PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

ACUERDO NÚMERO SG-046-2020

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto número 54-86 del Congreso de la República 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 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 conforme el artículo 14, literal k, del 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 y los artículos 8 y 9 del Acuerdo Número SG-116-2018 del Procurador de los Derechos Humanos y sus modificaciones, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el Procurador de los Derechos Humanos tiene la función de organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos así como regular su funcionamiento interno.

CONSIDERANDO

Que, basados en el eje estratégico de transparencia del Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de la Procuraduría de los Derechos Humanos, es necesario fortalecer las capacidades de las Unidades Administrativas en la tramitación de expedientes, siendo indispensable la actualización de los procedimientos a la realidad Institucional.

POR TANTO:

Con base a lo considerado y en uso de las facultades que le confiere el artículo 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, así como los Artículos 8, 13 y 14 del Decreto 54-86 del Congreso de la República y sus reformas, Ley de la Comisión de

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

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

J.E.

12 avenida 12-54 zona 1 • Teléfono: 2424-1717 • Guatemala, C.A.
www.pdh.org.gt / pdh@pdh.org.gt

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; los artículos 8, 9, 25 y 26 del Acuerdo Número SG-116-2018 del Procurador de los Derechos Humanos y sus modificaciones, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar el procedimiento de prevención y archivo elaborado por la Dirección de Procuración y revisado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueba el procedimiento de **EXPEDIENTES PREVENCIÓN A (ARCHIVO)** que consta de seis hojas anexas, útiles únicamente en su anverso, que integran el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. DEROGATORIA. El presente Acuerdo deroga todas las disposiciones y procedimientos internos de igual o inferior jerarquía que contravengan, tergiversen o se opongan al contenido del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el Procurador de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 5. TRANSITORIO. Queda a cargo de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional que el procedimiento aprobado mediante el presente Acuerdo se integren al Manual de Procedimientos de la Procuraduría de los Derechos Humanos progresivamente y conforme a los requerimientos internos para su incorporación.

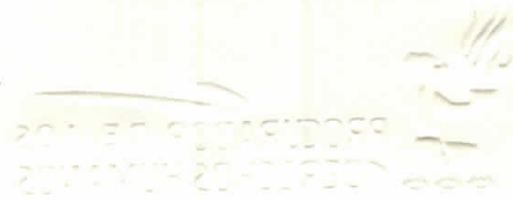
ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia inmediatamente. Notifíquese a todas las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la institución para lo que corresponda.

Dado en la ciudad de Guatemala, el doce de febrero de dos mil veinte.

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

AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

12 avenida 12-54 zona 1 • Teléfono: 2424-1717 • Guatemala, C.A.
www.pdh.org.gt / pdh@pdh.org.gt



PROCEDIMIENTO: EXPEDIENTES PREVENCIÓN A (ARCHIVO)

DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

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

Augusto Jordán Rojas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

Procuraduría de los Derechos Humanos

Mayo 2019

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN

No.	Nombre de los Procedimientos
1	EXPEDIENTES PREVENCIÓN A (ARCHIVO)

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

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Expedientes Prevención A (Archivo)

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	*Dirección de Procuración*	*No. del Procedimiento:* 1
	***Nombre del* Procedimientos:** **EXPEDIENTES PREVENCIÓN A (ARCHIVO)**	**Hoja: 1 /2**

Objetivo del Procedimiento:

Establecer los pasos a seguir para atender las solicitudes de personas que acuden a la Procuraduría de los Derechos Humanos, cuyo(s) requerimiento(s) son resueltos inmediatamente, o bien los mismos no forman parte de las competencias de ésta y son competencia de otra Institución, por lo que se remite la información a la Institución que corresponda, ordenando en ambos casos el archivo posterior del expediente.

Unidades Involucradas:

1. Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center
2. Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias

Descripción de Actividades

No.	*Responsable*	*Descripción de la Actividad*
1.	Oficial Especializado de Recepción y Calificación de Denuncias, Oficial de Denuncias Telefónicas, Oficial de Denuncias Telefónicas de Turno, Asistente Técnico de Turno, Coordinador de Turno del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, Auxiliar de Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias.	Escucha a la persona o analiza el documento, según sea el caso, y asigna número de registro en el Sistema de Gestión de Denuncias.
2.	Oficial Especializado de Recepción y Calificación de Denuncias, Oficial de Denuncias Telefónicas, Oficial de Denuncias Telefónicas de Turno, Asistente Técnico de Turno, Coordinador de Turno del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, Auxiliar de Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias.	Realiza y documenta las acciones correspondientes de conformidad a los procedimientos internos, a efectos de solventar de inmediato el requerimiento de la persona interesada, o en su defecto, cuando el requerimiento no es competencia de esta Institución, remite la información a la Institución que le corresponde conocer de conformidad con la Ley.

Eduardo Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	*Dirección de Procuración*	*No. del Procedimiento:* 1
	***Nombre del* Procedimientos:** **EXPEDIENTES PREVENCIÓN A (ARCHIVO)**	**Hoja: 2 /2**

Descripción de Actividades

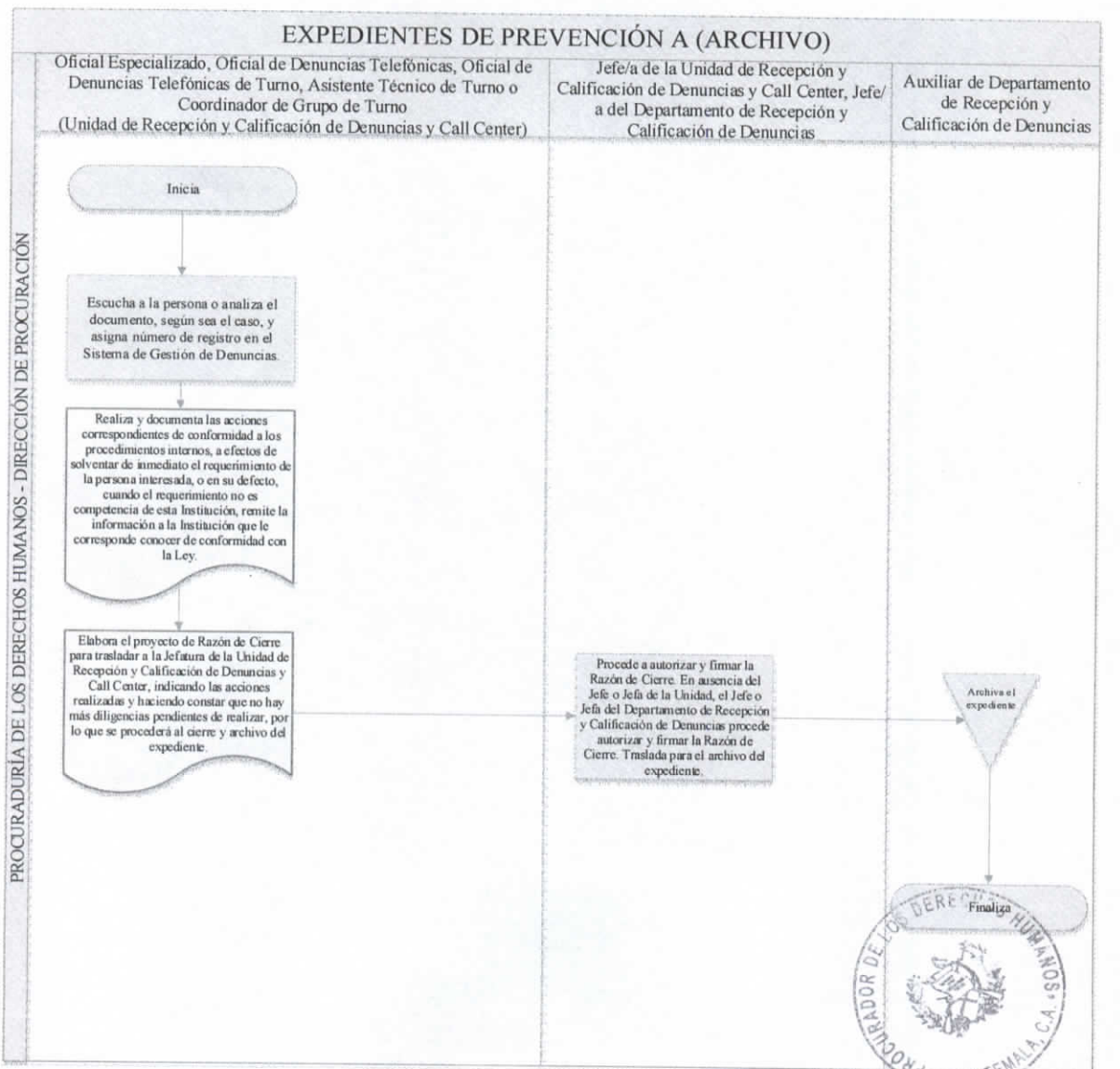
No.	*Responsable*	*Descripción de la Actividad*
3.	Oficial Especializado de Recepción y Calificación de Denuncias, Oficial de Denuncias Telefónicas, Oficial de Denuncias Telefónicas de Turno, Asistente Técnico de Turno, Coordinador de Turno del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, Auxiliar de Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias.	Elabora el proyecto de Razón de Cierre para trasladar a la Jefatura de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, indicando las acciones realizadas y haciendo constar que no hay más diligencias pendientes de realizar, por lo que se procederá al cierre y archivo del expediente.
4.	Jefe o Jefa de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, Jefe o Jefa del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias.	Autoriza y firmar la Razón de Cierre. En ausencia del Jefe o Jefa de la Unidad, el Jefe o Jefa del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias procede autorizar y firmar la Razón de Cierre. Traslada.
5.	Auxiliar de Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias	Procede archivar el expediente.
		Fin del Proceso.

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

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN

Diagrama de Flujo:



Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

CUADRO DE APROBACIÓN:

Documento		Versión	1
PROCEDIMIENTO: EXPEDIENTES PREVENCIÓN A (ARCHIVOS)		No. Páginas	5
	ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Fecha	Junio 2019	Junio 2019	Junio 2019
Área Responsable	Dirección de Procuración	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador de los Derechos Humanos
Firma	Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración, Auxiliar Departamental de Guatemala, Procuradora de los Derechos Humanos	M.A. Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Institucional, Procurador de los Derechos Humanos	Augusto Jordán Rodas Andrade, Procurador de los Derechos Humanos

*Nota: La o las Unidades Administrativas que elaboran son responsables del contenido y de su implementación.

DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN