



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE DENUNCIAS

SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Primera edición

Guatemala, marzo de 2022





**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO NUMERO IGM-036-2022**

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACION

CONSIDERANDO

El Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, establece que el Instituto Guatemalteco de Migración se crea como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones. El Director General ejerce la representación legal del Instituto Guatemalteco de Migración, y conforme lo regula el Reglamento Orgánico Interno, tiene la función de aprobar los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos y Funciones, de Procesos y Procedimientos de todas las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración.

CONSIDERANDO

Que conforme el Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número IGM-044-2020, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, la Unidad de Denuncias de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración, es la responsable de recibir, clasificar, registrar, asignar y analizar las denuncias que los usuarios internos y externos del Instituto presentan por deficiencias percibidas en el servicio, relacionadas con la actuación del personal en la prestación de los mismos.

CONSIDERANDO

Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Primera Edición del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Denuncias de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración", con el propósito fomentar la cultura de transparencia y rendición de cuentas por medio del control continuo de las actividades programadas y ejecutadas por las Subdirecciones, Departamentos y Unidades de la actual estructura organizativa del Instituto Guatemalteco de Migración.

POR TANTO

Con base a lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 122, 124, 131 numeral 4, 136 y 139 numeral 2, literal c) del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 9 literal h) y 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno y Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número 044-2020.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Aprobar el "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Denuncias de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración".



DIRECCIÓN
61a. avenida 3-11, zona 4
Ciudad de Guatemala

TELEFONO
+502 2411 2411

CORREO ELECTRONICO
info@igm.gub.gy

www.igm.gub.gy Migración





ARTÍCULO 2. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice el "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Denuncias de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración", a las Subdirecciones que conforman la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración, para su conocimiento.

ARTÍCULO 3. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFÍQUESE

Guatemala, 18 de marzo de 2022



Manuel Estuardo Rodríguez Valladares
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



DIRECCIÓN
Cra. Amable 3-11, zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2411 2411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igm.igml.gt

www.igm.igml.gt



igml@guatemala



Índice

I. INTRODUCCIÓN	5
II. MARCO LEGAL	6
III. SIMBOLOGÍA UTILIZADA DE LA NORMA ANSI	8
IV. ACRÓNIMOS	9
V. CODIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE DENUNCIAS	10
VI. HOJA DE APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	11
VII. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DENUNCIAS	12
RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	13
FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	16
VIII. ANEXOS	17
IX. GLOSARIO	23
X. HOJA DE ELABORACIÓN	26
XI. HOJA DE DISEÑO Y APROBACIÓN	27



I. Introducción

El presente manual es un instrumento administrativo que detalla normas y procedimientos de aplicación, que facilita las acciones y responsabilidad de la Unidad de Denuncias en la Subdirección de Responsabilidad Profesional, detallando las operaciones que integran las actividades sustantivas, en orden secuencial de ejecución.

En su contenido se orientan las operaciones de la Unidad de Denuncias, en la administración de documentos internos y externos, la recepción, clasificación y traslado de las denuncias presentadas y finalmente realizar el proceso correspondiente de archivo.

La elaboración del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Denuncias tiene como propósito fundamental, detallar el proceso para la recepción, clasificación y traslado de denuncias a la Unidad de Investigación y Análisis presentadas en la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración.



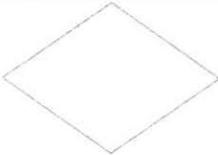
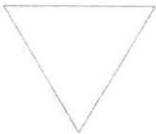
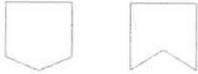
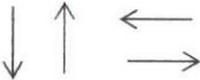
II. Marco Legal

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo.
3. Decreto Ley Número 106 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Código Civil.
4. Decreto Número 17-48 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Servicio Civil.
5. Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial.
6. Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado.
7. Decreto Numero 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Lo Contencioso Administrativo.
8. Acuerdo Gubernativo No. 18-98 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley del Servicio Civil.
9. Acuerdo Gubernativo Número 122-2016 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
10. Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.



11. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo Negociado, suscrito ante el Instituto Guatemalteco de Migración y el Sindicato de técnicos, oficinistas y operativos de la Dirección General de Migración de la República de Guatemala.
12. Acuerdo de Autoridad Migratoria Número 02-2020 Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.
13. Acuerdo Número 44-2020, Manual de Organización y Funciones del del Instituto Guatemalteco de Migración, Segunda Edición. Agosto 2020.
14. Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de requisitos y trámites administrativos.
15. Acuerdo Número IGM-320-2021 del Instituto Guatemalteco de Migración, Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Migración.

III. Simbología utilizada de la Norma ANSI

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza tanto al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica cualquier actividad, a excepción de las contenidas en las siguientes formas.
	Decisión o alternativa: indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. El texto debe indicarse en forma de pregunta con sus signos correspondientes.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento físico.
	Almacenamiento o archivo: se utiliza para indicar el resguardo de documentos físicos.
	Conectores de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte, del diagrama a otra dentro de la misma página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Fuente: American National Standard Institute (ANSI)



IV. Acrónimos

IGM	Instituto Guatemalteco de Migración.
SRP	Subdirección de Responsabilidad Profesional.



V. Codificación de la Unidad de Denuncias

ÁREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Unidad de Denuncias	13.00.U1



VI. Hoja de Aprobación del Manual de Normas y Procedimientos

UNIDAD DE DENUNCIAS

SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Aprobado por:



Licda. Evelyn Judith Valenzuela de la Rosa
Profesional de la Unidad de Denuncias
Instituto Guatemalteco de Migración



VII. Registro de procedimientos de la Unidad de Denuncias

Manual de Normas y Procedimientos		CÓDIGO	13.00.U1
Unidad de Denuncias		FECHA	Marzo 2022
No.	Procedimientos	Código	
1.	Recepción y Clasificación de Denuncias Administrativas.	13.00.U1.P1	



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Clasificación de Denuncias Administrativas		FECHA	Marzo 2022
		PÁGINAS	1/3
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional		Denuncias	
Descripción		Objetivo	
Es la unidad responsable de recibir, clasificar, registrar, asignar número de registro y trasladar a UIA las denuncias que sean presentadas a la Subdirección por el IGM, particulares o que se inicien de oficio, en contra del personal del IGM.		<ul style="list-style-type: none"> • Atender, coordinar, registrar y clasificar la recepción de las denuncias • Llevar control de las Denuncias recibidas y trasladar a la Unidad de Investigación y Análisis. 	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas individuales y jurídicas, nacionales y extranjeras. ▪ Empleados y funcionarios del IGM. ▪ Contratistas del IGM. ▪ Subdirecciones, Departamentos y Unidades del IGM. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Denuncias administrativas recibidas. ▪ Denuncias que se trasladan a la unidad de investigación y análisis. 	
Documentos requeridos			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de denuncia administrativa con firma o huella dactilar del denunciante, firma y sello del receptor de SRP o denuncia escrita presentada por el interesado debiendo proporcionar lugar para ser citado o notificado y número telefónico para ser localizado. ▪ Narración en forma circunstanciada de los hechos denunciados. ▪ Copia simple de documentos de identificación. ▪ Documentos de soporte, relacionados a los hechos denunciados conforme a los servicios que presta el IGM. ▪ Traslado a UIA. 			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Clasificación de Denuncias Administrativas	FECHA	Marzo 2022
	PÁGINAS	2/3
SUBDIRECCIÓN	UNIDAD	
Responsabilidad Profesional	Denuncias	
Políticas y normas de aplicación		
<p>a. El denunciante debe identificarse debidamente conforme la ley, aportar documentos que describan su denuncia relacionados a los hechos suscitados conforme a los servicios que presta el IGM</p> <p>b. Formas para denunciar: de forma verbal (quien la recibe debe documentarla) y de forma escrita. Se implementarán los medios electrónicos y cualquier vía que facilite la presentación de la denuncia.</p>		

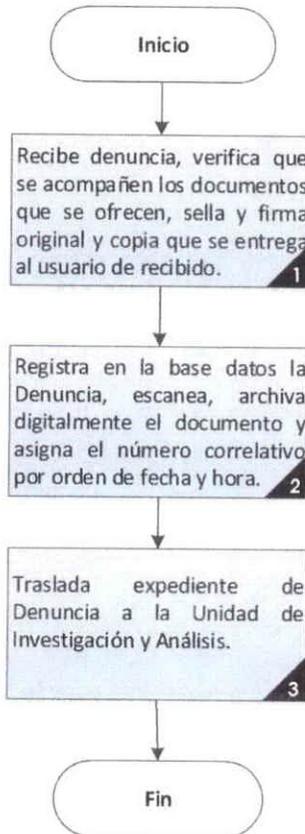


Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Clasificación de Denuncias Administrativas		FECHA	Marzo 2022
		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
1.	Recibe denuncia, verifica que se acompañen los documentos que se ofrecen, sella y firma original y copia que se entrega al usuario de recibido.	Profesional de la Unidad de Denuncias	Recepción de Denuncia y documentos relacionados a la misma.
2.	Registra en la base datos la Denuncia, escanea, archiva digitalmente el documento y asigna el número correlativo por orden de fecha y hora.		Providencias, memorandos y otros.
3.	Traslada expediente de la Denuncia a la Unidad de Investigación y Análisis.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Flujograma de Recepción y Clasificación de Denuncias Administrativas	FECHA	Marzo 2022
	PÁGINAS	1/1

Profesional de la Unidad de Denuncias



VIII. Anexos

FORMATOS UTILIZADOS EN LA ETAPA INICIAL DE UN PROCESO

1. Formato de Denuncia Administrativa
2. Oficio traslado de Expediente
3. Memorándum
4. Providencia



1. FORMATO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA

DENUNCIA REF.IGM/SRP-No. _____ 2022

FECHA DENUNCIA ADMINISTRATIVA:	
HORA INICIO:	HORA DE FINALIZACIÓN:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL DENUNCIANTE:
NACIONALIDAD:
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:
No. DE PASAPORTE: _____
No. DE DPI: _____

DIRECCIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:	
TELÉFONO:	CORREO ELECTRONICO:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL DENUNCIADO:
LUGAR DONDE LABORA EL DENUNCIADO: Especificar.
FECHA Y LUGAR DONDE OCURRIO EL HECHO:
HORA DEL HECHO:

NARRACIÓN DE LOS HECHOS



DOCUMENTOS DE SOPORTE

Cita de Leyes:

Art. 141 inciso "c" Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala Art. 32 y 33 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020. Y para los usos legales que el interesado convenga, extiende, sella y firma la presente que no prejuzga sobre el contenido ni validez de esta y no convalida hechos o actos nulos o ilícitos.

(F) _____ Huella _____
FIRMA DEL DENUNCIANTE

(F) _____
RECEPTOR

(F) _____
UNIDAD DENUNCIAS.

(F) _____
UNIDAD INVESTIGACIÓN ANALISIS





2. OFICIO No. XX-20XX-IGM-SRP/UD (iniciales)

Guatemala, XX de XXX de 20XX.

Nombre a quien va dirigido
Puesto
Dependencia

Saludo Cordial:

Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en cada una de sus actividades al frente de tan importante cargo, el objeto del presente es para xxxxxxxx.

De los hechos denunciados y el resultado xxxxxxxxxxxx, por lo que se procede a realizar xxxxxxxxxxxx.

Sin otro particular me suscribo de usted, atentamente.

Original: Subdirección de Responsabilidad Profesional –SRP-
C.c. Expediente





3. MEMORANDUM

SRP-UD-XX- XX-2022

PARA: XXXXX

DE: XXXXX

FECHA: XXXXX

ASUNTO: XXXXX

De manera atenta me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus labores cotidianas.

Atentamente traslado a usted, XXXXXX, de fecha XX de XXX de 2022, *el cual contiene como asunto: XXXXX, remitido por xxxxxxxx para que se realice xxxxxxxxx*

Sin otro particular, me suscribo.

Adjunto lo mencionado
Cc. Archivo





4. PROVIDENCIA

Registró Interno SRP-UD- XXX-2022

ASUNTO: OFICIO No. XX-XX-2022 Ref. Remitido por XXXXXX mediante el cual solicita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PROVIDENCIA IGM-SRP-UD- XX-2022

UNIDAD DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE LA SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN. Guatemala, XXX de XXXX de dos mil veintidós. -----

Atentamente, se traslada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a **Unidad de Investigación y Análisis de la Subdirección de Responsabilidad Profesional**, para que se sirva realizar el diligenciamiento correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Adjunto lo mencionado
Cc. Archivo



IX. Glosario

D

- Dependencia:** Término genérico utilizado para denominar a las distintas figuras organizacionales de la estructura del Instituto, bajo la jerarquía del director.
- Denuncia:** Declaración formal acerca de la comisión de una conducta contraria a Derecho dirigida a la autoridad competente para su investigación.
- Director:** Máxima autoridad del Instituto Guatemalteco de Migración, quien ejerce sus funciones con absoluta independencia de criterio y bajo su entera responsabilidad de conformidad con la legislación nacional.
- Documento:** Escrito en papel y otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa.
- Documento de Identificación:** Documento destinado a comprobar y demostrar la identidad de su portador.



E

Empleado público: Persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias, en virtud de nombramiento o contrato.

Expediente: Conjunto de documentos que corresponden a una cosa determinada de cuestión, que puede ser administrativa, y lleva cierto orden.

F

Funcionario público: Persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el que se ejerce mando, autoridad y representación de carácter oficial en las dependencias o entidades estatales.

I

Instituto Guatemalteco

de Migración: Dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo con competencia exclusiva para la ejecución de la Política Migratoria.

Investigación: Actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas.



O

Oficio: Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes o para llevar a cabo gestiones de acuerdos, disposiciones de colaboración, otras.

P

Persona Jurídica: Individuo o entidad que sin tener existencia individual física está sujeta a derechos y obligaciones.

Procedimiento: Actuación que se sigue mediante trámites administrativos.

Providencia: Acto dictado por la Administración pública.

U

Unidad: Órganos específicos que desarrollan funciones con nivel técnico o especializado.



X. Hoja de Elaboración
Manual de Normas y Procedimientos
Unidad de Denuncias
Subdirección de Responsabilidad Profesional

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado.	Licenciada Evelyn Judith Valenzuela de la Rosa Profesional de la Unidad de Denuncias	 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>
Revisado y Aprobado.	Licenciado Percy Guillermo Mogollón Robles Subdirector de Responsabilidad Profesional	 <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>



**XI. Hoja de Diseño y Aprobación
Manual de Normas y Procedimientos
Unidad de Denuncias
Subdirección de Responsabilidad Profesional**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Estructura y Diagramación.	<i>Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales Encargado de la Unidad de Organización y Métodos</i>	 
Revisión y Aprobación.	<i>Ingeniero José David Castillo Barrera Subdirector de Planificación</i>	 
		