PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

ACUERDO NÚMERO PDH-102-2022

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 por medio del Acuerdo Número PDH-092-2022 del Procurador de los Derechos Humanos se aprobó la Guía de Usuario General Versión 1.0 del Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones –SGDA- quedando a cargo de el/la Procurador/a Adjunto/a I y Dirección de Tecnologías de la Información las coordinaciones con la Unidades de la Institución que consideren a efecto de implementar progresivamente el –SGDA-. En consecuencia, es necesario establecer lineamientos para normar la transición de las gestiones que se realizan en el Sistema de Gestión de Denuncias –SGD- y en el nuevo Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones –SGDA-.

POR TANTO:

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

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

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 LOS LINEAMIENTOS DE TRANSICIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS –SGD- AL SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES –SGDA- V.1

ARTICULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por finalidad servir como una herramienta que brinde lineamientos que orienten el proceso de transición del Sistema de Gestión de Denuncias –SGD- al Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones –SGDA-.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueban los **LINEAMIENTOS DE TRANSICIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS –SGD- AL SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ACTUACIONES –SGDA- V.1** que consta de catorce (14) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. ACCIONES ADMINISTRATIVAS. Queda a cargo de el/la Procurador/a Adjunto/a I, Dirección de Auxiliaturas y Dirección de Tecnologías de la Información en coordinación con las Unidades correspondientes 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. CONVALIDACIÓN. Se convalidan todas las acciones realizadas previas a la vigencia de presente Acuerdo, establecidas en el documento adjunto las que iniciaron desde el doce de julio del presente año.

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

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

ARTÍCULO 6. 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 7. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia el veintidós de julio 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 veintiuno de julio de dos mil veintidós.

MIRIAM CATARINA ROQUEL CHÁVEZ

PROCURADORA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN FUNCIONES

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS · GUATEMALA, C.A. ·

CLAUDIA EUGENIA CABALLEROS ORDÓÑEZ

SECRETARIA GENERAL

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, C.A. SECRETARÍA GENERAL

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Dirección de Tecnologías de la Información

Lineamientos de Transición del Funcionamiento del Sistema de Gestión de Denuncias -SGD- al Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones -SGDA- V.1

2022

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS GUATEMALA, C.A.

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

Contenido

I. CONTROL DE VERSIONES 1

II. ANTECEDENTES 2

III. OBJETIVO 2

IV. ALCANCES Y LIMITACIONES 2

V. GLOSARIO 3

VI. NORMAS 4

VII. TEMPORALIDAD DE LAS PUBLICACIONES 10

VIII. FORMA DE PUBLICACIONES 10

IX. CUADRO DE APROBACIÓN 11

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • C. A. • GUATEMALA •

Miriam Catarina Roquel Chávez
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones

I. CONTROL DE VERSIONES

Fecha	Versión	Historial	Autor/a	Revisor/a
Julio 2022	1	N/A	Ligia María Gaitán González	Dirección de Planificación y Gestión Institucional

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • GUATEMALA, C. A.

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

II. ANTECEDENTES

Derivado de la emisión del Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, ha sido necesario de forma progresiva, establecer la normativa interna que desarrolle los parámetros del accionar de las personas que conforman las distintas Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Con base a la implementación del nuevo Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones -SGDA-, que inició a partir de junio 2022, se presenta la Normativa de Transición, la cual tiene como objeto normar los parámetros a seguir durante la implementación paulatina del -SGDA- con relación a las acciones que se llevan a cabo en el Sistema de Gestión de Denuncias -SGD.

III. OBJETIVO

Establecer lineamientos para normar la transición de las gestiones que se realizan en el Sistema de Gestión de Denuncias –SGD- y en el nuevo Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones –SGDA-.

IV. ALCANCES Y LIMITACIONES

La presente normativa tiene como finalidad servir como una herramienta que brinde lineamientos que orienten en el proceso de transición del Sistema de Gestión de Denuncias –SGD- al Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones -SGDA-, este documento está enfocado al/la usuario/a que tenga un rol dentro de dichos Sistemas.

Deberán seguirse los criterios técnicos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información en cuanto a lineamientos específicos en relación a estos sistemas.

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • GUATEMALA, C. A.

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

V. GLOSARIO

Abreviatura/Palabra	Definición
Actuación	Actividad que realiza la PDH para cumplir su mandato. Ejemplo: Investigación por denuncias, Supervisiones, Educación, entre otras.
Expediente digital	Se refiere a la copia digital de todos los documentos que forman el expediente en papel, los cuales deben estar registrados en el sistema.
Firma electrónica	Equivalente electrónico a la firma manuscrita, donde el firmante, certificado en el sistema, acepta y da por validado el contenido del documento que firma.
Firma electrónica avanzada	Equivalente electrónico al concepto de firma manuscrita en forma digital, donde el firmante es certificado por terceros. La firma representa la voluntad y aceptación del firmante al documento firmado.
Implementación progresiva	1. De funcionalidades: El sistema se comienza a utilizar con ciertas funcionalidades iniciales, poco a poco se van incluyendo más funcionalidades en el sistema. 2. De Unidades: El sistema empieza a utilizarse en algunas unidades administrativas y poco a poco se van sumando unidades nuevas al uso del sistema.
SGD	Sistema de Gestión de Denuncias, utilizado en PDH desde el año 2007
SGDA	Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones, sistema a implementarse en el año 2022 para la gestión tanto de denuncias como otras actuaciones de la PDH.
Usuario	Se define usuario al identificador y contraseña única que se asigna a las personas trabajadoras para que puedan

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • GUATEMALA, C. A.

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

	hacer uso de los sistemas que necesitan en el cumplimiento de sus funciones.

VI. NORMAS

- **Computadoras**
  El Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones –SGDA- podrá ser utilizado desde cualquier computadora pegada a la red institucional.

  De las credenciales que se entregarán a cada usuario (usuario de acceso y contraseña):
  a) El usuario para ingreso tiene formato de correo electrónico (usuario@pdh.org.gt); lo cual obedece a estándares acordados y NO implica que la persona trabajadora deba poseer cuenta de correo electrónico institucional. Solamente es asignado para el acceso al sistema.
  b) La contraseña será asignada como contraseña inicial, para cambiarla (proceso obligatorio) debe comunicarse a las extensiones 1836 o 1949 para personalizarla.

  Los usuarios para el uso del SGDA son personales e intransferibles, por lo tanto, está prohibido el uso compartido de los mismos; las acciones que se hagan con el usuario dentro del Sistema serán responsabilidad de la persona trabajadora a la que se le asignó el usuario.

- **Denuncias**
  La implementación del Sistema SGDA se hará de forma progresiva, por lo que se dictan los siguientes lineamientos:
  a) Si en la Auxiliatura ya está implementado el nuevo Sistema SGDA, y el trámite de la denuncia le corresponde a la Auxiliatura, la denuncia deberá registrarse en el nuevo sistema.
  b) Si la Auxiliatura ya está implementado el nuevo Sistema SGDA, y el trámite de la denuncia debe trasladarse a una Auxiliatura que ya tiene implementado el SGDA, la denuncia deberá registrarse en el nuevo sistema.
  c) Si la Auxiliatura ya está implementado el nuevo Sistema SGDA, y debe trasladarse a una Auxiliatura que no tiene implementado el SGDA, el registro y trámite de la denuncia deberá realizarse en el SGD.

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

d) Hasta que no se haya implementado el SGDA a nivel nacional, todas las Auxiliaturas deberán tramitar hasta su cierre las denuncias que se aperturaron en el SGD; por lo que es responsabilidad de cada Auxiliatura revisar y trabajar si existen expedientes trasladados y/o pendientes en el SGD.
e) Si el SGDA no ha sido implementado en la Auxiliatura, deberá seguirse utilizando el SGD para el efecto.

Si por alguna razón la persona trabajadora no tiene acceso al Sistema de Gestión (SGD/SGDA): no hay luz, no hay conexión, la denuncia deberá recibirse con acta administrativa y registrarse en el sistema inmediatamente se reestablezca el acceso al sistema.

- **Apoyo técnico de la Dirección de Defensorías**
  La implementación del Sistema SGDA se hará de forma progresiva en las diferentes auxiliaturas de la Institución, por lo que el trámite de las solicitudes de apoyo a las Defensorías se realizará de la siguiente forma:
  1. Si el apoyo a solicitar está relacionado a un expediente que se está trabajando aún en el SGD, la solicitud debe enviarse por correo electrónico si son del Departamento de Atención y Análisis de Denunicas; o por medio de memo, si es de alguna otra unidad administrativa. Y la Dirección de Defensorías debe registrarlo y asignarlo en el Sistema de Seguimiento de Casos – SC.
  2. Si el apoyo a solicitar está relacionado a un expediente iniciado en el nuevo SGDA, deberá enviarse solamente a través del sistema, de acuerdo al proceso definido.
  3. El personal de las diferentes defensorías a las que se les asigne el caso, deben registrar sus acciones en el sistema donde lo han recibido, debiendo estar pendientes de ambos sistemas mientras se completa la transición.

- **Firmas electrónicas**
  Mientras no se encuentre regularizada la donación de la firma electrónica avanzada todos los documentos que así lo necesiten, deberán imprimirse y firmarse manualmente.

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS · GUATEMALA, C. A.

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

A partir de que la firma electrónica avanzada esté regularizada deberá ser obligatoria su implementación en los documentos que correspondan.

- **POA**
  Para efectos del POA, la Auxiliatura deberá reportar los datos relacionados a expedientes iniciados tanto en el SGDA como en el SGD con base en los controles que actualmente los reportan.

- **Antecedentes de Violaciones a DDHH**
  La Sección de seguimiento de resoluciones y Registro único de responsables de violaciones a derechos humanos deberá coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información la actualización del Registro de Responsables de Violaciones a Derechos Humanos mientras se sigan emitiendo resoluciones finales fuera del SGDA, para asegurar los datos oportunos al momento de la solicitud y emisión de constancias.

  También aplica el inciso de la firma electrónica avanzada.

- **Plan de Capacitaciones**
  Para efectos de inducción al uso nuevo sistema SGDA, se estarán realizando capacitaciones y acompañamientos técnicos a todas las Auxiliaturas del mes de junio a agosto 2022, el cual estará a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información, con el apoyo de Cooperación.

- **Plan de Implementación**

  El SGDA contempla la gestión de seis actuaciones institucionales: Investigación por violación a derechos humanos (denuncias), Supervisión, Mecanismos Internacionales, Comparecencias al Congreso de la República, Investigación de Situación (DIDH) y Actuación Jurídica, las cuales se implementarán progresivamente, iniciando con la actuación de investigación por violación a derechos humanos, que estará oficialmente en uso de forma progresiva según el siguiente cuadro:

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS · GUATEMALA, C. A.

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

Grupo	Fechas de implementación	Auxiliaturas
Grupo #1	Del 12 al 15 de julio	• Sede Central (Auxiliatura Guatemala Central, Dirección de Procuración, Dirección de Defensorías) • Totonicapán • San Ildefonso Ixtahuacán • San Antonio Huista • Huehuetenango • San Marcos • Poptún • Izabal
Grupo #2	Del 12 al 15 de julio	• Coatepeque • Quetzaltenango • Sololá • Santiago Atitlán • Chimaltenango • Zacapa • Chiquimula
Grupo #3	Del 18 al 22 de julio	• Retalhuleu • Sacatepéquez • San Juan Sacatepéquez • Escuintla • Chiquimulilla • El Progreso • Jalapa
Grupo #4	Del 25 al 29 de julio	• Suchitepéquez • Mixco • Villa Nueva • Fraijanes • Santa Rosa • Jutiapa
Grupo #5	Del 01 al 05 de agosto	• Santa Elena • La Libertad • Ixcán • Quiché • Alta Verapaz • Baja Verapaz

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • GUATEMALA, C.A.

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

Se ha establecido una mesa de ayuda en coordinación con el Cooperante, conformado por personal multidisciplinario, por lo que, si el usuario presenta dudas, consultas o inconvenientes relacionados al funcionamiento del SGDA, deberá llamar a la extensión institucional 1761 o enviar correo electrónico a mesadeayuda@pdh.org.gt para reportarlo y recibir el apoyo necesario.

Nota: También aplica las acciones comprendidas en la sección de Denuncias.

- **Alcance**
  El SGDA, en el marco de la competencia de cada Unidad de la Institución, será de aplicación para las siguientes Unidades:
  Dirección de Auxiliaturas
  Dirección de Procuración
  Dirección de Defensorías
  Procurador/a Adjunto/a I
  Procurador/a Adjunto/a II
  Dirección de Investigación en Derechos Humanos

  Nota: Con respecto a la actuación, refiérase a los Manuales de Procedimientos que corresponden.

- **Importancia del Registro**
  Se deberán registrar todas las variables solicitadas en el SGDA.

  Este punto es de suma importancia, por compromisos institucionales ante otras Instituciones gubernamentales y para registros propios de la Institución.

- **Reportes al INE**
  a) Violencia intrafamiliar (VIF): la PDH debe presentar al INE una ficha impresa con formato definido en casos de denuncias por violencia intrafamiliar, dicha ficha será generada por el sistema, como una funcionalidad progresiva; mientras dicho formulario no esté integrado

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

se deberá llenar el documento .pdf como lo han hecho hasta ahora, para posteriormente imprimirlo y enviarlo.

b) Violencia contra la mujer (VCM): la PDH forma parte del Sistema nacional de información de violencia contra la mujer – SNIVCM, por lo que mensualmente debe reportar al INE los casos de denuncias por este tipo de violencia; el sistema también integrará progresivamente el formulario necesario para generar dicho reporte de forma automática, mientras no se incluya esta funcionalidad, la DTI proporcionará acceso a un formulario independiente especial para el registro de los casos de VCM de donde posteeriormente se obtendrán los datos para el reporte el INE, por lo que es de suma importancia que las Auxiliaturas cumplan con el llenado de dicho formulario. El reporte al INE queda sujeto a responsabilidad del envío de cada Auxiliatura.

- **Expedientes Físico/digital**

Se deberá escanear la totalidad del contenido del expediente:

a) Se deberán cargar al SGDA tanto los documentos que genere la Institución como los que se reciban en las gestiones realizadas, con la finalidad de asegurar que el expediente digital sea una copia del expediente físico.

b) Si los documentos que se reciban están en formato digital (correo electrónico, USB, CD-DVD u otro medio digital) deberán copiarse y adjuntarse al expediente digital.

Para este proceso, se equipará a las Auxiliaturas con un escáner que puedan utilizar todos las personas que trabajan expedientes, para que puedan digitalizar los documentos.

En las Auxiliaturas u oficinas (GUA Central) en las que no cuenten con escáner, deberán utilizar la multifuncional que tengan a disposición para el escaneo de documentos. También pueden utilizar, si su teléfono lo permite, la aplicación gratuita CamScanner – Escáner de PDF.

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • GUATEMALA, C. A.

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

VII. TEMPORALIDAD DE LAS PUBLICACIONES

La temporalidad de la publicación deberá elaborarse a requerimiento de autoridades de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

VIII. FORMA DE PUBLICACIONES

Las publicaciones se harán a través de los medios establecidos y aprobados por la Institución.

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS · GUATEMALA, C. A.

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

IX. CUADRO DE APROBACIÓN

Documento		Versión		1
Normativa de Transición del Funcionamiento del Sistema de Gestión de Denuncias –SGD- al Sistema de Gestión de Denuncias y Actuaciones –SGDA-, V.1		No. Páginas		10
	ELABORADO POR	REVISADO POR	Vo.Bo.	APROBADO POR
Fecha	Julio 2022	Julio 2022	Julio 2022	Julio 2022
Área Responsable	Dirección de Tecnologías de la Información	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador/a Adjunto/a I	Procurador/a de los Derechos Humanos
Firma	Ligia María Galán González de Nara Directora de Tecnologías de la Información Temporal Dirección de Tecnologías de la Información Procuraduría de los Derechos Humanos	José Antonio Migoya Gracias Director de Planificación y Gestión Institucional PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	Miriam Catarina Roquel Chávez Procuradora Adjunta I	

Mirtala Catarina Roquel Chávez
Procuradora de los Derechos Humanos de Guatemala
Procuradora 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