



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Tercera edición

Guatemala, marzo de 2024





INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-15-2024
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

CONSIDERANDO

Que 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

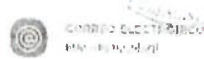
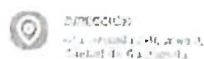
Que la Subdirección de Responsabilidad Profesional es la responsable de diligenciar la recepción de denuncias contra empleados y funcionarios, investigarlos y determinar la necesidad de apertura de procedimiento administrativo disciplinario y en caso de que se determine la existencia de delitos debe comunicar al Director General para la realización de la denuncia ante el Ministerio Público.

CONSIDERANDO

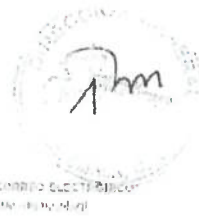
Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Tercera Edición del "Manual de Normas y procedimientos de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración", el cual es un instrumento administrativo que contiene las normas y procedimientos de la Subdirección de Responsabilidad Profesional y Unidades, de acuerdo con las responsabilidades y funciones que por disposición legal le competen.

POR TANTO

Con base en lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos: 134 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 122, 124, 131 numerales 2 y 4, 136, 139, 140 literal c) del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 4 literal e) del Acuerdo de Dirección General número IGM-017-2023 de fecha 14 de marzo de 2023, Aprobado por Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 002-2023, Reglamento General del Código de Migración; 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 IGM-044-2020, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración.



www.igm.gub.gq





ACUERDA

ARTÍCULO 1. Se derogan los siguientes Acuerdos de Dirección General: ACUERDO NUMERO IGM-004-2023 que aprueba la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración", ACUERDO NUMERO IGM-005-2023 que aprueba 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", ACUERDO NUMERO IGM-006-2023 que aprueba la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Investigación y Análisis de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración", todos de fecha 13 de febrero de 2023.

ARTÍCULO 2. Aprobar la Tercera Edición del "Manual de Normas y procedimientos de la Subdirección de Responsabilidad Profesional del Instituto Guatemalteco de Migración".

ARTÍCULO 3. Instruir a la Subdirección de Planificación, que socialice la Tercera Edición del "Manual de Normas y procedimientos 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 y aplicación respectiva.

ARTÍCULO 4. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFÍQUESE.

Guatemala, 21 de marzo de 2024.



Manuel Estuardo Rodríguez Valladares
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



DIRECCIÓN
Calle 13 de Septiembre, 13-01, Zona A,
Cajamulón, Guatemala



TELÉFONO
+502 240 2474



CORREO ELECTRÓNICO
info@igmmib.gob.gt

www.igmmib.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 SRP (UD/UIA)	10
VI. HOJA DE APROBACIÓN	11
VII. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE LA SRP (UD/UIA)	12
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	13
FLUJOGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	17
FLUJOGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	18
VIII. POLÍTICAS GENERALES DE APLICACIÓN PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DENUNCIAS Y UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS	19
IX. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE DENUNCIAS	20
RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	21
FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	26
FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	27
FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	28
DESISTIMIENTO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA	29
FLUJOGRAMA DE DESISTIMIENTO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA	32
FLUJOGRAMA DE DESISTIMIENTO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA	33
X. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS	34
INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA	35
FLUJOGRAMA DE INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA	39
VISITAS DE INSPECCIÓN FÍSICA	40
FLUJOGRAMA DE VISITAS DE INSPECCIÓN FÍSICA	44
XI. GLOSARIO	45
XII. HOJA DE ELABORACIÓN	47
XIII. HOJA DE DISEÑO Y APROBACIÓN	48



I. Introducción

El presente manual es un instrumento administrativo que contiene las normas y procedimientos que debe ejecutar y aplicar la Subdirección de Responsabilidad Profesional y sus Unidades, de acuerdo con las responsabilidades y funciones que por disposición legal le competen.

El Manual de Normas y Procedimientos tiene como objetivo orientar de forma detallada y precisa las normas de aplicación y los pasos en forma secuencial que el personal debe aplicar en cada uno de los procedimientos que le corresponden a la Subdirección de Responsabilidad Profesional y a sus Unidades en la administración de documentos internos y externos, la realización de trabajo de campo, la recepción, investigación y análisis de las denuncias presentadas y finalmente, comunicar e informar la necesidad de apertura de procedimiento administrativo disciplinario o denuncia penal al Director General del Instituto Guatemalteco de Migración.

La elaboración del Manual de la Subdirección de Responsabilidad Profesional y sus Unidades tiene como propósito fundamental, detallar el procedimiento para informar el resultado del análisis objetivo de los hechos denunciados, desde su recepción hasta su informe de finalización.



II. Marco Legal


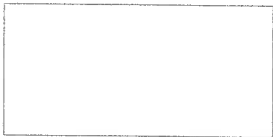
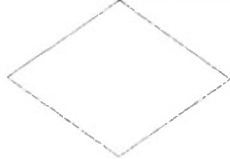
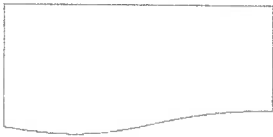

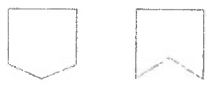

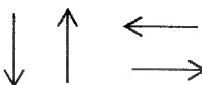
1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo y sus reformas.
3. Decreto Ley Número 106, Código Civil.
4. Decreto Número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Servicio Civil.
5. Decreto Número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, Código Penal y sus reformas.
6. Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial.
7. Decreto Número 51-92 del Congreso de la República de Guatemala, Código Procesal Penal y sus reformas.
8. Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado.
9. Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Lo Contencioso Administrativo.
10. Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
11. Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de requisitos y trámites administrativos.
12. Acuerdo Gubernativo Número 18-98 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley del Servicio Civil.
13. Acuerdo Gubernativo Número 122-2016 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
14. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.
15. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 002-2023 mediante el cual aprueba el Acuerdo de Dirección General Número IGM-017-2023 que contiene el Reglamento General del Código de Migración.



16. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número AMN 003-2023 mediante el cual aprueba el Acuerdo de Dirección General Número IGM-027-2023 que contiene Reformas al Reglamento General del Código de Migración.
17. Acuerdo Número IGM-044-2020 del Instituto Guatemalteco de Migración, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración. Segunda Edición.
18. Acuerdo Número IGM-320-2021, Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Migración.
19. Acuerdo de Dirección General IGM-038-2022, Reglamento del Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Migración.
20. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre el Instituto Guatemalteco de Migración y el Sindicato de Técnicos, Oficinistas y Operativos de la Dirección General de Migración de la República de Guatemala, homologada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social mediante la Resolución Número 633-2019 de fecha 30 de septiembre de 2019.



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

AAMN	Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional
AMN	Autoridad Migratoria Nacional
CPRG	Constitución Política de la República de Guatemala
DPI	Documento Personal de Identidad
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
MP	Ministerio Público
SJ	Subdirección Jurídica
SRRHHYPP	Subdirección de Recursos Humanos y Profesionalización de Personal
SRP	Subdirección de Responsabilidad Profesional
STM	Sindicato de Técnicos Oficinas y Operativos, de la Dirección General de Migración de la República de Guatemala
UD	Unidad de Denuncias
UIA	Unidad de Investigación y Análisis



V. Codificación de la SRP (UD/UIA)

ÁREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Subdirección de Responsabilidad Profesional	13.00.U0
Unidad de Denuncias	13.00.U1
Unidad de Investigación y Análisis	13.00.U2



VI. Hoja de Aprobación

**SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL
UNIDAD DE DENUNCIAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS**

Aprobado por:



Licenciada Evelin Licely Cano Lémus de Rodríguez
Subdirector de Responsabilidad Profesional
Instituto Guatemalteco de Migración



VII. Registro de procedimientos de la SRP (UD/UIA)

Manual de Normas y Procedimientos		CÓDIGO	13.00.U0
Subdirección de Responsabilidad Profesional		FECHA	Marzo 2024
No.	Procedimientos	Código	
1.	Administración de Documentos	13.00.U0.P1	



Manual de Normas y Procedimientos Subdirección de Responsabilidad Profesional		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U0.P1
Administración de Documentos		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	1/4
SUBDIRECCIÓN			
Responsabilidad Profesional			
Descripción		Objetivo	
Procedimiento que se aplica para gestionar los documentos de todo tipo que se elaboran y/o reciben en la Subdirección de Responsabilidad Profesional.		Coordinar, formular, resguardar y administrar la documentación que se recibe en la Subdirección; así como, dar seguimiento a la información que se ha recibido y/o diligenciado a las unidades correspondientes.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas individuales y jurídicas, nacionales y extranjeras. ▪ Empleados y funcionarios del IGM. ▪ Contratistas del IGM. ▪ Áreas Administrativas del IGM. ▪ Dependencias externas. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de documentos Recibidos. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios, circulares, providencias, memorandos, cédulas de notificación de la Dirección General y de las Áreas Administrativas del IGM. 2. Oficios y requerimientos de Dependencias Externas. 3. Libros de registro de documentación. 4. Archivos digitales. 			



Manual de Normas y Procedimientos Subdirección de Responsabilidad Profesional	CÓDIGO	13.00.U0.P1
Administración de Documentos	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	2/4
SUBDIRECCIÓN		
Responsabilidad Profesional		
Políticas y normas de aplicación		
<p>a. Para la recepción de documentos o expedientes, deben verificarse los siguientes aspectos: que se encuentre dirigida a la Subdirección de Responsabilidad Profesional, la descripción del contenido, la foliación (cuando aplique) y, si se encuentran adjuntos los documentos que se mencionan (cuando aplique).</p> <p>b. Toda documentación recibida en la Subdirección de Responsabilidad Profesional debe contar con sello de recibido, y debe consignarse firma y hora de recepción.</p> <p>c. Toda la documentación debe ser registrada en forma digital y/o en el libro de control, según corresponda.</p> <p>d. Los documentos y expedientes deberán ser asignados a las Unidades de la Subdirección de Responsabilidad Profesional conforme al ámbito de su competencia.</p> <p>e. Los casos no previstos en este procedimiento serán resueltos por el Subdirector de Responsabilidad Profesional.</p>		



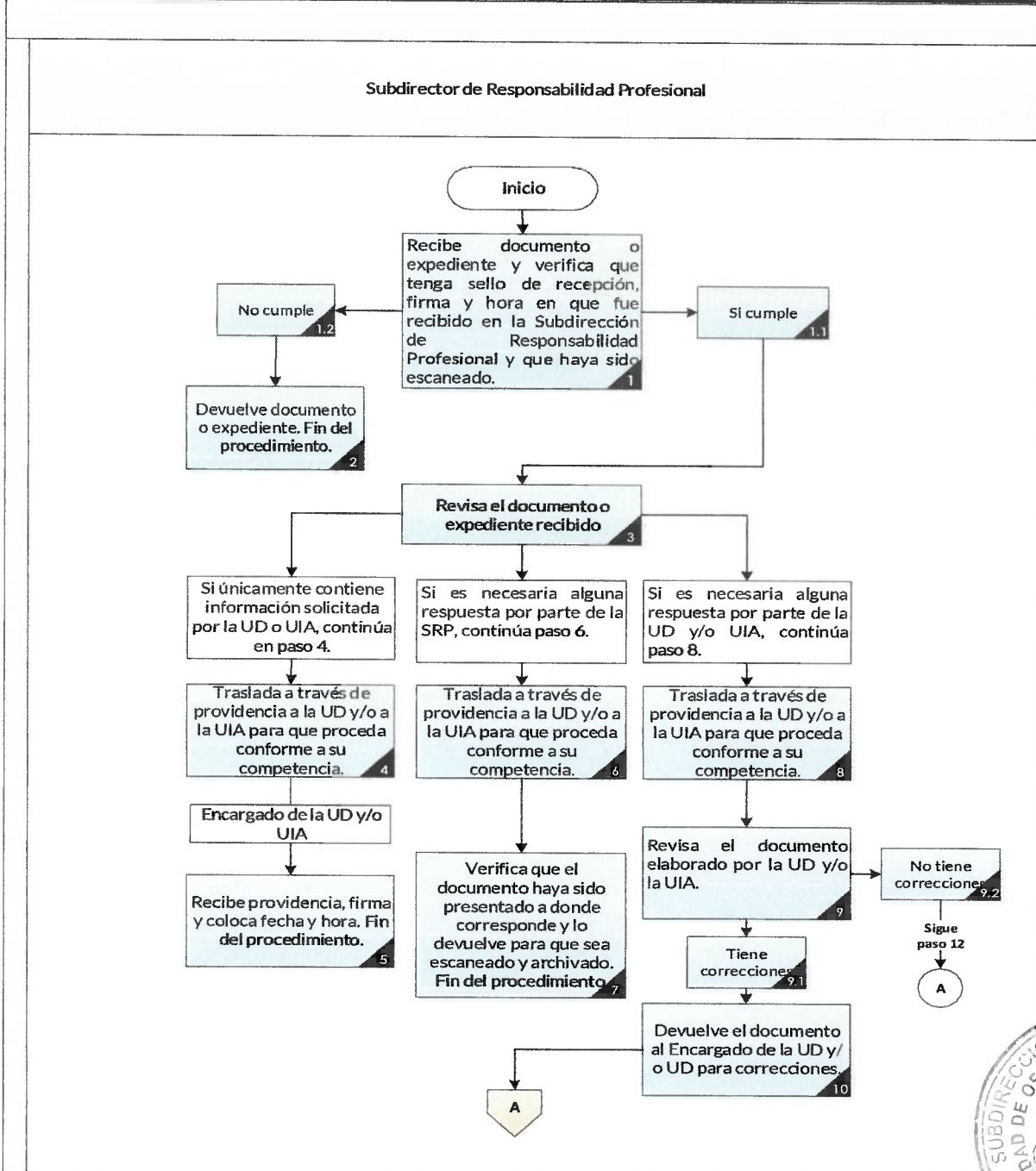
Manual de Normas y Procedimientos Subdirección de Responsabilidad Profesional		CÓDIGO	13.00.U0.P1
Administración de Documentos		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	3/4
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe documento o expediente y verifica que tenga sello de recepción, firma y hora en que fue recibido en la Subdirección de Responsabilidad Profesional y que haya sido escaneado. 1.1 Si cumple, continúa paso 3 1.2 No cumple, continúa paso 2	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Oficios, circulares, providencias, memorandos, cedulas de notificación y otros.
2.	Devuelve documento o expediente. Fin del procedimiento.		
3.	Revisa el documento o expediente recibido: Si únicamente contiene información solicitada por la UD o UIA, continúa en paso 4. Si es necesaria alguna respuesta por parte de la SRP, continúa paso 6. Si es necesaria alguna respuesta por parte de la UD y/o UIA, continúa paso 8.		Oficios, circulares, providencias, memorandos, y otros.
4.	Traslada a través de providencia a la UD y/o a la UIA para que proceda conforme a su competencia.		Libro de registro de documentación y archivo digital
5.	Recibe providencia, firma y coloca fecha y hora. Fin del procedimiento.	Encargado de UD y/o UIA	Libro de registro de documentación y archivo digital



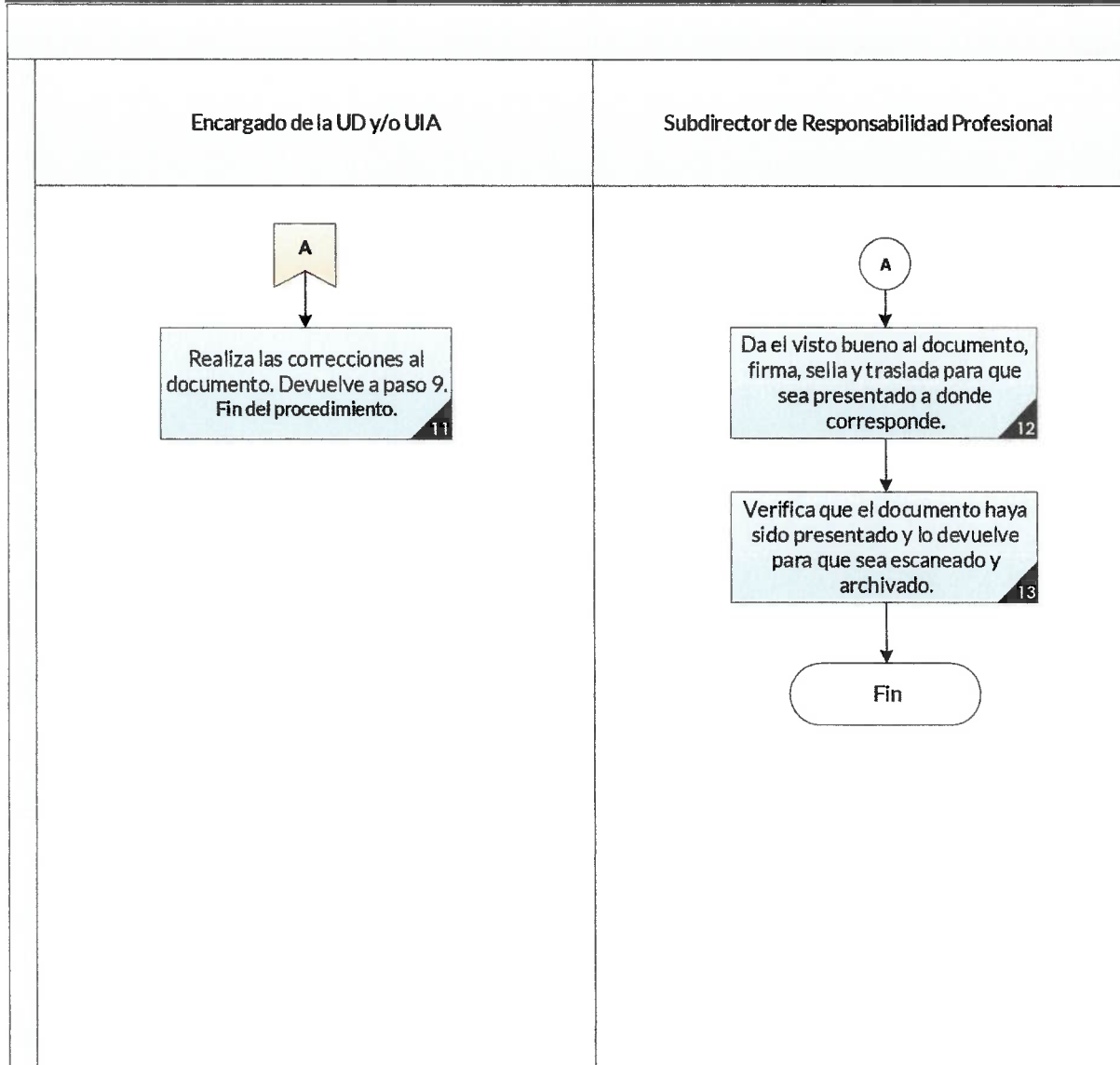
Administración de Documentos		CÓDIGO	13.00.U0.P1
		PÁGINAS	4/4
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
6.	Organiza la información requerida y da respuesta al requerimiento, elaborando, firmando y sellando el documento correspondiente.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Oficio, documentos requeridos
7.	Verifica que el documento haya sido presentado a donde corresponde y lo devuelve para que sea escaneado y archivado. Fin del procedimiento.		Memorándum y/o providencia. Oficios, circulares, providencias, memorandos, cédulas de notificación y otros.
8	Traslada a través de providencia a la UD y/o a la UIA para que proceda conforme a su competencia.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Oficio, documentos requeridos
9.	Revisa el documento elaborado por la UD y/o la UIA. 9.1 Tiene correcciones, continúa paso 10 9.2 No tiene correcciones, continúa paso 12	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Oficio documentos requeridos
10.	Devuelve el documento al Encargado de la UD y/o UD para correcciones.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Oficio, Libro de Registro de Documentación y archivo digital.
11.	Realiza las correcciones al documento. Devuelve a paso 9.	Encargado de UD y/o UIA	
12.	Da el visto bueno al documento, firma, sella y traslada para que sea presentado a donde corresponde.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
13.	Verifica que el documento haya sido presentado y lo devuelve para que sea escaneado y archivado.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Subdirección de Responsabilidad Profesional	CÓDIGO	13.00.U0.P1
Flujograma de Administración de Documentos	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	1/2



Manual de Normas y Procedimientos Subdirección de Responsabilidad Profesional	CÓDIGO	13.00.U0.P1
Flujograma de Administración de Documentos	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	2/2



VIII. Políticas Generales de aplicación para los procedimientos de la Unidad de Denuncias y Unidad de Investigación y Análisis

- a. De conformidad con lo establecido en el artículo 141 literal c) del Código de Migración, la Subdirección de Responsabilidad Profesional es la responsable de diligenciar la recepción de denuncias¹ contra empleados y funcionarios, e investigarlos.
- b. El Subdirector de Responsabilidad Profesional realiza una “Supervisión Preventiva” al revisar los documentos que se elaboran en la Unidad de Denuncias y en la Unidad de Investigación y Análisis, con la finalidad que los mismos se encuentren apegados a derecho y con ello minimizar los riesgos del servicio que por disposición legal le compete prestar a la Subdirección de Responsabilidad Profesional.



¹ De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, se entiende por denuncia: el “Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta”. Por otro lado, el Diccionario Panhispánico de dudas señala que quejarse es “manifestar disconformidad o disgusto con algo o alguien”.

IX. Registro de procedimientos de la Unidad de Denuncias

Manual de Normas y Procedimientos		CÓDIGO	13.00.U1
Unidad de Denuncias		FECHA	Marzo 2024
No.	Procedimientos	Código	
1.	Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	13.00.U1.P1	
2.	Desistimiento de Denuncia Administrativa	13.00.U1.P2	



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	1/5
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional		Denuncias	
Descripción		Objetivo	
Procedimiento a través del cual se establece el trámite a seguir para la recepción, análisis y registro de las denuncias administrativas contra empleados y funcionarios públicos, presentadas por el personal y usuarios del Instituto Guatemalteco de Migración por deficiencias percibidas en el servicio.		Atender, recibir, coordinar, registrar, analizar y clasificar la recepción de las denuncias.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas individuales y jurídicas, nacionales y extranjeras. ▪ Empleados y funcionarios del IGM. ▪ Contratistas del IGM. ▪ Direcciones, Subdirecciones, Departamentos y Unidades del IGM. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Denuncias administrativas recibidas. ▪ Asignación del registro Interno de la denuncia. ▪ Atención al usuario. ▪ Expedientes administrativos. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memorial o Formulario de denuncia donde se plasman los hechos denunciados con una breve descripción de forma clara y precisa, indicando lugar, día, hora y modo de comisión; así como el nombre o características físicas del denunciado. 2. DPI o Pasaporte. 3. Documentación de soporte relacionada con los hechos denunciados (resolución, oficio, providencia, grabaciones, fotografías, entre otros), si el denunciante cuenta con ellos, con el fin de sustentar la denuncia. 			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	PÁGINAS	2/5
SUBDIRECCIÓN	UNIDAD	
Responsabilidad Profesional	Denuncias	

Políticas y normas de aplicación

- a. La presentación de la denuncia administrativa debe ser a requerimiento de parte y debe estar relacionada con la prestación de servicios por parte del personal del Instituto Guatemalteco de Migración.
- b. Las denuncias administrativas serán presentadas de forma escrita.
- c. Las denuncias administrativas pueden ser presentadas mediante memorial, por medio de formulario de denuncia administrativa que proporciona la Unidad de Denuncias de la Subdirección o a través de los medios electrónicos establecidos para el efecto.
- d. Cuando se trate de posibles hechos ilícitos relacionados con la actividad propia del Instituto, cometidos por particulares, debe presentarse la denuncia administrativa por quienes tengan conocimiento de los hechos.
- e. La denuncia administrativa debe contener los datos de identificación del denunciante, datos del denunciado, lugar, fecha y hora en que sucedieron los hechos, descripción clara y precisa de los hechos denunciados.
- f. El traslado o asignación del expediente, se realiza oficialmente.
- g. El denunciante debe identificarse con el documento personal de identificación -DPI- en el caso que sea guatemalteco o extranjero domiciliado. Si se trata de extranjero, deberá identificarse con su Pasaporte.



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		PÁGINAS	3/5
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio de Procedimiento			
1.	Recepción de Denuncia Administrativa Forma de presentación: 1.1 Por medio de memorial, sigue paso 2 1.2 A través de medios electrónicos, sigue paso 3 1.3 Mediante formulario proporcionado por la UD de la SRP, sigue paso 5	Encargado de Unidad de Denuncias	Recepción de Denuncia Administrativa
2.	Revisa memorial de denuncia administrativa 2.1 Cumple con las normas y políticas, sigue paso 6 2.2 No cumple con acompañar copia del DPI o pasaporte del denunciante, sigue paso 2.4 2.3 No acompaña los documentos a los que hace referencia en los hechos denunciados y cuenta con ellos, sigue paso 2.4		Ley Migratoria Vigente Reglamentos Vigentes Acuerdos de Autoridad Migratoria Nacional y demás disposiciones legales.
2.4	Solicita a la persona que presente los documentos pendientes de forma física a la UD, o bien, que sean enviados de forma digital al correo electrónico. Sigue paso 6		
3.	Da seguimiento a través del medio electrónico, solicitando requisitos y/o información.		
4.	Realiza análisis primario. Los hechos están relacionados con deficiencias en el servicio público prestado: 4.1 No, se le hace saber a la persona. Fin del procedimiento. 4.2 Si, imprime la denuncia administrativa, sigue paso 6		



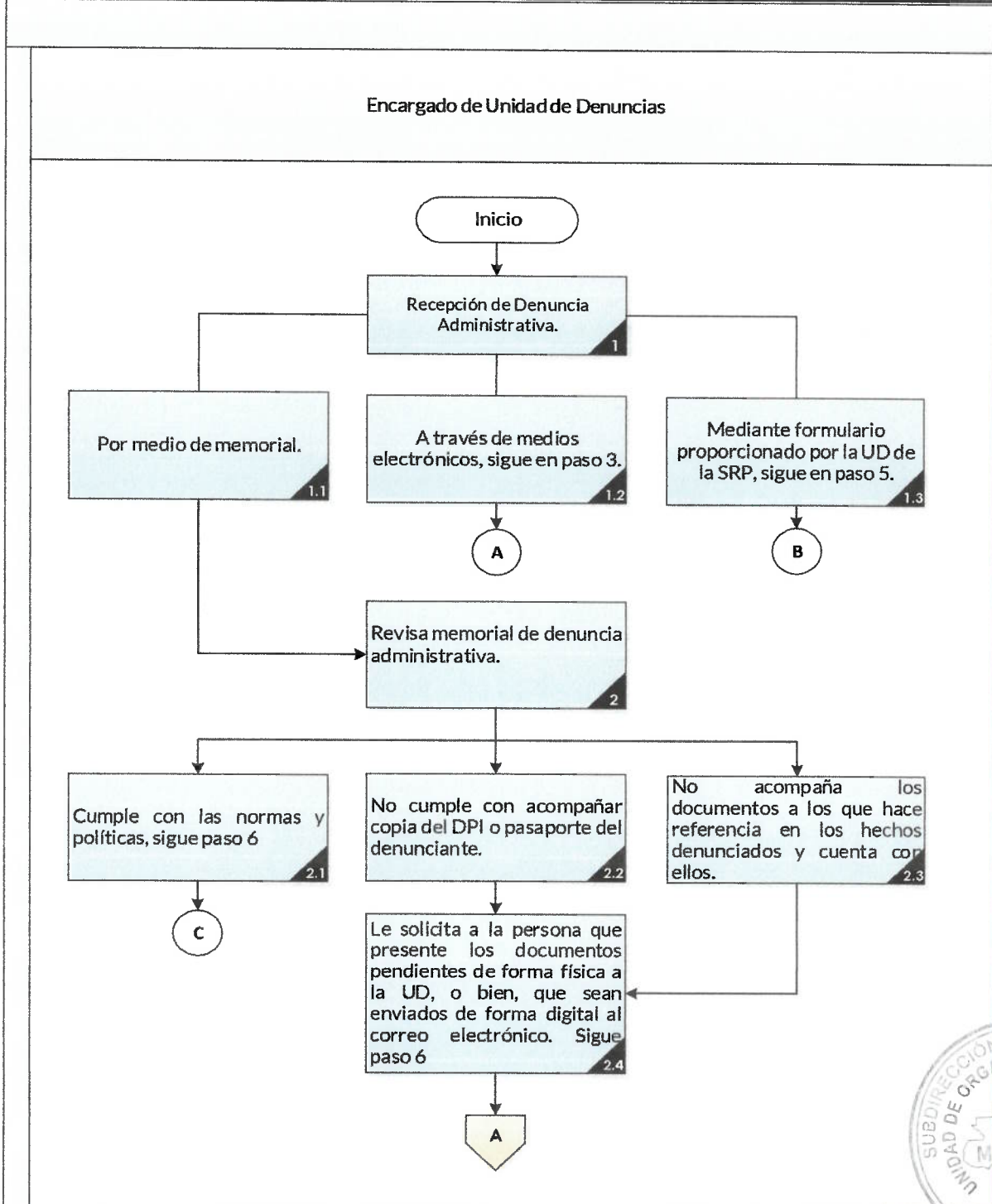
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		PÁGINAS	4/5
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
5.	<p>Cuando la denuncia administrativa se presenta por medio de formulario, se realiza lo siguiente:</p> <p>a. Identifica al denunciante conforme lo regulado en ley. (DPI o Pasaporte).</p> <p>b. Verifica si actúa en nombre propio o en representación. (solicitando personería).</p> <p>c. Solicita los documentos a los que se hizo referencia en los hechos denunciados (si los tuviere).</p>	Encargado de Unidad de Denuncias	
6.	Asigna número a la denuncia administrativa, conforma el expediente respectivo y registra inmediatamente en los medios de control que se utilizan y agrega a la estadística.		
7.	<p>Analiza los hechos denunciados para determinar la continuidad de la investigación.</p> <p>7.1 Hechos denunciados carecen de fundamento, sigue paso 8</p> <p>7.2 Hechos denunciados deben ser investigados, sigue paso 10</p>		
8.	Elabora, firma y sella la resolución fundamentada de archivo de denuncia administrativa y traslada al Subdirector para Visto Bueno.		



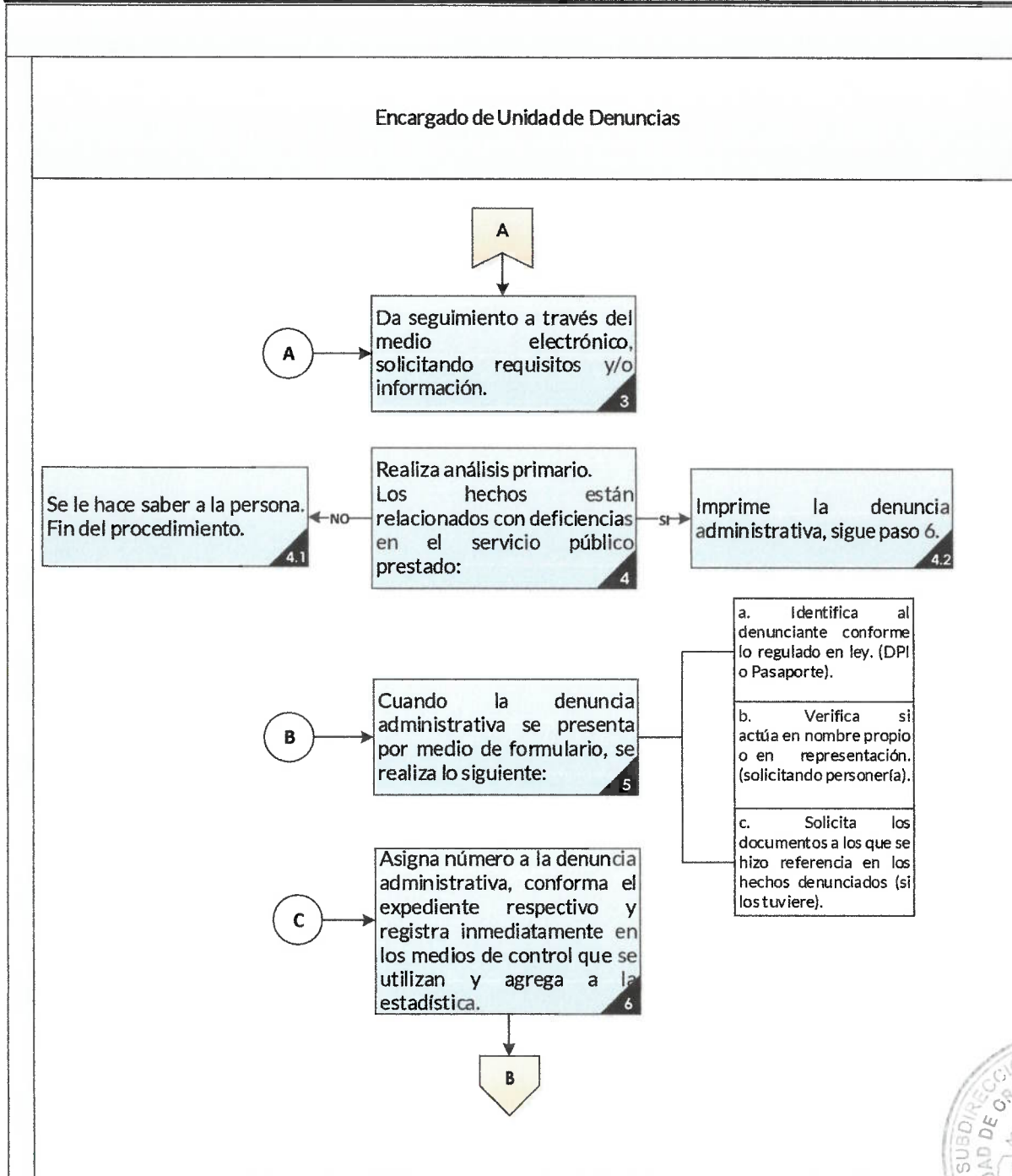
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	13.00.U1.P1
Recepción y Registro de Denuncias Administrativas		PÁGINAS	5/5
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
9.	Revisa la resolución de archivo de denuncia administrativa 9.1 Se encuentra fundamentada: firma y sella. Fin de procedimiento. 9.2 No se encuentra fundamentada: devuelve al Encargado de la UD para que la denuncia administrativa sea investigada. Sigue paso 10	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
10.	Elabora, firma y sella oficio de traslado de expediente de denuncia administrativa para la Unidad de Investigación y Análisis. Entrega al Subdirector para Visto Bueno.	Encargado de Unidad de Denuncias	
11.	Revisa el oficio de traslado: 11.1 Sí tiene observaciones: Lo devuelve para corrección, continúa paso 10 11.2 No tiene observaciones: firma, sella y devuelve al Encargado de Denuncias.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
12.	Traslada oficialmente el expediente de denuncia administrativa a la Unidad de Investigación y Análisis.	Encargado de Unidad de Denuncias	Expediente Oficios, providencias, memorandos y otros.
Fin de procedimiento.			



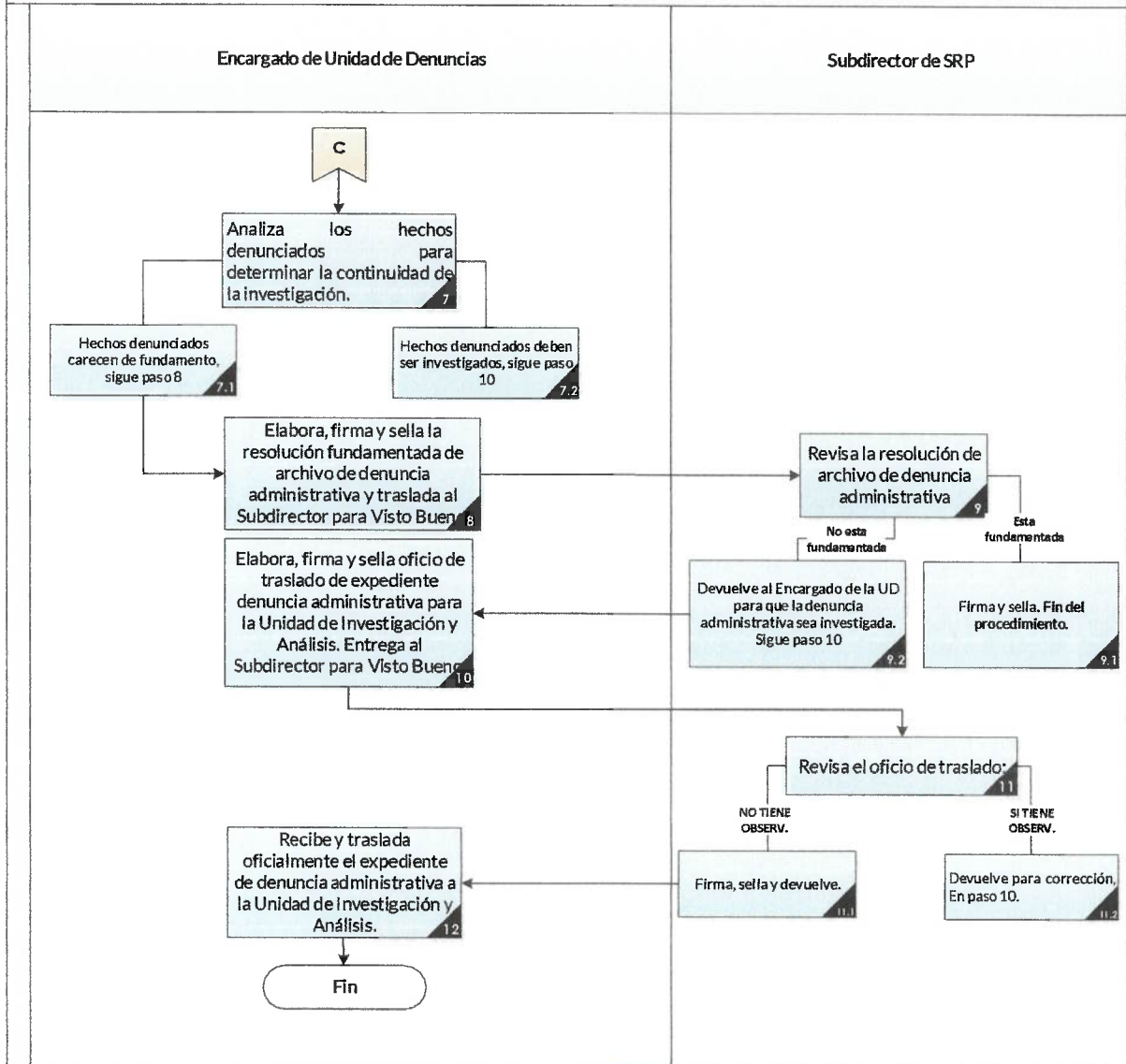
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P1
Flujograma de Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	1/3



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P1
Flujograma de Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	2/3



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P1
Flujograma de Recepción y Registro de Denuncias Administrativas	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	3/3



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U1.P2
Desistimiento de Denuncia Administrativa	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	1/3
SUBDIRECCIÓN	UNIDAD	
Responsabilidad Profesional	Denuncias	
Descripción	Objetivo	
Procedimiento que debe seguirse para resolver una solicitud de desistimiento a una denuncia presentada.	La emisión de resolución por medio de la cual se apruebe el desistimiento de una denuncia y como consecuencia, se resuelva el archivo de la misma.	
Usuarios.	Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Denunciante o su representante legal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de desistimientos autorizados. 	
Documentos requeridos		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de solicitud de desistimiento o memorial de desistimiento. 2. Documento Personal de Identificación o Pasaporte cuando sea extranjero. 3. Carta de poder o mandato, cuando sea presentado por el Representante Legal del denunciante. 		



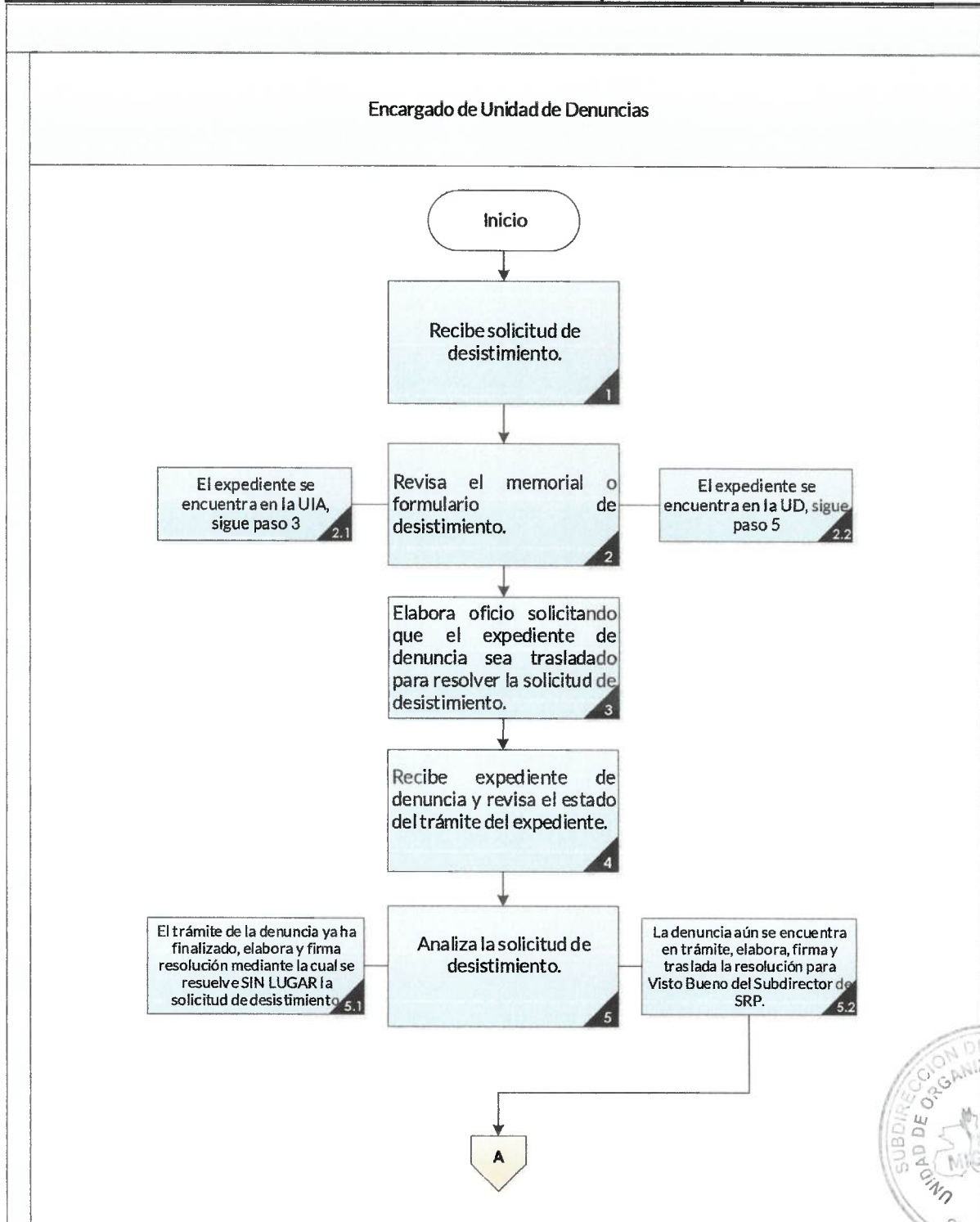
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	13.00.U1.P2
Desistimiento de denuncia administrativa		PÁGINAS	2/3
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional		Denuncias	
Políticas y normas de aplicación			
<p>a. El desistimiento únicamente puede ser presentado por el denunciante o su Representante Legal.</p> <p>b. Si el desistimiento es presentado por el Representante Legal, debe presentar fotocopia de la carta poder con firma legalizada o del Testimonio de la Escritura Pública de Mandato debidamente inscrita. En cualquiera de los documentos debe estar expresamente establecida la facultad para desistir de acciones promovidas.</p> <p>c. El desistimiento puede presentarse a través del formulario que para el efecto tiene la Unidad de Denuncias o a través de memorial con firma legalizada.</p> <p>d. No puede presentarse desistimiento de la denuncia cuando ya se haya emitido el informe final.</p> <p>e. Si el expediente de denuncia se encuentra en investigación o análisis y el denunciante presenta solicitud de desistimiento, la encargada de la Unidad de Investigación y Análisis deberá trasladar el expediente a la Unidad de Denuncias para que se resuelva lo relativo al desistimiento.</p> <p>f. El desistimiento impide continuar con el trámite del expediente una vez se haya aprobado el mismo, toda vez que implica la renuncia a su derecho.</p>			



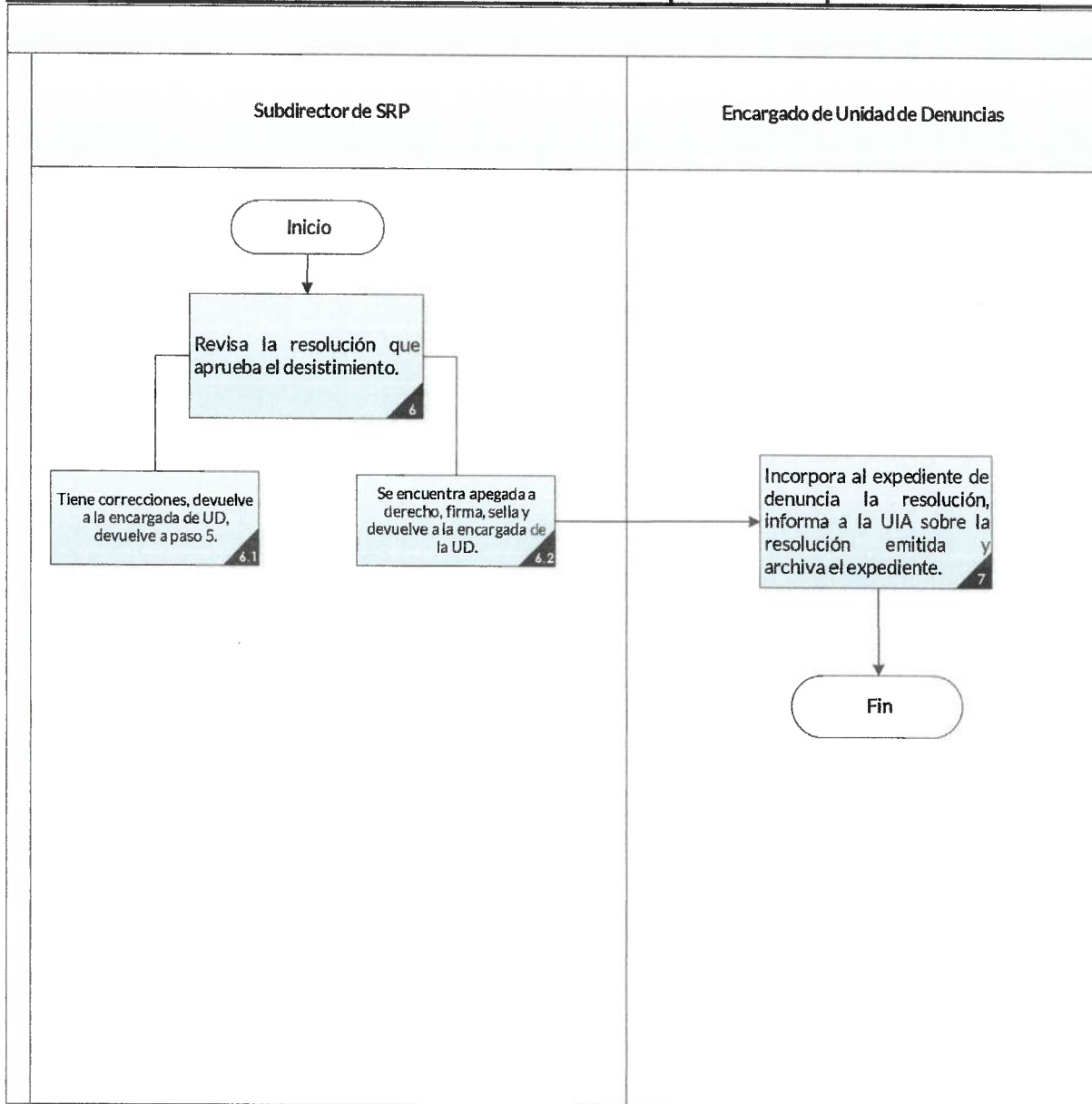
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias		CÓDIGO	13.00.U1.P2
Desistimiento de denuncia administrativa		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio de Procedimiento			
1.	Recibe solicitud de desistimiento.	Encargado de Unidad de Denuncias	Formulario/memorial de desistimiento
2.	Revisa el memorial o formulario de desistimiento. 2.1 El expediente se encuentra en la UIA, sigue paso 3 2.2 El expediente se encuentra en la UD, sigue paso 5	Encargado de la Unidad de Denuncias	Formulario/memorial de desistimiento Registro de denuncias
3.	Elabora oficio solicitando que el expediente de denuncia sea trasladado para resolver la solicitud de desistimiento.	Encargado de Unidad de Denuncias	Registro de traslado de denuncias
4.	Recibe expediente de denuncia y revisa el estado del trámite del expediente.	Encargado de Unidad de Denuncias	
5.	Analiza la solicitud de desistimiento. 5.1 El trámite de la denuncia ya ha finalizado, elabora y firma resolución mediante la cual se resuelve SIN LUGAR la solicitud de desistimiento. 5.2 La denuncia aún se encuentra en trámite, elabora, firma y traslada la resolución para Visto Bueno.	Encargado de Unidad de Denuncias	
6.	Revisa la resolución que aprueba el desistimiento. 6.1 Tiene correcciones, devuelve a la encargada de UD, devuelve a paso 5. 6.2 Se encuentra apegada a derecho, firma, sella y devuelve a la encargada de la UD.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
7.	Incorpora al expediente de denuncia la resolución, informa a la UIA sobre la resolución emitida y archiva el expediente.	Encargado de la Unidad de Denuncias	
Fin de Procedimiento			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P2
Flujograma de Desistimiento de Denuncia Administrativa	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	1/2



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Denuncias	CÓDIGO	13.00.U1.P2
Flujograma de Desistimiento de Denuncia Administrativa	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	2/2



X. Registro de procedimientos de la Unidad de Investigación y Análisis

Manual de Normas y Procedimientos		CÓDIGO	13.00.U2
Unidad de Investigación y Análisis		FECHA	Marzo 2024
No.	Procedimientos	Código	
1.	Investigación de la Denuncia	13.00.U2.P1	
2.	Visitas de Inspección Física	13.00.U2.P2	



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U2.P1
Investigación de la Denuncia		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	1/4
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional		Investigación y Análisis	
Descripción		Objetivo	
Procedimiento que se aplica para el diligenciamiento, investigación y análisis de las denuncias presentadas contra empleados y funcionarios; así como, la determinación de la posible comisión de un delito o apertura de procedimiento administrativo disciplinario.		Asignar, recolectar, solicitar y obtener toda clase de información y documentación necesaria para dar seguimiento y evaluar los hechos denunciados.	
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. ▪ Investigaciones realizadas. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios de traslado de la denuncia. 2. Memorándum o providencia de asignación de la denuncia. 3. Expediente de la denuncia. 4. Oficios de requerimiento de información a las áreas administrativas del IGM. 5. Entrevistas e informes de trabajo de campo. 			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis	CÓDIGO	13.00.U2.P1
Investigación de la Denuncia	PÁGINAS	2/4
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD
Responsabilidad Profesional		Investigación y Análisis
Políticas y normas de aplicación		
<p>a. La información será requerida a través de oficios.</p> <p>b. Se le comunicará al denunciado que existe denuncia en su contra para que haga uso de su derecho de defensa.</p> <p>c. La investigación y el informe se hará bajo los principios de celeridad, economía, sencillez y contradicción.</p> <p>d. Las Subdirecciones, Departamentos y Unidades del Instituto están obligadas a trasladar a la mayor brevedad la información o documentos solicitados para la debida integración y análisis de los expedientes relacionados con las denuncias presentadas.</p> <p>e. En caso de apoyo interinstitucional para solicitud de información, se requerirá a través de la Dirección General del IGM.</p> <p>f. El informe final debe contener la enunciación de los hechos investigados, detalle de los elementos recabados para la averiguación del caso, las disposiciones legales aplicables, el análisis correspondiente y la determinación, según el resultado de la investigación realizada.</p> <p>g. El informe final deberá determinar, de acuerdo con el resultado de la investigación realizada, si es procedente o no, la apertura de procedimiento administrativo disciplinario, o bien, la posible comisión de un hecho ilícito para la realización de la denuncia ante el Ministerio Público.</p> <p>h. El denunciante y el denunciado pueden tener acceso al expediente de denuncia administrativa (denuncia, elementos de investigación recabados, informe final y cualquier otra actuación que obre en el mismo y sea de interés para el denunciante y/o para el denunciado).</p>		



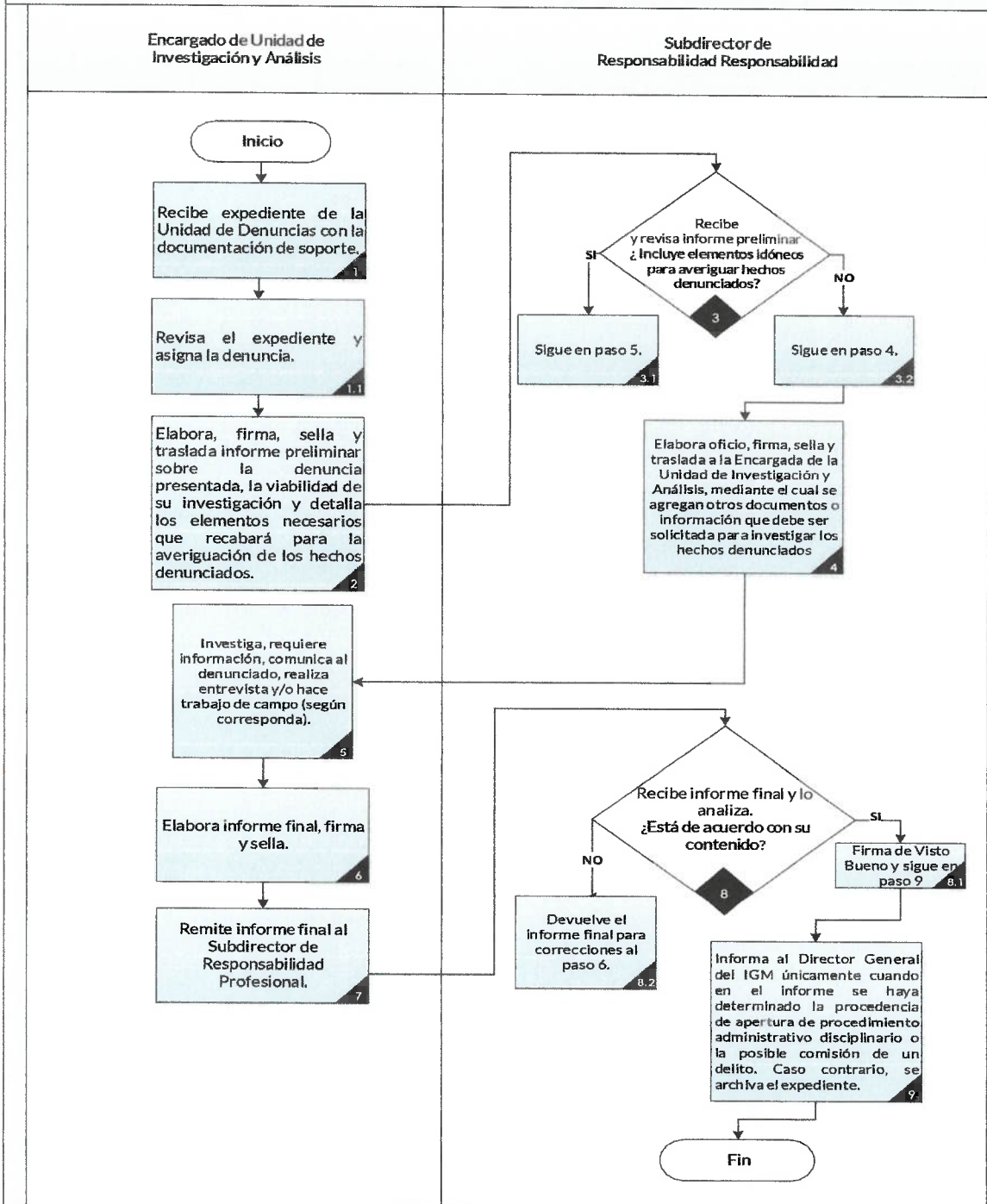
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis		CÓDIGO	13.00.U2.P1
Investigación de la Denuncia		PÁGINAS	3/4
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio de Procedimiento			
1.	Recibe expediente de la Unidad de Denuncias con la documentación de soporte.	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	Memorándum, providencia u oficio.
1.1	Revisa el expediente y asigna la denuncia.	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	
2.	Elabora, firma, sella y traslada informe preliminar sobre la denuncia presentada, la viabilidad de su investigación y detalla los elementos necesarios que recabará para la averiguación de los hechos denunciados.	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	
3.	Recibe y revisa el informe preliminar. Incluye los elementos idóneos para averiguar los hechos denunciados: 3.1 Si, continúa en paso 5 3.2 No, continúa en paso 4	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
4.	Elabora oficio, firma, sella y traslada a la Encargada de la Unidad de Investigación y Análisis, mediante el cual se agregan otros documentos o información que debe ser solicitada para investigar los hechos denunciados. Sigue en paso 5	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
5.	Investiga, requiere información, comunica al denunciado, realiza entrevista y/o hace trabajo de campo (según corresponda).	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	Expediente de la Denuncia, Memorándum o Providencia de asignación de la Denuncia, oficios, informes, dictámenes, resoluciones, providencias, infografía y otros.
6.	Elabora informe final, firma y sella.	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis		CÓDIGO	13.00.U2.P1
Investigación de la Denuncia		PÁGINAS	4/4
No.	Descripción de actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
7.	Remite informe final al Subdirector de Responsabilidad Profesional.	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	Expediente con Informe final de UIA
8.	<p>Recibe informe final y lo revisa. Está de acuerdo con su contenido:</p> <p>8.1 Si, firma de Visto Bueno y sigue en paso 9</p> <p>8.2 No, devuelve el informe final para correcciones, al paso 6</p>	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Memorándum y/o providencia Informe final de UIA
9.	Informa al Director General del IGM únicamente cuando en el informe se haya determinado la procedencia de apertura de procedimiento administrativo disciplinario o la posible comisión de un delito. Caso contrario, se archiva el expediente.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	Informe final de Subdirector de SRP
Fin de procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis	CÓDIGO	13.00.U2.P1
Flujograma de Investigación de la Denuncia	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	1/1



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 13.00.U2.P2
Visitas de Inspección Física		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	1/4
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional		Unidad de Investigación y Análisis	
Descripción		Objetivo	
Procedimiento que se realiza en las dependencias del Instituto para verificar el cumplimiento de las funciones señaladas en el Código de Migración, sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables, derivado de la recurrencia en las denuncias presentadas por los usuarios.		Verificar los principios de actuación y cerciorarse del cumplimiento de funciones y deberes, del personal del IGM, en cumplimiento de la normativa vigente.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de la Unidad de Investigación y Análisis. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Denuncias presentadas por los usuarios. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denuncias. 2. Estadísticas. 3. Oficios, memorándum y Providencias. 			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis	CÓDIGO	13.00.U2.P2
Visitas de Inspección Física	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	2/4
SUBDIRECCIÓN	UNIDAD	
Responsabilidad Profesional	Unidad de Investigación y Análisis	
Políticas y normas de aplicación		
<p>a. Practicar visitas de inspección física para determinar que los procesos y procedimientos de los servicios que proporciona el IGM se efectúen de conformidad con las normas y procedimientos establecidos en la normativa vigente.</p> <p>b. El Trabajo de Campo, se llevará a cabo en las diferentes áreas administrativas del IGM, donde existe denuncia en investigación y/o se ha identificado recurrencia en las denuncias presentadas por los usuarios.</p> <p>c. Se presentará un Informe escrito del Trabajo de campo realizado al Director General del IGM, con el fin de que, si se evidencia alguna irregularidad, se notifique al Subdirector o Jefe de la dependencia en la que se practicó la visita de inspección física a efecto que realice las acciones que correspondan para mejorar los servicios que presta el IGM.</p>		



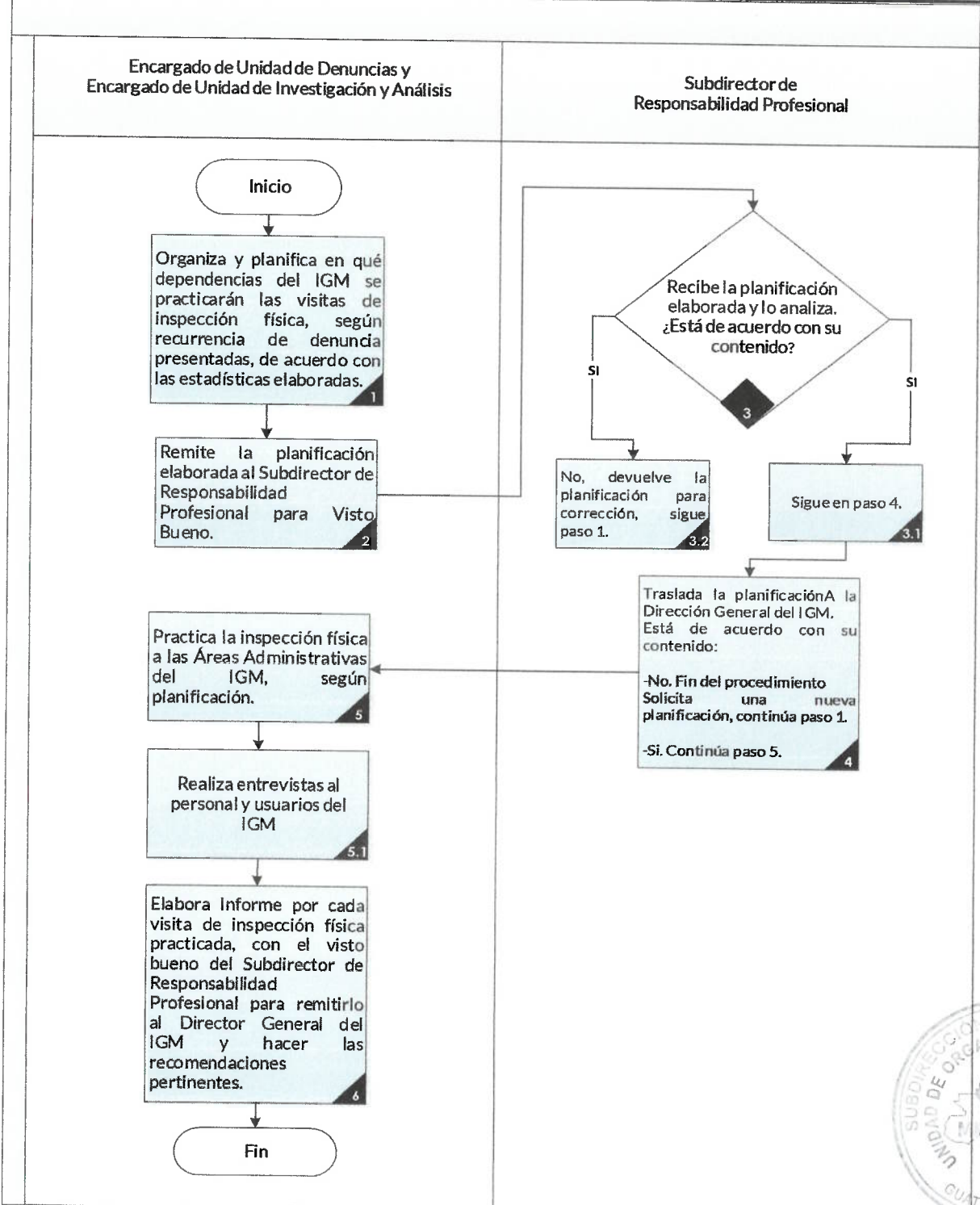
Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis		CÓDIGO	13.00.U2.P2
Visitas de Inspección Física		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	3/4
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional			
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Organiza y planifica en qué dependencias del IGM se practicarán las visitas de inspección física, según recurrencia de denuncia presentadas, de acuerdo con las estadísticas elaboradas.	Encargado de Unidad de Denuncias Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	Expediente de Denuncia, estadística de denuncias, planificación de trabajo de campo.
2.	Remite la planificación elaborada al Subdirector de Responsabilidad Profesional para Visto Bueno.	Encargado de Unidad de Denuncias Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	
3.	Recibe la planificación elaborada y lo analiza. Está de acuerdo con su contenido: 3.1 Si, sigue paso 4 3.2 No, devuelve la planificación para corrección, sigue paso 1.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	
4.	Traslada la planificación al Director General del IGM. Está de acuerdo con su contenido: -No. Fin del procedimiento -Solicita una nueva planificación, continúa paso 1. -Si. Continúa paso 5.	Subdirector de Responsabilidad Profesional	



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis		CÓDIGO	13.00.U2.P2
Visitas de Inspección Física		FECHA	Marzo 2024
		PÁGINAS	4/4
SUBDIRECCIÓN		UNIDAD	
Responsabilidad Profesional			
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
5.	Practica la inspección física a las Áreas Administrativas del IGM, según planificación.	Encargado de Unidad de Investigación y Análisis	Planificación de trabajo de campo, entrevistas y fotografías. Informe de trabajo de campo realizado.
5.1	Realiza entrevistas al personal y usuarios del IGM		
5.2	Toma de Fotografías de las áreas administrativas del IGM relacionadas con la inspección física.		
6.	Elabora Informe por cada visita de inspección física practicada, con el visto bueno del Subdirector de Responsabilidad Profesional para remitirlo al Director General del IGM y hacer las recomendaciones pertinentes.		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Unidad de Investigación y Análisis	CÓDIGO	13.00.U2.P2
Flujograma de Visitas de Inspección Física	FECHA	Marzo 2024
	PÁGINAS	1/1



XI. Glosario

A

Administración: *Una o más acciones afines o sucesivas para organizar, dirigir o controlar.*

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.*

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

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.



II. Hoja de Elaboración
Manual de Normas y Procedimientos
Subdirección de Responsabilidad Profesional
UD / UAI

ETAPAS

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

**Elaborado,
revisado y
aprobado**

Licenciada Evelin Licely Cano Lémus de Rodríguez
Subdirector de Responsabilidad Profesional



III. Hoja de Diseño y Aprobación

Manual de Normas y Procedimientos

Subdirección de Responsabilidad Profesional

UD / UAI

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Estructura y Diagramación	<p><i>Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales</i> <i>Encargado de Unidad de Organización y Métodos</i></p>	 
Revisión y Aprobación	<p><i>Licenciada Jessica Margaret Orellana Díaz</i> <i>Subdirector</i> <i>Subdirección de Planificación</i></p>	 
		