de los Derechos Humanos para su aprobación final.</p> <p>Continúa en paso 10.</p>
10	Procurador de los Derechos Humanos	Aprobar el informe o comunicado final y lo devuelve a Procurador(a) Adjunto(a) II.
11	Procurador/a Adjunto/a II	Trasladar el comunicado o informe final aprobado por el Procurador/a de los Derechos Humanos a Director/a de Defensorías
12	Director/a de Defensorías	Solicitar atender observaciones. Vuelve a paso 4.
13	Director/a de Defensorías	Remitir Comunicado o Pronunciamiento a la Dirección de Comunicación Social para su divulgación. Finaliza procedimiento.
		Fin del procedimiento

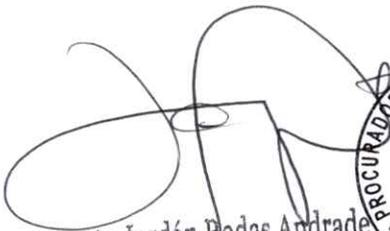


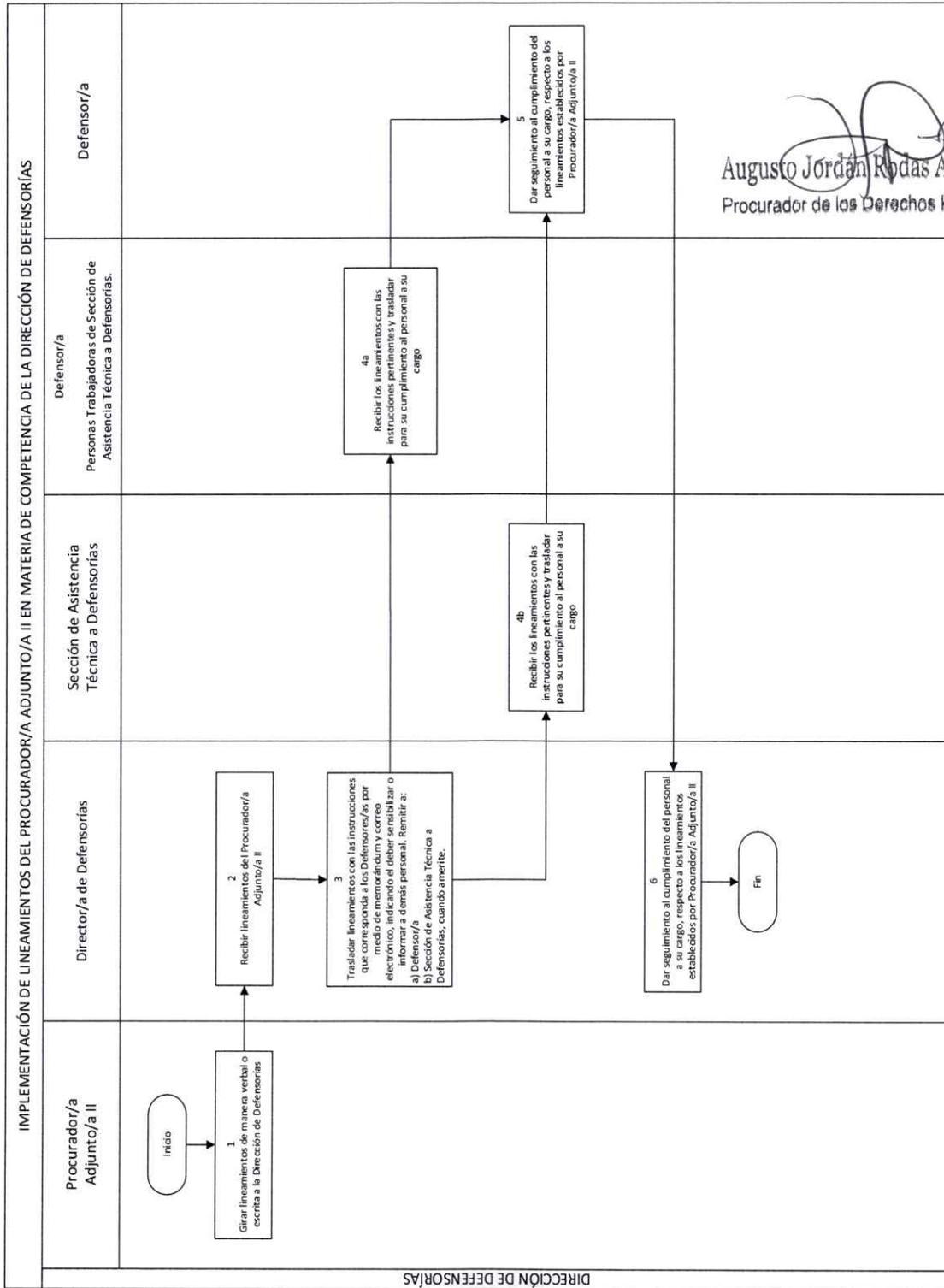
DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS

	DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS		No. del Procedimiento:
			03
Implementación de Lineamientos de la Procurador/A Adjunto/A II en Materia de Competencia de la Dirección De Defensorías.			
Objetivo del Procedimiento:			
Establecer el procedimiento a seguir, para el cumplimiento de los lineamientos del Procurador/a Adjunto/a II en materia de competencia de la Dirección de Defensorías.			
Unidades Involucradas:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procurador/a Adjunto/a II 2. Dirección de Defensorías 3. Defensorías 			
 Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos			
			
Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento –ROF–			
Artículo 43. Numeral 7) Establecer mecanismos de coordinación y dar seguimiento a los lineamientos establecidos por el/la Procurador/a Adjunta II en materia de su competencia.			
Descripción de Actividades			
No.	Responsable	Descripción de la Actividad	
1	Procurador/a Adjunto/a II	Girar lineamientos de manera verbal o escrita a la Dirección de Defensorías	
2	Director/a de Defensorías	Recibir los lineamientos de la Procurador/a Adjunto/a II, de manera verbal o escrita	
3	Director/a de Defensorías	Trasladar lineamientos con las instrucciones que corresponda a los Defensores/as por medio de memorándum y correo electrónico, indicando el deber sensibilizar o informar a demás personas trabajadoras. Remitir a: <ol style="list-style-type: none"> a) Defensor/a. Continúa en paso 4 a). b) Cuando amerite, copia a la Sección de Asistencia Técnica. Continúa en paso 4 b). 	
4	Defensor/a Personas Trabajadoras de Sección de Asistencia Técnica a Defensorías.	<ol style="list-style-type: none"> a) Recibir los lineamientos con las instrucciones pertinentes y trasladar para su cumplimiento a las personas trabajadoras a su cargo. Continúa en paso 5. b) Recibir los lineamientos con las instrucciones pertinentes y trasladar para su cumplimiento a las personas trabajadoras a su cargo. Continúa en paso 5. 	

5	Defensor/a	Dar seguimiento al cumplimiento de las personas trabajadoras a su cargo, respecto a los lineamientos establecidos por Procurador/a Adjunto/a II.
6	Director/a de Defensorías	Dar seguimiento al cumplimiento de las personas trabajadoras a su cargo, respecto a los lineamientos establecidos por Procurador/a Adjunto/a II.
		Fin del procedimiento.

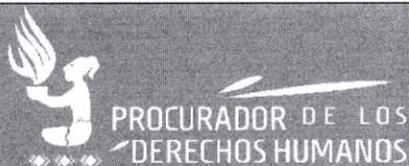

 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos






 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos





DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS

No. del Procedimiento:

04

Asistencia y Acompañamiento Técnico

Objetivo del Procedimiento:

Realizar las acciones que correspondan según los hechos denunciados remitidos por la Dirección de Auxiliaturas, brindando la asistencia y acompañamiento técnico en materia de su competencia que se requiera, según el caso concreto.

Unidades Involucradas:

1. Dirección de Auxiliaturas
2. Dirección de Defensorías
3. Defensorías
4. Unidades de la Dirección de Auxiliaturas
5. Dirección de Auxiliaturas

Augusto Jordán Rodas Andra
Procurador de los Derechos Humanos

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento –ROF–:

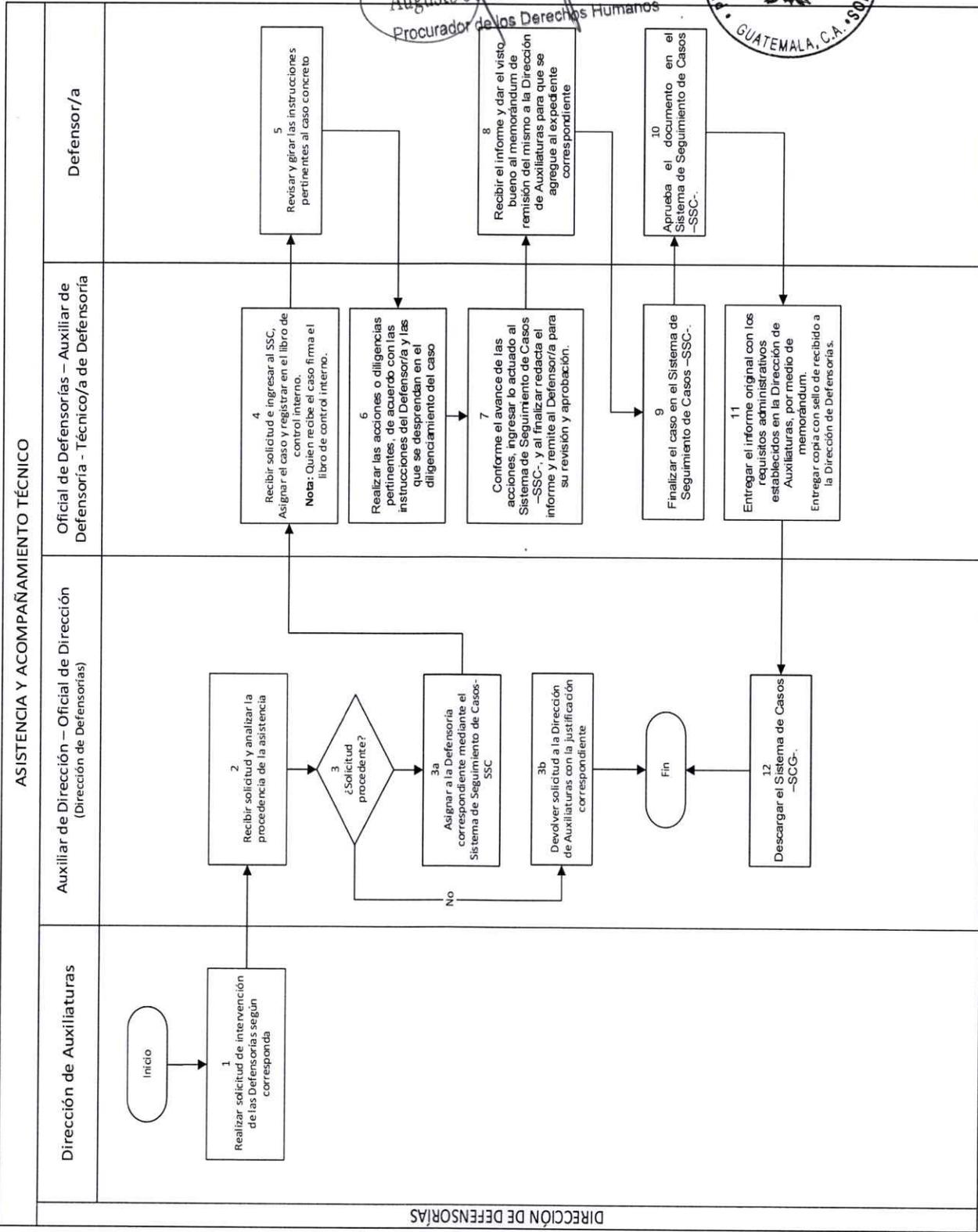
Artículo 43 numeral 8). Brindar asistencia y acompañamiento técnico en materia de derechos humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Dirección de Auxiliaturas	Realizar la solicitud de intervención de las Defensorías según corresponda
2	Auxiliar de Dirección - Oficial de Dirección (Dirección de Defensorías)	Recibir solicitud y analizar la procedencia de la asistencia.
3	Auxiliar de Dirección - Oficial de Dirección (Dirección de Defensorías)	¿Solicitud procedente? a) Si la solicitud procede, asignar en el Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) a la Defensoría correspondiente. Continúa en paso 4. b) Si la solicitud no procede, devolver solicitud a la Dirección de Auxiliaturas con la justificación correspondiente. Fin de Procedimiento.
4	Oficial de Defensorías Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría (Dirección de Defensorías)	Recibir la solicitud e ingresar al Sistema de Seguimiento de Casos (SSC) Asignar el caso a la persona trabajadora de la Defensoría encargada de realizar las diligencias y registrar en el libro de control interno. Nota: Quien recibe el caso firma el libro de control interno.
5	Defensor/a	Revisar y girar las instrucciones pertinentes al caso concreto.
6	Oficial de Defensorías Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría (Dirección de Defensorías)	Realizar las acciones o diligencias pertinentes, de acuerdo con las instrucciones del Defensor/a y las que se desprendan en el diligenciamiento del caso.

		<p>Si cuenta u obtiene los datos de quien denuncia debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicarse con éste para ampliación de información sobre la denuncia presentada b) Informar al Defensor/a constantemente del estado de las acciones y resultados. <p>Nota: Las diligencias o acciones pueden derivar en un monitoreo, supervisión o verificación a la Administración Pública. De ser esto necesario, se elabora el plan de supervisión y monitoreo dentro del marco de la denuncia.</p>
7	Oficial de Defensorías Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría (Dirección de Defensorías)	Conforme el avance de las acciones, ingresar lo actuado al Sistema de Seguimiento de Casos –SSC-, y al finalizar, redactar el informe y remitirlo al Defensor/a para su revisión y aprobación.
8	Defensor/a	Recibir el informe y dar el visto bueno al memorándum de remisión del mismo a la Dirección de Auxiliatura para que se agregue al expediente correspondiente.
9	Oficial de Defensorías Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría (Dirección de Defensorías)	Finalizar el caso en el Sistema de Seguimiento de Casos –SSC-.
10	Defensor/a	Aprobar el documento en el Sistema de Seguimiento de Casos –SSC-
11	Oficial de Defensorías Auxiliar de Defensoría Técnico/a de Defensoría (Dirección de Defensorías)	Entregar el informe original con los requisitos administrativos establecidos en la Dirección de Auxiliaturas, por medio de memorándum. Además, debe presentar en la Dirección de Defensorías la copia del memorándum por medio del cual se remitió el informe a la Dirección de Auxiliaturas con sello de recibido para que se descargue del Sistema de Seguimiento de Casos –SSC- y archiva documentos como corresponde.
12	Auxiliar de Dirección Oficial de Dirección (Dirección de Defensorías)	Descargar el Sistema de Casos –SCG-.
		Fin del procedimiento



Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS