

# RECEPCIÓN Y PROTOCOLO

---

## *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARÍA GENERAL*

Aprobado por Acuerdo PDH-091-08-Jun-2021

---



Procuraduría de los Derechos Humanos

Mayo 2021

CUADRO DE APROBACIÓN:

Documento		Versión	1
Manual de Recepción y Protocolo		No. Páginas	18
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021
Área Responsable	Secretaría General	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador/a de los Derechos Humanos
Firma			

**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.**

## 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 Recepción y Protocolo de Secretaría General para aplicación del personal que conforma dicha Unidad 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.

No.	Procedimientos de la Unidad
1	Recepción de Personas con audiencia.
2	Recepción de Personas
3	Reserva de salones
4	Recepción de Documentos

 <p><b>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</b></p>	<p><b>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y PROTOCOLO</b></p>	<p><i>No. del Procedimiento:</i></p>
		<p>01</p>
<p><b>Nombre del Procedimiento:</b> Recepción de Personas con Audiencia</p>		

**Objetivo del Procedimiento:**

Establecer los lineamientos generales para la atención al público en las instalaciones de la Sede Central de la Procuraduría de los Derechos Humanos y las respectivas acciones de Protocolo.

**Unidades Involucradas:**

1. Dirección de Seguridad Institucional
2. Unidades de la Institución
3. Sección de Recepción y Protocolo

**Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-  
Artículo 20 numeral 5):**

Establecer los lineamientos de gestión documental administrativa de la institución, de atención al público y de información pública.

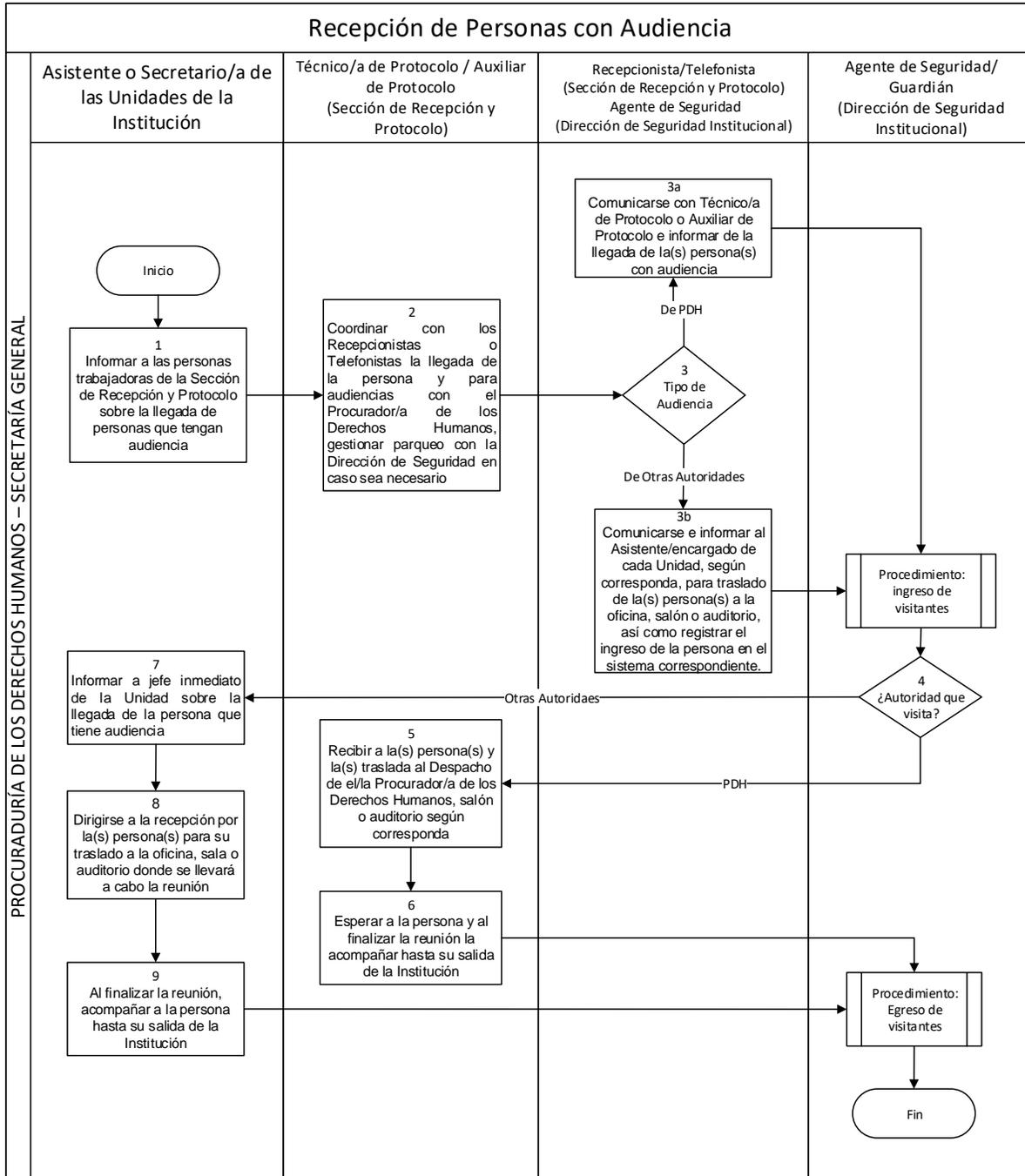
**Descripción de Actividades**

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Asistente o Secretario/a de las Unidades de la Institución.	<p>Informar a las personas trabajadoras de la sección de recepción y protocolo sobre la llegada de personas que tengan audiencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurador/a de los Derechos Humanos,</li> <li>• Procurador/a Adjunto/a I y II</li> <li>• Secretaría General</li> <li>• Gerencia Administrativa Financiera, o</li> <li>• en las Unidades de la Institución, según corresponda;</li> </ul> <p>Para cada uno de los casos debe indicar la necesidad o no de parqueo.</p>
2.	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	<p>Coordinar con los Recepcionistas o Telefonistas la llegada de la persona y para audiencias con el Procurador/a de los Derechos Humanos, gestionar parqueo con la Dirección de Seguridad en caso sea necesario.</p>

3	Recepcionista/ Telefonista (Sección de Recepción y Protocolo) / Agente de Seguridad (Dirección de Seguridad Institucional)	<p>Determinar tipo de audiencia (funcionario a quien visita):</p> <p>a. En caso de ser audiencia con el/la Procurador/a de los Derechos Humanos, comunicarse con Técnico/a de Protocolo o Auxiliar de Protocolo e informar de la llegada de la persona que tiene audiencia. <b>Procedimiento:</b> Ingreso de visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional. <b>Continúa paso 4.</b></p> <p>b. En caso de ser audiencia con Procurador/a Adjunto/a I, Procurador/a Adjunto/a II, Secretaría General, Gerencia Administrativa Financiera o demás Unidades, Comunicarse e informar al Asistente/encargado/a de cada Unidad, según corresponda, para traslado de la(s) persona(s) a la oficina, salón o auditorio. Así como registrar el ingreso de la persona en el sistema correspondiente. <b>Procedimiento:</b> Ingreso de visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional. <b>Continúa paso 4</b></p>
4	Agente de Seguridad/Guardián (Dirección de Seguridad Institucional)	<p>Determinar la Autoridad que visitan.</p> <p>a. Si la visita corresponde al Procurador/a de los derechos humanos, continúa en paso 5.</p> <p>b. Si la visita corresponde a Procurador/a Adjunto/a I, Procurador/a Adjunto/a II, Secretaría General, Gerencia Administrativa Financiera o demás Unidades, continúa en paso 7.</p>
5.	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	<p>Recibir a la(s) persona(s) y la(s) traslada al Despacho de el/la Procurador/a de los Derechos Humanos, salón o auditorio según corresponda.</p>
6	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	<p>Esperar a la persona y al finalizar la reunión la acompañar hasta su salida de la Institución. <b>Procedimiento:</b> Egreso de visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>
7	Asistentes o Secretarios/as de las Unidades de la Institución	<p>Informar a jefe inmediato de la Unidad sobre la llegada de la persona que tiene audiencia.</p>
8	Asistentes o Secretarios/as de	<p>Dirigirse a la recepción por la(s) persona(s) para su traslado a la oficina, sala o auditorio donde se llevará a cabo la reunión.</p>

	las Unidades de la Institución	
9	Asistentes o Secretarios/as de las Unidades de la Institución	Al finalizar la reunión, acompañar a la persona hasta su salida de la Institución. <b>Procedimiento:</b> Egreso de visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional.
		<b>Fin del Procedimiento.</b>

**Diagrama de flujo**



 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<b>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y PROTOCOLO</b>	<b>No. del Procedimiento:</b> 02
	<b>Nombre del Procedimiento:</b> Recepción de Personas	

**Objetivo del Procedimiento:**

Establecer los lineamientos generales para la atención al público en las instalaciones de la Sede Central de la Procuraduría de los Derechos Humanos y las respectivas acciones de Protocolo.

**Unidades Involucradas:**

1. Dirección de Seguridad Institucional
2. Auxiliatura Guatemala Central
3. Unidades de la Institución
4. Sección de Recepción y Protocolo

**Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF- Artículo 20 numeral 5)**

Establecer los lineamientos de gestión documental administrativa de la institución, de atención al público y de información pública.

**Descripción de Actividades**

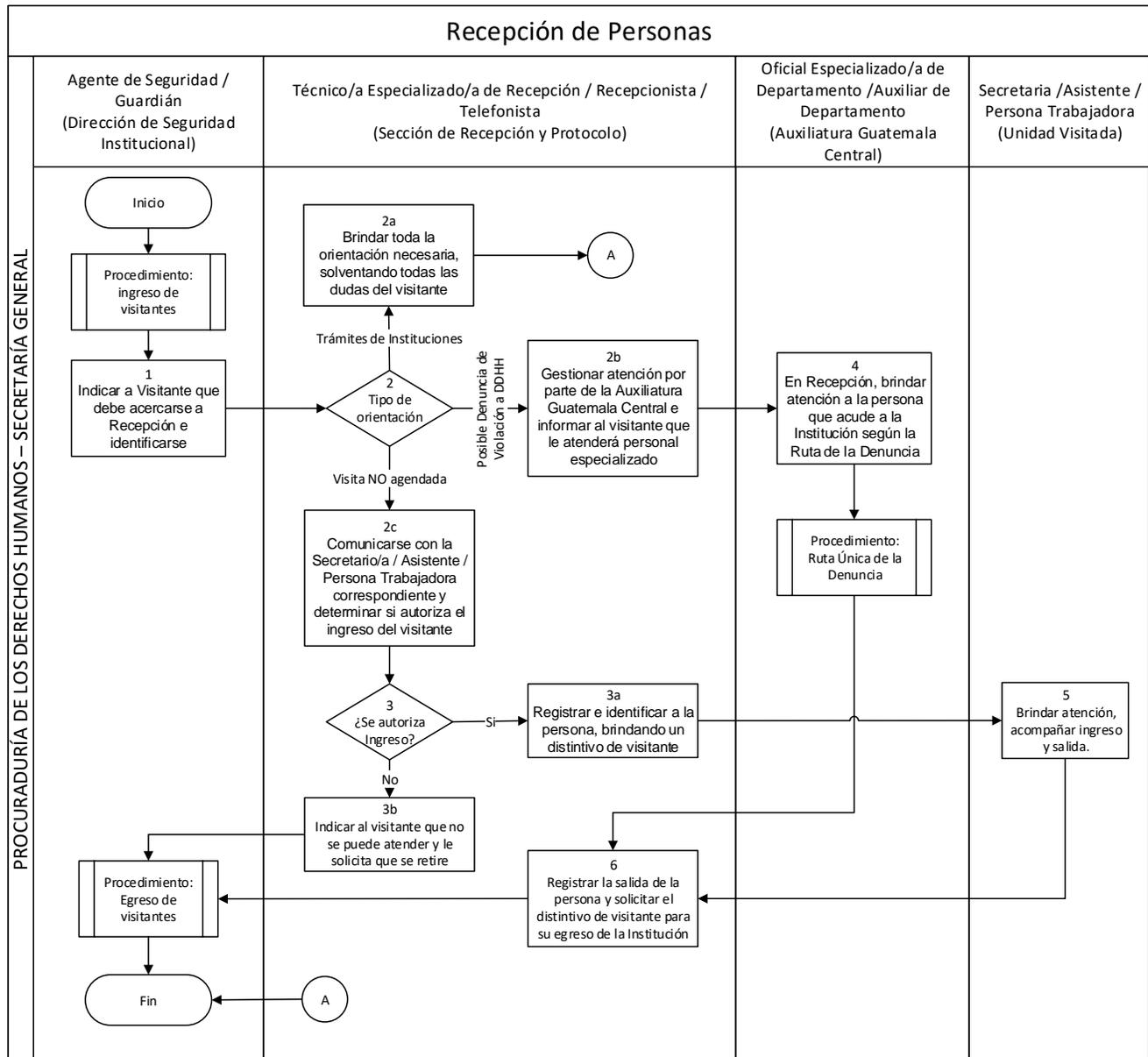
No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Agente de Seguridad / Guardián (Dirección de Seguridad Institucional)	<p><b>Procedimiento:</b> Ingreso de visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional</p> <p>Indicar a Visitante que debe acercarse a Recepción e identificarse.</p>
2	Técnico/a Especializado/a de Recepción / Recepcionista / Telefonista (Sección de Recepción y Protocolo)	<p>Recibir a visitante y determinar el tipo de orientación que necesita:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si la orientación corresponde a trámites de la Institución, brindar toda la orientación necesaria, solventando todas las dudas del visitante.</li> <li>b. Si la orientación corresponde a denuncia de violación a derechos Humanos, gestionar atención por parte de la Auxiliatura Guatemala Central e informar al visitante que le atenderá personal especializado. <b>Continúa en paso 4.</b></li> <li>c. Si la orientación corresponde a visita –No agendada- con personas trabajadoras o Unidad de la PDH, debe comunicarse con Secretario/a / Asistente / Persona Trabajadora</li> </ol>

		correspondiente y determinar si autoriza el ingreso del visitante. <b>Continúa en paso 3.</b>
3	Técnico/a Especializado/a de Recepción / Recepcionista / Telefonista (Sección de Recepción y Protocolo)	¿Se autoriza ingreso del visitante? a. Si se autoriza el ingreso del visitante, registrar e identificar a la persona, brindando un distintivo de visitante. <b>Continúa en paso 5.</b> b. Indicar al visitante que no se puede atender y le solicita que se retire. <b>Procedimiento:</b> Egreso de Visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional. <b>Fin del Procedimiento.</b>
4	Oficial Especializado/a de Departamento /Auxiliar de Departamento (Auxiliatura Guatemala Central)	En Recepción, brindar atención a la persona que acude a la Institución según la Ruta de la Denuncia. <b>Procedimiento:</b> Ruta Única de la Denuncia. Posteriormente. <b>Continúa en paso 6.</b>
5	Secretario/a Asistente / Persona Trabajadora. (Unidad visitada)	Bajar a Recepción para atender a la persona. Cuando autorice que la persona visitante pueda ingresar a la Institución deberá llegar la Recepción para acompañar en el ingreso a la persona visitante. Al finalizar la reunión o diligencia deberá de acompañar a la persona visitante hasta la recepción. <b>Continúa en paso 6.</b>
6	Técnico/a Especializado/a de Recepción / Recepcionista / Telefonista (Sección de Recepción y Protocolo)	Registrar la salida de la persona y solicitar el distintivo de visitante para su egreso de la Institución. <b>Procedimiento:</b> Egreso de visitantes de la Dirección de Seguridad Institucional..
		<b>Fin del Procedimiento</b>

**Normativa Adicional:**

1. El proceso de recepción de personas solo aplicará en horario de 8:00 Hrs a 16:00 Hrs de lunes a viernes, previo o posterior a este horario corresponderá a la Auxiliatura Guatemala Central la atención de las personas que acuden a la Institución.
2. Toda persona trabajadora, funcionario/a que autorice el ingreso de una persona visitante a la Institución deberá velar por el acompañamiento de la misma desde su ingreso hasta su egreso de la institución, con la finalidad de tener un mayor control del ingreso de visitantes de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

**Diagrama de flujo**



 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<b>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y PROTOCOLO</b>	<b>No. del Procedimiento:</b>
		03
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Reserva de Salones		

**Objetivo del Procedimiento:**

Establecer los lineamientos generales para la atención al público en las instalaciones de la Sede Central de la Procuraduría de los Derechos Humanos y las respectivas acciones de Protocolo.

**Unidades Involucradas:**

1. Unidades de la Institución
2. Dirección de Comunicación Social
3. Sección de Recepción y Protocolo
4. Departamento de Servicios Generales

**Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-**

**Artículo 20 numeral 5)**

Establecer los lineamientos de gestión documental administrativa de la Institución, de atención al público y de información pública.

**Descripción de Actividades**  
**Reserva de salones**

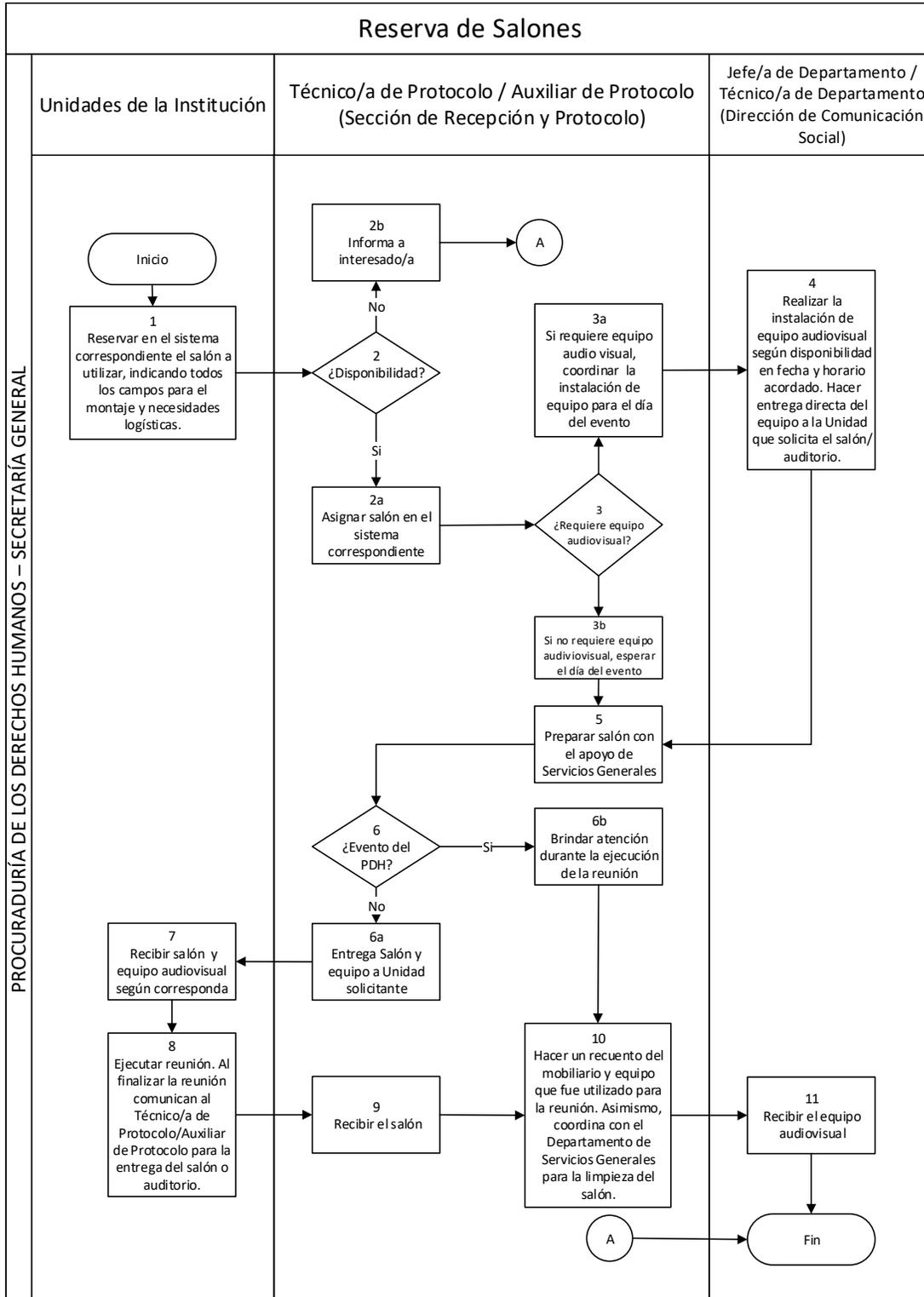
No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Unidades de la Institución	Reservar en el sistema correspondiente el salón a utilizar, indicando todos los campos para el montaje y necesidades logísticas.
2	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	Confirma en el sistema disponibilidad de salón <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si hay disponibilidad de salón, asignar en el sistema correspondiente. <b>Continúa paso 4.</b></li> <li>b. Si no hay disponibilidad de salón, informar al interesado y <b>finaliza procedimiento.</b></li> </ol>
3	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	¿Requiere equipo audiovisual? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si requiere equipo audiovisual, coordina la instalación de equipo para el día del evento. <b>Continua en paso 4.</b></li> <li>b. Esperar el día del evento. <b>Continua en paso 5.</b></li> </ol>
4	Jefe/a de Departamento / Técnico/a de Departamento. Dirección de	Realizar la instalación de equipo audiovisual según disponibilidad en fecha y horario acordado. Hacer entrega directa del equipo a la Unidad que solicita el salón/auditorio.

	Comunicación Social	
5	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	Preparar salón con el apoyo de Servicios Generales.
6	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	¿Es evento del Procurador/a de los Derechos Humanos? a. Si es un evento del PDH, debe brindar atención durante la ejecución de la reunión. <b>Continúa en paso 10.</b> b. Si no es un evento del PDH, el día del evento, preparar y entregar, con apoyo del Departamento de Servicios Generales, el salón 10 minutos antes de lo solicitado a la persona que gestiona el uso del mismo, conforme las especificaciones en el sistema. <b>Continúa en paso 7.</b>
7	Unidades de la Institución	Recibir el salón y equipo audiovisual, según corresponda.
8	Unidades de la Institución	Ejecutar reunión. Al finalizar la reunión comunican al Técnico/a de Protocolo/Auxiliar de Protocolo para la entrega del salón o auditorio.
9	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	Al finalizar la reunión, recibir salón.
10	Técnico/a de Protocolo / Auxiliar de Protocolo (Sección de Recepción y Protocolo)	Hacer un recuento del mobiliario y equipo que fue utilizado para la reunión. Asimismo, coordina con el Departamento de Servicios Generales para la limpieza del salón.
11	Jefe/a de Departamento / Técnico/a de Departamento (Dirección de Comunicación Social)	Recibir el equipo audiovisual.
		<b>Fin del procedimiento.</b>

## NORMATIVA GENERAL

1. En los casos que se tengan actividades en los salones y/o Auditorio será responsabilidad de la Unidad a cargo de la actividad el traslado, con la debida antelación, del listado de los nombres de las personas que ingresarán a la Institución. Con la finalidad de tener un registro claro de las personas que ingresarán a las actividades dentro de la Institución.

**Diagrama de Flujo:**



 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<i>Secretaría General</i>	<i>No. del Procedimiento:</i>
		04
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Recepción de Documentos		

**Objetivo del Procedimiento:**

Recibir documentación, revisar y registrar en el sistema establecido para el efecto en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

**Unidades Involucradas:**

1. Personas Externas
2. Sección de Recepción y Protocolo
3. Unidades de la Institución

**Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-  
Artículo 20 numeral 5) -ROF-**

Establecer los lineamientos de gestión documental administrativa de la institución, de atención al público y de información pública.

**Descripción de Actividades**

<i>No.</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción de la Actividad</i>
1	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Recibir documentación/paquete y verificar que corresponda para la Procuraduría de los Derechos Humanos.
2	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	<p>Verificar si la documentación o paquete corresponde a la Procuraduría de los Derechos Humanos.</p> <p>a. Si la documentación o paquete si corresponde a la PDH, Colocar sello de "Recibido" tanto en documento original como en la copia. Consignar hora de recepción y rubrica de quien recibe y entrega copia a la persona que hace la entrega. <b>Continúa en paso 3.</b></p> <p>b. Si la documentación o paquete no corresponde a la PDH, devolver e indicar que el mismo no corresponde a la Institución. <b>Finaliza procedimiento.</b></p>
3	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Realizar el ingreso al Sistema de Gestión Administrativa –SGA-, apartado de correspondencia. Deberá llenarse todos los campos que el sistema solicite.

4	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Al documento registrado se le coloca el número de correlativo que brinda el SGA
5	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Escanear en formato PDF, todo el documento que se registró. Por nombre deberá llevar el correlativo asignado por el SGA.
6	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Guardar archivo en la carpeta asignada para el efecto.
7	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Subir el documento escaneado al SGA en el apartado del correlativo correspondiente.
8	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Consignar los datos del remitente en el SGA y entregar la correspondencia a Asistentes/Secretarios(as) de las Unidades al existir correspondencia.
9	Secretario/a /Asistentes de las Unidades de la Institución	Abocarse a la recepción diariamente para retirar los documentos dirigidos para su Unidad, sellando y rubricando el registro correspondiente.
10	Secretario/a de Secretaría General y Sección de Recepción y Protocolo	Consignar, en el registro correspondiente, que se realizó la entrega de toda la documentación recibida y deja constancia en el SGA
		<b>Fin del procedimiento.</b>

### NORMATIVA GENERAL

1. La recepción de documentos a cargo de Secretaría General únicamente será en el horario comprendido entre las 8:00 hasta las 16:00 horas, de lunes a viernes. Todo documento o paquete recibido fuera de ese horario, será recibido por la Auxiliatura

de Guatemala Central, para su posterior traslado a Secretaría General y registro de forma ordinaria.

2. La Sección de Recepción y Protocolo dará ingreso a la documentación externa; es decir, toda la documentación que sea de entidades ajenas a la Procuraduría de los Derechos Humanos, de todas las Unidades de la Institución.
3. La Sección de Recepción y Protocolo dará ingreso a toda la documentación interna dirigida al Nivel Superior.
4. Todo documento proveniente del Congreso de la República será entregado al despacho del Procurador/a de los Derechos Humanos. A estos se les dará prioridad y se tratarán como urgentes.
5. Toda notificación que provenga de órganos jurisdiccionales (Organismo Judicial) al ingresarse deberán trasladarse de forma inmediata a la Asesoría Jurídica.
6. Los documentos provenientes del Ministerio Público con relación a una denuncia deberán ser remitidos a la Dirección de Auxiliaturas. En caso no tengan relación con una denuncia deberán ser trasladados al Procurador/a de los Derechos Humanos.
7. Documentos provenientes de la Contraloría General de Cuentas deberán ser trasladados Procurador/a de los Derechos Humanos de forma inmediata.
8. Todo documento en el cual se realice una denuncia deberá remitirse a la Dirección de Auxiliaturas para la aplicación de la Ruta de la Denuncia.
9. Documentos e invitaciones dirigidos a Defensores deberán registrarse y ser trasladados al Procurador/a de los Derechos Humanos para su aprobación y delegación según corresponda.
10. Todo documento que corresponda a una solicitud de información pública deberá de orientar a las personas para que se aboquen a la Unidad de Información Pública para su tramitación.
11. Secretarios/as / Asistentes de las Unidades deberán de abocarse a la recepción diariamente las veces que sean necesario a retirar la correspondencia de las Unidades. Pueden para el efecto llamar a la sección de recepción y protocolo para establecer si existe o no correspondencia de las Unidades.
12. No se aceptará para su registro oficial correos electrónicos; exceptuando aquellos que provengan de entidades internacionales y/o que contengan alguna designación oficial.
13. No se decepcionará documentación y/o correspondencia personal de las personas trabajadoras de la Institución. Es decir, solo se recepcionará documentación relacionada a sus funciones y/o puesto laboral.

**Diagrama de Flujo:**

