



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**INSTITUTO GUATEMALTECO
DE MIGRACIÓN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE DENUNCIAS

SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Segunda edición

Guatemala, enero de 2023





INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO NUMERO IGM-005-2023

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

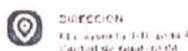
Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Denuncias de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración", con el propósito fomentar la cultura de transparencia y rendición 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. Se deroga el Acuerdo de Dirección General número IGM-035-2022 de fecha 18 de marzo de 2022.





ARTÍCULO 2. Aprobar la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Denuncias de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración".

ARTÍCULO 3. Se instruye a la Subdirección de Planificación, para que socialice la Segunda Edición del "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 4. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFIQUESE

Guatemala, 13 de febrero de 2023



Manuel Estuardo Rodríguez Viqueles
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



DIRECCIÓN
Calle Avenida 10-11, zona 4
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 2311 2111



CORREO ELECTRÓNICO
info@imigra.gob.gt



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	11
VII. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DENUNCIAS	12
1. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	13
VIII. ANEXOS	19
IX. GLOSARIO	25
X. HOJA DE ELABORACIÓN	28
XI. HOJA DE DISEÑO Y APROBACIÓN	29



I. Introducción

El presente manual es un instrumento administrativo que detalla normas y procedimientos de aplicación, para la efectiva recepción, registro y atención de las denuncias presentadas de forma presencial o por medios electrónicos por el personal del Instituto Guatemalteco de Migración y usuarios, en contra de empleados y funcionarios públicos, que por razón del ejercicio de sus funciones o por razón del cargo incurran en supuestas faltas administrativas y/o delitos que detalla las operaciones que integran las actividades sustantivas, en orden secuencial de ejecución.

La elaboración del presente manual tiene como propósito detallar las operaciones para el funcionamiento eficiente y efectivo de las atribuciones que integran la estructura sustantiva, operativa, técnica y administrativa del Instituto Guatemalteco de Migración, así como dar cumplimiento al Código de Migración, sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables.

La actualización de los manuales es la revisión constante de los procesos y procedimientos aplicables dentro de la estructura orgánica del Instituto Guatemalteco de Migración.



II. Marco Legal

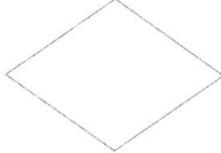
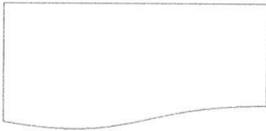
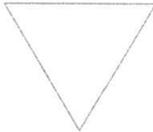
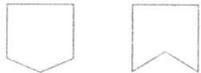
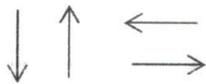
1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo.
3. Decreto Ley Número 106 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Código Civil.
4. Decreto Número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, Ley 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 Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Lo Contencioso Administrativo.
8. Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
9. Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de requisitos y trámites administrativos.
10. Acuerdo Gubernativo No. 18-98 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley del Servicio Civil.
11. Acuerdo Gubernativo No. 122-2016 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



12. Acuerdo de Autoridad Migratoria Número 02-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.
13. Acuerdo Número IGM 44-2020, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, Segunda Edición.
14. Acuerdo Número IGM-320-2021, Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Migración.
15. Acuerdo de Dirección General IGM-038-2022, Reglamento del Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Migración.
16. Resolución Número 633-2019 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, mediante la cual se declara procedente la inscripción del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo negociado y suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Migración y el Sindicato de Trabajadores de la Dirección General de Migración de la República de Guatemala.



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.
UD	Unidad de Denuncias
UIA	Unidad de Investigación y Análisis



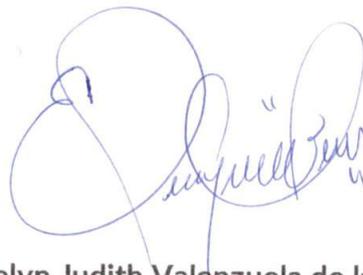
V. Codificación de la Unidad de Denuncias

ÁREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Unidad de Denuncias	13.00.U1



VI. Hoja de Aprobación
UNIDAD DE DENUNCIAS
SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Aprobado por:



Licda. Evelyn Judith Valenzuela de la Rosa
Encargado de 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	Enero 2023
No.	Procedimientos	Código	
1.	Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	13.00.U1.P1	



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	1/3
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional		Denuncias	
Descripción		Objetivo	
Es la unidad responsable de recibir y registrar las denuncias que sean competencia del IGM, para la formación del expediente y su traslado a la UIA, para su asignación e inicio del procedimiento de investigación y análisis.		<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			
<ol style="list-style-type: none"> Formulario de denuncia, con información de carácter obligatorio para que la denuncia sea admitida para su trámite. (Nombre (s) y apellido (s), edad, domicilio, dirección del denunciante, teléfono, calidad con que actúa en nombre propio o en representación, nacionalidad). Detallar todos los hechos con una breve descripción de forma clara y precisa, indicando el lugar de los hechos, el día y la hora, etc. Copia simple del documento de identificación del denunciante. Identificar a los denunciados. Aportar documentación de soporte, relacionada a los hechos denunciados. (Documentos, grabaciones, fotografías, entre otros) que sustenten la denuncia. 			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	2/3
SUBDIRECCIÓN	UNIDAD	
Responsabilidad Profesional	Denuncias	
Políticas y normas de aplicación		
<p>a. Lo establecido en las Leyes Migratorias y sus Reglamentos.</p> <p>b. El denunciante debe identificarse debidamente conforme la ley, aportar documentación de soporte, relacionada a los hechos denunciados.</p> <p>c. Formas para denunciar: de forma escrita y a través de medios electrónicos.</p>		



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio de Procedimiento			
1.	Recibe denuncia, revisa información y los hechos denunciados. (Presencial o electrónica).	Encargado de Unidad de Denuncias	Recepción de Denuncia y documentos relacionados a la misma. Oficios, Providencias, memorandos y otros.
2.	Verifica que este dentro del ámbito de competencia.		
3.	Verifica información en el formulario de carácter obligatorio para que la denuncia sea admitida para su trámite.		Denuncia
4.	Verifica documentación de soporte, relacionada a los hechos denunciados.		(Documentos, grabaciones, fotografías, entre otros) que sustenten la denuncia.
5.	Verifica si actúa en nombre propio o en representación.		
6.	Forma que presento Denuncia. Si fue presencial, sigue en paso 6.1 Si fue electrónica, sigue en paso 6.2		
6.1	Toma la denuncia, coloca sello con fecha y hora en que recibió y firma. Sigue en paso 8.		Denuncia
6.2	Da seguimiento a través del medio electrónico, solicitando documentos que sustenten la denuncia, información de carácter obligatorio para que la denuncia sea admitida.		
7.	Redacta denuncia coloca sello con fecha y hora en que recibió y firma.		
8.	Inicia formación de expediente haciendo foliación correspondiente.		Expediente

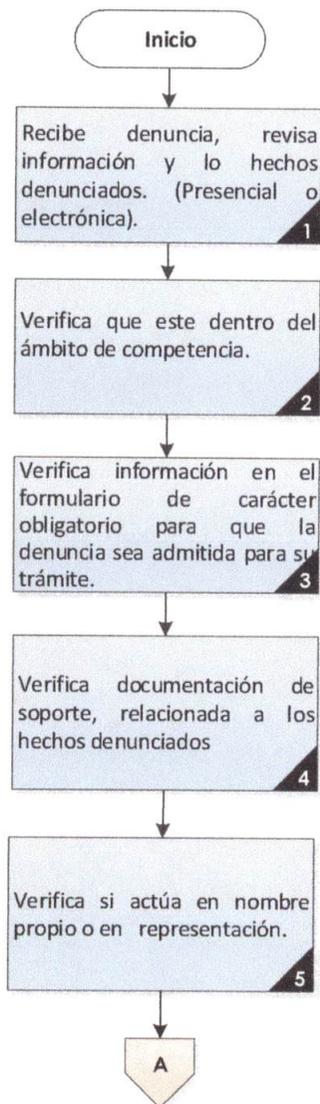


Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		FECHA	Enero 2023
		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
9.	Asigna número de registro, redacta oficio de traslado a UIA, ingresa a estadística actualizada.	Encargado de Unidad de Denuncias	Oficio Expediente
10.	Escanea, archiva digitalmente, manualmente por orden de fecha y hora.		
11.	Traslada oficialmente el expediente a la Unidad de Investigación y Análisis.		
Fin del procedimiento.			

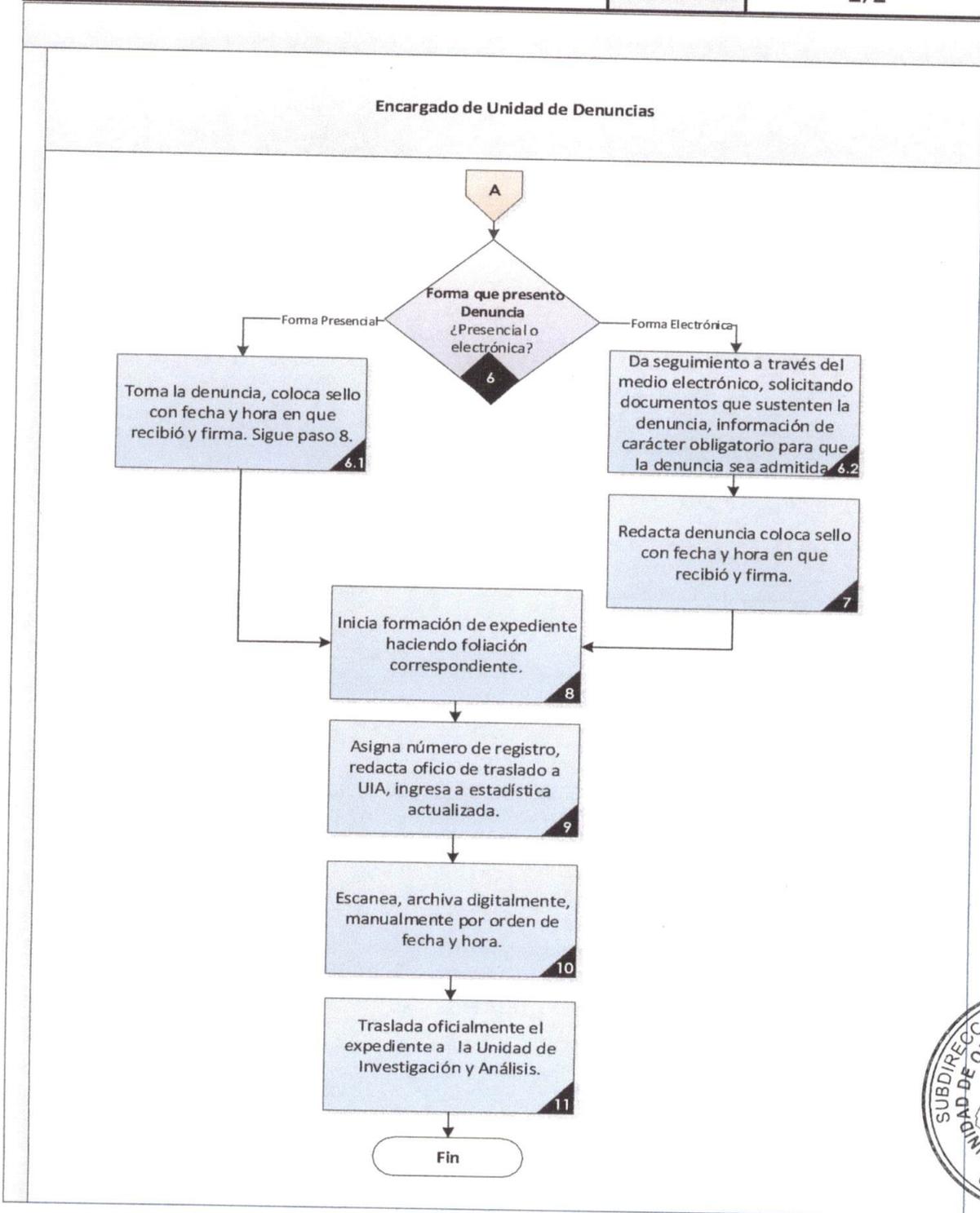


Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P1
Flujograma de Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	1/2

Encargado de Unidad de Denuncias



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P1
Flujograma de Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	FECHA	Enero 2023
	PÁGINAS	2/2



VIII. Anexos

FORMATOS UTILIZADOS EN LA ETAPA INICIAL DE UN PROCESO

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





1. FORMULARIO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Forma de Ingreso de denuncia: _____
No. denuncia _____ Año: _____
Fecha y hora de la denuncia _____

DATOS DEL DENUNCIANTE

Nombre completo: _____

No. Identificación: _____

DPI _____ Pasaporte: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico _____

Dirección: _____

_____ Nacionalidad _____

DATOS DEL DENUNCIADO:

Nombre Completo: _____

Subdirección, Departamento o Unidad. (Donde sucedieron los hechos.) _____

Fecha y hora del hecho denunciado:

Fecha: _____ hora: _____

Identificar o describir a la (s) persona (s) denunciada (s):

EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS, (Relato de forma clara y precisa.)





2. OFICIO TRASLADO DE EXPENDIENTE SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

UNIDAD DE DENUNCIAS
OFICIO No. XXX-XXXIGM/UD/SRP/XX/XX
Guatemala, XX-XX de XXXX.

Nombre a quien va dirigido
Puesto
Dependencia

Saludo Cordial:

Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en cada una de sus actividades.

Por medio la presente traslado a la Unidad de Investigación y Análisis, la Denuncia Administrativa identificada con el número **Registro XXX-XXX/UD/SRP/IGM**, para asignación y poder determinar el actuar de los empleados o funcionarios públicos del IGM y así dar cumplimiento al **artículo 33 incisos g y h** del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional No. 2-2020.

Enunciación de los hechos con una breve descripción de forma clara y precisa. *Contiene xxx folios, más el presente*

La Unidad de Denuncias, dentro su competencia y dando cumplimiento Art. 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Art. 141 inciso "c" Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.

Sin otro particular me suscribo de usted, atentamente.

Unidad de Denuncias

Vo. Bo.

Original: Expediente



3. MEMORANDO SRP-UD-XX- XX-XXXX

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 XXX, *el cual contiene como asunto: XXXXX, remitido por XXXXXXXX para que se realice XXXXXXXXXXXX, contiene xxx folios.*

Sin otro particular, me suscribo.

Unidad de Denuncias

Vo. Bo.

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





4. PROVIDENCIA

Registró -SRP-UD- XXX-XXX

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

PROVIDENCIA IGM-SRP-UD- XX-XX

UNIDAD DE DENUNCIAS DE LA SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN. Guatemala, XXX de XXXX del XXXX. -----

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.

Unidad de Denuncias

Vo. Bo.

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



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.

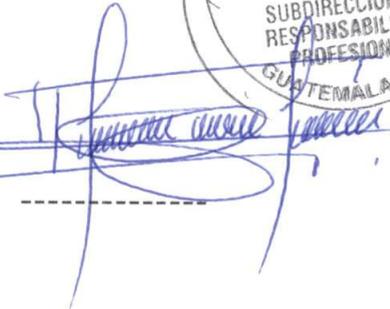
Providencia: Acto dictado por la Administración pública.

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.	<i>Licenciada Evelyn Judith Valenzuela de la Rosa</i> <i>Encargado de Unidad de Denuncias</i>	 <hr/> 
Revisado y Aprobado.	<i>Licenciado Percy Guillermo Mogollón Robles</i> <i>Subdirector de Responsabilidad Profesional</i>	 <hr/>



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</i> <i>Encargado de Unidad de Organización y Métodos</i>	 
Revisión y Aprobación.	<i>Licenciada Jessica Margaret Orellana Díaz</i> <i>Subdirector de Planificación</i>	  