

Procuraduría General de la Nación



**Unidad de Protección de los Derechos
de la Mujer, Adulto Mayor y Personas
con Discapacidad**

**Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de
Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor
y Personas con Discapacidad**

**Aprobado por la Procuradora General de la Nación
Según Acuerdo 158-2015 de fecha
Guatemala, 08 de diciembre 2015**

ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	4
2.	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS.....	4
3.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES.....	6
4.	INTRODUCCIÓN.....	7
5.	INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS).....	7
6.	ACRÓNIMOS.....	8
7.	BASE LEGAL.....	9
8.	NORMATIVA RELACIONADA.....	9
9.	OBJETIVOS.....	11
10.	GENERALIDADES.....	11
11.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	11
12.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN.....	12
13.	POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL.....	12
14.	RESPONSABILIDADES.....	12
15.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	16
15.1	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.....	16
15.1.2.	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA INTRAFAMILIAR.....	18
15.2.	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA PERSONAL DE ADULTO MAYOR, EN FORMA PERSONAL.....	19
15.2.1	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA PERSONAL ADULTO MAYOR EN FORMA PERSONAL.....	21
15.3	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ADULTO MAYOR FORMA ESCRITA.....	22
15.3.1	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ADULTO MAYOR FORMA ESCRITA.....	24



15.4	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA PERSONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL.....	25
15.4.1	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA PERSONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA MENTAL.....	28
15.5	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ESCRITA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL.....	29
15.5	FLUJOGRAMA RECEPCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES DE PERSONA PRESUNTAMENTE CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL.....	31
15.6	MATRIZ DE RECEPCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES DE PERSONA PRESUNTAMENTE CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL.....	32
15.6.1	FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES DE PERSONA PRESUNTAMENTE CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL.....	34
16	ANEXOS.....	35
16.1	Anexo 1.....	35
16.2	Anexo 2.....	35
16.3	Anexo 3.....	36
16.4	Anexo 4.....	36
16.5	Anexo 5.....	37
16.6	Anexo 6.....	38
16.6	Anexo 7.....	39



	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	---------------------------

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, de la Procuraduría General de la Nación, es distribuido de la siguiente manera:

No	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior.	Procuradora General de la Nación	Copia
2	Secretaría General.	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación.	Titular de Dirección de Planificación	Copia/digital
4	Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	Jefe de Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	Copia

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha consignado un ejemplar para su resguardo en la Secretaría General, y copia certificada del original en forma física de acuerdo a la lista que antecede. La Dirección de Planificación tendrá la versión electrónica en formato Word para futuras modificaciones, junto con este Departamento.

2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	17/11/2015
Índice	2	ORIGINAL	17/11/2015
Lista de Distribución del Manual	4	ORIGINAL	17/11/2015
Lista de Páginas Efectivas	4	ORIGINAL	17/11/2015
Registro o Control de Revisiones	6	ORIGINAL	17/11/2015
Introducción	7	ORIGINAL	17/11/2015
Información General	7	ORIGINAL	17/11/2015

ARCHIVO: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN/MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS/DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 18/11/2015
ORIGINAL

Página 4 de 39



SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Acrónimos	8	ORIGINAL	17/11/2015
Base Legal	9	ORIGINAL	17/11/2015
Normativa Relacionada	9	ORIGINAL	17/11/2015
Objetivos	11	ORIGINAL	17/11/2015
Generalidades	11	ORIGINAL	17/11/2015
Actualización de Manual	11	ORIGINAL	17/11/2015
Alcance o Áreas de Aplicación	12	ORIGINAL	17/11/2015
Políticas Generales del Manual	12	ORIGINAL	17/11/2015
Responsabilidades	12	ORIGINAL	17/11/2015
Descripción de Procedimientos	16	ORIGINAL	17/11/2015
Matriz Procedimiento de Denuncia Violencia Intrafamiliar	16	ORIGINAL	17/11/2015
Flujograma de Procedimiento de Denuncia de Violencia Intrafamiliar	18	ORIGINAL	17/11/2015
Matriz de Procedimientos Denuncia de Adulto Mayor, Denuncia Personal	19	ORIGINAL	17/11/2015
Flujograma de Procedimientos de Denuncia Adulto Mayor, Denuncia Personal	21	ORIGINAL	17/11/2015
Matriz de Procedimiento de Denuncia Adulto Mayor, Denuncia Escrita	22	ORIGINAL	17/11/2015
Flujograma de Procedimiento de Denuncia Adulto Mayor, Denuncia Escrita	24	ORIGINAL	17/11/2015
Matriz de Procedimiento de Denuncia de Personas con Discapacidad Física o Mental, Denuncia Personal	25	ORIGINAL	17/11/2015
Flujograma de Procedimiento de Denuncia de Personas con Discapacidad Física o Mental, Denuncia Personal.	28	ORIGINAL	17/11/2015



SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Matriz Descripción de Procedimiento Denuncia de Personas con Discapacidad Física o Mental, Denuncia escrita.	29	ORIGINAL	17/11/2015
Flujograma de Procedimiento de Denuncia de Personas con Discapacidad Física o Mental, Denuncia Escrita.	31	ORIGINAL	17/11/2015
Matriz de Recepción de Procesos Judiciales de Persona Presuntamente con Discapacidad Física o Mental	32	ORIGINAL	17/11/2015
Flujograma de Recepción de Procesos Judiciales de Persona Presuntamente con Discapacidad Física o Mental	34	ORIGINAL	17/11/2015
Anexos	35	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 1	35	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 2	35	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 3	36	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 4	36	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 5	37	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 6	38	ORIGINAL	17/11/2015
Anexo 7	39	ORIGINAL	17/11/2015

3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	17/03/2015	Licda. Guisela Alvarado
2	TODAS	ORIGINAL	24/03/2015	Licda. Guisela Alvarado
3	TODAS	ORIGINAL	06/09/2015	Licda. Marian de Roldán



4	TODAS	ORIGINAL	29/04/2015	Licda. Marian de Roldán
5	TODAS	ORIGINAL	06/06/2015	Licda. Marian de Roldán
6	TODAS	ORIGINAL	29/07/2015	Licda. Marian de Roldán
7	TODAS	ORIGINAL	06/10/2015	Licda. Marian de Roldán

4. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo preceptuado en la normativa legal vigente, esta Dependencia, promueve la prevención y erradicación de la violencia intrafamiliar, brindando la orientación jurídico-administrativa para la protección de los derechos de la mujer, adulto mayor y personas con discapacidad que se encuentren siendo víctimas. Así como el cumplimiento de las funciones asignadas por otras leyes relacionadas con la población objetivo de la Dependencia. Así mismo se realizan acciones de coordinación con otras instituciones públicas y privadas para la atención de la problemática de mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, como por ejemplo: la Red Nacional de Paternidad y Maternidad Responsable.

El Manual de Normas y Procedimientos de la UPDM-AM-PcD de la Procuraduría General de la Nación –PGN–, constituye una guía para establecer las políticas y normas, así como los pasos a seguir en la realización de las tareas y responsabilidades asignadas al personal permanente o temporal.

5. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente manual tendrán el significado siguiente:

5.1 DEFINICIONES

Violencia Física. Acciones de agresión en las que se utiliza la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, arma o sustancia con la que se causa daño, sufrimiento físico, lesiones o enfermedad.

Violencia Psicológica o Emocional. Acciones que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional a una mujer, a sus hijas o a sus hijos, así como las acciones, amenazas o violencia contra las hijas, los hijos u otros familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, adultos mayores y personas con discapacidad en estos casos con el objeto

ARCHIVO: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN/MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS/DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 18/11/2015 ORIGINAL	Página 7 de 39
---	--	----------------



de intimidar, menoscabar su autoestima o controlar, la que sometida a ese clima emocional, puede sufrir un progresivo debilitamiento psicológico con cuadros depresivos.

Violencia Sexual. Acciones de violencia física o psicológica cuya finalidad es vulnerar la libertad e indemnidad sexual de la mujer, incluyendo la humillación sexual, la prostitución forzada y la denegación del derecho de hacer uso de métodos de planificación familiar, tanto natural como artificial o adoptar medidas de protección contra enfermedades de transmisión sexual.

Violencia Económica. Acciones u omisiones que repercuten en el uso, goce, disponibilidad o accesibilidad de una mujer a los bienes materiales que le pertenecen por derecho, por vínculo matrimonial o unión de hecho, por capacidad o por herencia; causándole deterioro, daño, transformación, sustracción, destrucción, retención o pérdida de objetos o bienes materiales propios o del grupo familiar, así como la retención de instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos.

Violencia Patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta el patrimonio o la supervivencia de la víctima, y se presenta como la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades, y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

6. ACRÓNIMOS:

Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de control de la Dependencia de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, tienen el significado siguiente:

PGN	Procuraduría General de la Nación	INE	Instituto Nacional de Estadística.
UPDM-AM-PcD	Dependencia de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad	CSAAJ	Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia.
VIF	Violencia Intrafamiliar	JP	Juzgado de Paz



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DE USO INTERNO
---	---	-------------------

MP	Ministerio Público	JF	Juzgado de Familia
-----------	--------------------	-----------	--------------------

7. BASE LEGAL

La normativa que regula las funciones y atribuciones de la UPDM-AM-PcD se encuentra en la siguiente legislación.

ENTIDAD	DOCUMENTO
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República de Guatemala. • Decreto Número 25-97, Artículo 1. • Decreto Número 97-96, Ley para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar.
Ministerio Público	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 512 Ley Orgánica del Ministerio Público. • Acuerdo 17-93 de fecha 21 de abril del año 1993.
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Número 0245-2008 de fecha 29 de julio de 2008 (revoca Acuerdo 17-93). • Acuerdo Número 90-2009 de fecha 02 de septiembre del año 2009 (revoca Acuerdo Número 0245-2008).

8. NORMATIVA RELACIONADA

De conformidad con el Acuerdo Administrativo Número 17-93, de fecha veintiuno de abril de 1993, de la Secretaría General del Ministerio Público por mandato establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley Orgánica del Ministerio Público, se crea la Dependencia para la Protección de la Mujer y el Niño, dicho Acuerdo fue revocado por el Acuerdo Administrativo Número 245-2008 del 29 de julio del año 2008, emitido por el Procurador General de la Nación.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Número 97-96 del Congreso de la República Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, por medio del cual se crea la Dependencia de Protección de los Derechos de la Mujer, de conformidad con el Acuerdo Gubernativo Número 90-2009, de fecha 02 de septiembre del año 2009 emitido por el Procurador General de la Nación, se revoca el Acuerdo Administrativo Número 245-2008 y unifica las Dependencias de Protección de los Derechos de la Mujer con la Dependencia del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, por lo que a partir de la emisión de dicho Acuerdo Administrativo se crea esta Dependencia.

Las funciones que esta Dependencia realiza están reguladas en la siguiente Legislación:

ARCHIVO: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN/MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS/DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 18/11/2015 ORIGINAL	Página 9 de 39
---	--	----------------



Constitución Política de la República de Guatemala. Capítulo IV. Ministerio Público y Procuraduría General de la Nación. Artículos 252, 29, 47, 51, 53 y 55, Artículo 47. Protección a la familia, Artículo 50. Igualdad de los Hijos, Artículo 51. Protección a Menores y Ancianos, Artículo 53. Minusválidos, Artículo 55. Obligación de Proporcionar Alimentos.

Ley Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto Número 97-96. Artículo 1. Violencia Intrafamiliar, Artículo 2. De la aplicación de la presente ley, Artículo 3. Presentación de Denuncias, Artículo 4. De las Instituciones, Artículo 7. De las Medidas de Seguridad, Artículo 11. Supletoriedad de la ley, Artículo 12. Deberes del Estado, Artículo 13. Ente Asesor.

Reglamento de la Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 831-2000: Artículo 1. Objeto, Artículo 2. Remisión, Artículo 3. Seguimiento, Artículo 4. Patrocinio Legal, Artículo 5. Recepción y Trámite de las Denuncias, Artículo 6. Casos Penales, Artículo 7. Oposición, Artículo 8. Registro.

Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra La Mujer, Decreto Número 22-2008: Artículo 1. Objeto y fin de la Ley, Artículo 2. Aplicabilidad, Artículo 3. Definiciones, Artículo 4. Coordinación interinstitucional, Artículo 5. Acción pública, Artículo 6. Femicidio, Artículo 7. Violencia contra la mujer, Artículo 8. Violencia económica, Artículo 9. Prohibición de causales de justificación, Artículo 10. Circunstancias agravantes.

Artículo 11. Resarcimiento a la víctima, Artículo 12. Responsabilidad del Estado, Artículo 13. Derechos de la víctima, Artículo 14. Fortalecimiento de las Dependencias encargadas de la investigación criminal, Artículo 15. Creación de los órganos jurisdiccionales especializados, Artículo 16. Centros de Apoyo Integral para la Mujer Sobreviviente de Violencia, Artículo 17. Fortalecimiento institucional.

Fortalecimiento institucional, Artículo 18. Capacitación a funcionarios del Estado, Artículo 19. Asistencia legal a la víctima, Artículo 20. Sistema Nacional de Información sobre Violencia en Contra de la Mujer, Artículo 22. Transitorio, Artículo 25. Supletoriedad, Artículo 26. Fuentes de interpretación.

Ley de Protección Para las Personas de La Tercera Edad Decreto Número 80-96, y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo Número 135-2002 del Congreso de la Republica. Artículo 1. Objeto de la ley, Artículo 2. Interpretación, Artículo 3. Definición, Artículo 4. Beneficiarios, Artículo 5. Ámbito de aplicación, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39.

Reglamento de La Ley De Protección Para Las Personas De La Tercera Edad. Acuerdo Gubernativo Número 135-2002. Artículo 1. Objetivo del Reglamento, Artículo 2. Beneficiarios, Artículo 3. Situación de Riesgo, Artículo 4. Plan Nacional de Atención Gerontológico, Artículo 5. Funcionamiento de albergues y hogares permanentes y temporales, Artículo 8. Del Comité Nacional de Protección a la Vejez. Artículo 9. Atribuciones del Comité Nacional de Protección de la Vejez.



Artículo 10. La Junta Directiva del Comité Nacional de Protección a la Vejez, Artículo 11. Asamblea General, Artículo 18. Atribuciones del Presidente del Comité Nacional de Protección a la Vejez, Artículo 19. Atribuciones del Vicepresidente de la Junta Directiva, Artículo 22. Consejo Asesor, Artículo 23. Funciones del Consejo Asesor, Artículo 25. Denuncia por malos tratos, Artículo 26. Seguimiento, Artículo 27. Recepción y Trámites de las Denuncia, Artículo 28. Centros de Asistencia Médica, Artículo 29. Atribuciones específicas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Artículo 31. Colaboración de otras entidades públicas y privadas.

9. OBJETIVOS:

9.1. Objetivo General:

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y procedimientos del Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad –UPDM-AM-PcD- para que el personal permanente o temporal tenga una guía de la secuencia de pasos a seguir para el cumplimiento de las funciones de esta Dependencia.

9.2 Objetivo Específico:

- Contar con un documento que muestre los pasos, seguimiento, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
- Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos, en este manual.
- Proveer una herramienta de consulta y capacitación al personal del Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad –UPDM-AM-PcD-.

10. GENERALIDADES

- El presente Manual de Normas y Procedimientos (MNP), brinda una descripción de las normas, procesos y seguimientos del Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
- Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican a las funciones que desempeña el personal permanente o temporal de esta Dependencia.



11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- Este documento fue discutido, aceptado y modificado por el personal de la -UPDM-AM-PcD que en el intervinieron, revisado por la autoridad correspondiente, con la aprobación de la Procuradora General de la Nación.
- En principio el manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo ameriten, para facilitar su actualización las páginas serán intercambiables.
- Las modificaciones podrán realizarse por iniciativa del Despacho Superior o por esta Dependencia, debiendo presentar para el efecto, las causas que originan dicha modificación.

12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

La política, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican a la revisión y vigilancia para el cumplimiento de los controles y procesos internos orientados a la protección de los derechos de la mujer, adulto mayor y personas con discapacidad, a cargo del personal de esta Dependencia, de las Delegaciones departamentales y las Dependencias que por necesidades del servicio realizan acciones relacionadas con esta Dependencia.

13. POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL

- Aplicación de los principios y valores institucionales al brindar atención a los usuarios.
- Apoyo técnico necesario a los usuarios que presentan casos de violencia contra la mujer, adulto mayor y personas con discapacidad y la representación cuando sean personas incapaces o ausentes.

14. RESPONSABILIDADES:

14.1 Lineamientos Generales

Recibir, atender y tramitar denuncias relacionadas con violencia intrafamiliar Área económica, adulto mayor y personas con discapacidad, proporcionando la debida atención administrativa y legal.

Cuando el hecho denunciado por su aplicación no puede ser conocido ni tramitado por esta Dependencia, se brinda la asesoría legal respectiva y se deriva a la instancia que corresponde, dándole el seguimiento y diligenciamiento respectivo.

<p>ARCHIVO: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN/MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS/DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD</p>	<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 18/11/2015 ORIGINAL</p>	<p>Página 12 de 39</p>
--	--	------------------------



1. Jefe(a):

- a) Recibe, asigna casos y da seguimiento al diligenciamiento de la documentación que es remitida al Departamento y Jefatura (notificaciones, oficios, providencia, expedientes, etc.).
- b) Dirigir el trabajo de la Dependencia, da seguimiento a la asignación de los casos distribuidos a las Abogadas, Auxiliares Jurídicos, Trabajadoras Sociales y Secretaria.
- c) Diligenciar los casos que a su juicio considere pertinente.
- d) Coordinar calendarización de audiencias y reuniones que se realizan con diferentes Instituciones del Estado, personas particulares, Organismo Judicial, entre otras.
- e) Verificar el cumplimiento y asistencia a las audiencias que atiende la Dependencia y requerimientos de información de otras Dependencias e Instituciones del Estado en el plazo establecido.
- f) Cumplimiento de los procesos establecidos para la realización del trabajo de la Dependencia.
- g) Conocer, coordinar y realizar el diligenciamiento de asuntos que sean asignados por el Despacho Superior.
- h) Participar en reuniones de trabajo a nivel interinstitucional, con anuencia del Despacho Superior.
- i) Participar en las reuniones de trabajo que le sean convocadas.
- j) Revisión y visto bueno de los informes semanales, dirigidos al Despacho Superior, siendo corresponsable de la entrega de los mismos, conjuntamente con la Secretaria de la Dependencia.
- k) Revisión y visto bueno de los informes mensuales estadísticos y cuatrimestrales a entregar vía electrónica a la Dirección de Planificación en la fecha del calendario anual establecido, así como el ingreso de los datos al Sistema de Planificación de la PGN o los que sean requeridos por Instituciones externas.
- l) Las actividades que sean asignadas por el Procurador General de la Nación.

2. Abogadas Auxiliares:

Recibir y tramitar casos y denuncias, que son competencia de esta Dependencia en materia de mujer, adulto mayor y personas con discapacidad, ante los órganos jurisdiccionales competentes y/o Instituciones estatales, administrativas y personas particulares.

- a) Promover Juntas Conciliatorias en materia de violencia intrafamiliar Área económica, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
- b) Suscribir convenios voluntarios de pensión alimenticia.
- c) Realizar acciones legales que corresponden en los procesos legales en los cuales se debe tener interés en materia de mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.
- d) Coordinar con Instituciones públicas y privadas para la atención de casos, denuncias en tema de mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.
- e) Recibir y diligenciar las cédulas de notificación, notificaciones telefónicas o notificaciones efectuadas a las profesionales realizadas por los órganos jurisdiccionales.
- f) Asistir a las audiencias celebradas ante los órganos jurisdiccionales en los casos de competencia de esta Dependencia.



- g) Elaborar oficios, providencias e informes para presentar a las Dependencias del Estado, oficinas administrativas, con conocimiento de Jefatura.
- h) Elaborar documentos para presentar información.
- i) Trasladar a Jefatura informes semanales de actividades, audiencias, citaciones, reuniones asistidas.
- j) Presentar información oportunamente a la Secretaria de la Dependencia para la realización de informes semanales o mensuales estadísticos e informes cuatrimestrales de la Dirección de Planificación así como los que sean requeridos por Instituciones externas. (Anexo 1)
- k) Realizar las demás actividades relacionadas con su cargo, que indique el jefe inmediato.

3. Auxiliares Jurídicos:

- a) Recepción y tramitación de casos, denuncias, que son competencia de esta Dependencia en materia de mujer, adulto mayor y personas con discapacidad ante Instituciones estatales, administrativas y personas particulares.
- b) Promover juntas conciliatorias en materia de violencia intrafamiliar Área económica, adulto mayor y personas con discapacidad.
- c) Suscribir convenios de pensión alimenticia firmados en conjunto con Jefe de la Dependencia y en su defecto otro abogado de la Dependencia.
- d) Coordinar con Instituciones públicas y privadas para la atención de la problemática de mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.
- e) Elaborar oficios, providencias, informes para presentar a las Dependencias del Estado, oficinas administrativas, personas particulares con conocimiento de Jefatura.
- f) Redactar documentos para presentar información.
- g) Trasladar a Jefatura informes semanales de actividades, audiencias, citaciones, reuniones asistidas.
- h) Presentar información oportunamente a la Secretaria de la Dependencia para la realización de informes semanales o mensuales estadísticos e informes cuatrimestrales de la Dirección de Planificación así como los que sean requeridos por Instituciones externas. (Anexo 1).
- i) Realizar las demás actividades relacionadas con su cargo, que indique el jefe inmediato.

4. Profesionales en Trabajo Social:

- a) Realizar investigaciones, constataciones, entrevistas sociales de los expedientes tramitados en esta Dependencia, en materia de mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.
- b) Elaborar los informes sociales de los expedientes asignados y tramitados, como resultado de las investigaciones, constataciones, entrevistas sociales realizadas.
- c) Elaborar actas de internamiento de adultos mayores para documentar el ingreso a Instituciones públicas o privadas.
- d) Localizar recurso familiar dependiendo del caso tramitado por esta Dependencia.
- e) Coordinar con Instituciones públicas y privadas para la atención de la problemática de mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.



- f) Elaborar oficios, providencias, informes, citaciones para presentar a las Dependencias del Estado, oficinas administrativas, personas particulares.
- g) Elaborar documentos para presentar información.
- h) Trasladar a Jefatura informes semanales de actividades, reuniones asistidas.
- i) Presentar información oportunamente a la Secretaría de la Dependencia para la realización de informes semanales o mensuales estadísticos e informes cuatrimestrales de la Dirección de Planificación así como los que sean requeridos por Instituciones externas. (Anexo 2)
- j) Realizar las demás actividades relacionadas con su cargo, que indique el jefe inmediato.

5. Secretaria:

- a) Realizar funciones de tipo secretarial (atención a los usuarios, responder llamadas etc.).
- b) Asistir a la Dependencia y Jefatura en procesos administrativos.
- c) Recibir documentación dirigida al Departamento y Jefatura.
- d) Realizar registro actualizado de libros de control de documentos de la Dependencia (ingreso de correspondencia, casos nuevos, entrega de documentos, expedientes, documentaciones diferentes Dependencias de la Procuraduría General de la Nación, a Instituciones del Estado, oficinas administrativas, circulares, memorándums, oficios, providencias).
- e) Archivar, digitar documentos, expedientes y documentación a diligenciar.
- f) Remitir informes de: Calendarización de audiencias, citaciones, diligenciamientos semanales, casos en conjunto de la Dependencia o por área de la sede central y/o con información de las Delegaciones Departamentales, casos relevantes o de impacto, diligenciamientos semanales.
- g) Elaborar oficios, providencias, informes para presentar a las Dependencias del Estado así como, oficinas administrativas y Despacho Superior a requerimiento del Jefe de la Dependencia.
- h) Trasladar a Jefatura informes de actividades, talleres y reuniones asistidas.
- i) Realizar las demás actividades relacionadas con su cargo, que indique el Jefe Inmediato.
- j) Elaboración de informe de actividades semanal a entregar al Despacho Superior, con el visto bueno de la Jefatura de la Dependencia, siendo responsable de la entrega oportunamente, conjuntamente con la Jefatura de la Dependencia. (Anexo 3).
- k) Elaboración de informe mensual estadístico e informe cuatrimestral a entregar vía electrónica a la Dirección de Planificación en la fecha establecida, así como el ingreso de los datos al Sistema de Planificación de la PGN oportunamente, siendo corresponsable de la entrega conjuntamente con la Jefatura de la Dependencia.
- l) Elaboración de informes de PGN requeridos por instituciones externas.
- m) Realizar las demás actividades relacionadas con su cargo, que indique el jefe inmediato.



15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

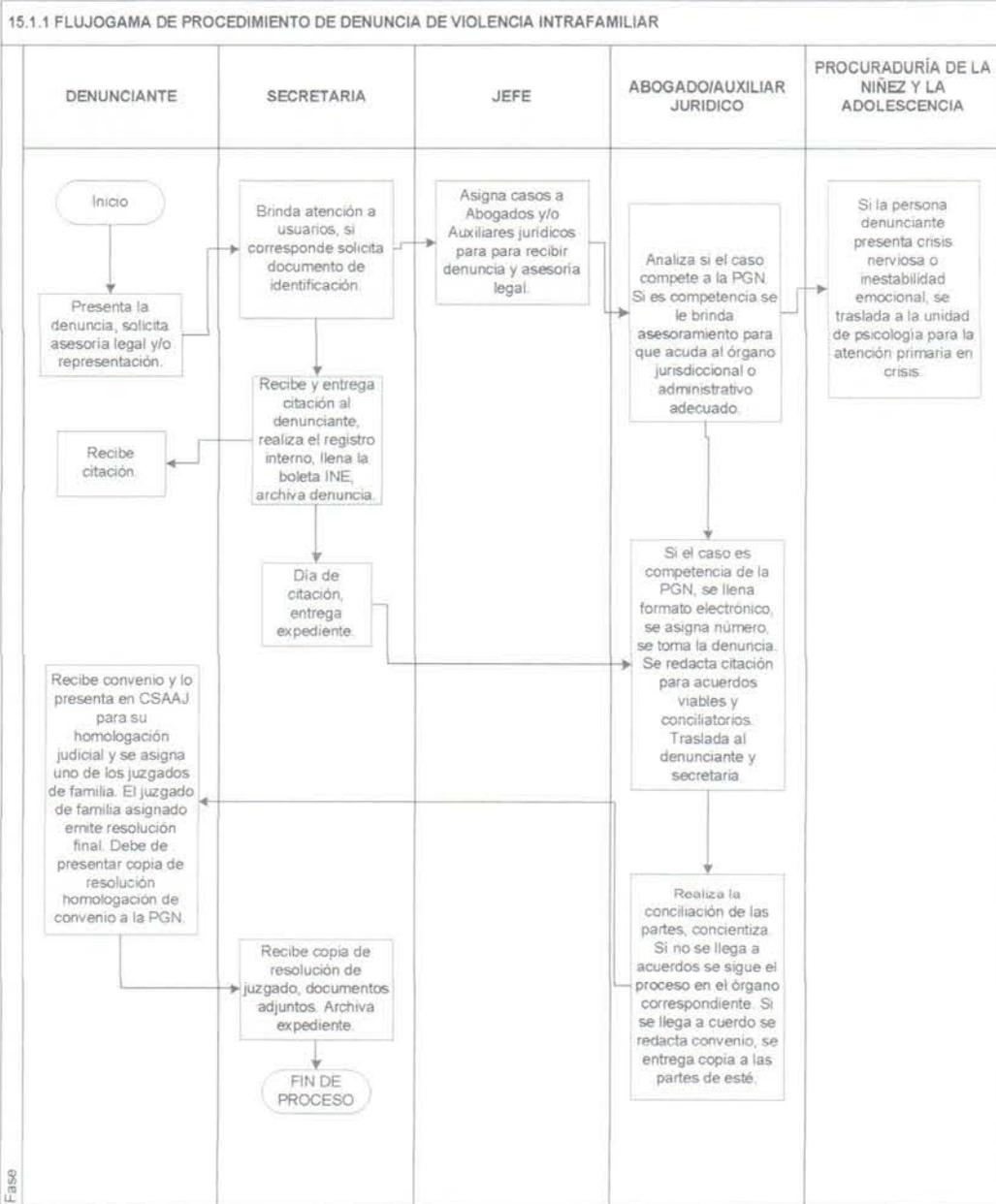
15.1 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR –VIF-

1. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.		4. Puesto funcional del responsable - Jefe(a) de Departamento. - Abogados Auxiliares. - Profesionales en Trabajo Social.	
2. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.		5. Puesto nominal - Secretaria. - Abogadas Auxiliares. - Auxiliares Jurídicos. - Profesionales en Trabajo Social.	
3. Ubicación física 15 avenida 9-69 zona 13.		6. Puesto funcional del jefe inmediato - Jefe(a) de Departamento.	
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Denunciante	Presenta denuncia y requiere que se le brinde Asesoría Legal y/o representación. (Anexo 4).	
2	Secretaria	Brinda atención personal a usuarios escucha el motivo de su visita, de corresponder a la Dependencia solicita documento de identificación (DPI o pasaporte para extranjeros), informa al Jefe de la Dependencia.	
3	Jefa de Dependencia UMAMPD	Asigna a las Abogadas (os), o Auxiliares Jurídicos, para su atención, para asesoría legal o recibir la denuncia, según corresponda.	
4	Abogado/Auxiliar Jurídico	Si la denunciante presenta crisis nerviosa o bien inestabilidad emocional, se coordina para brindarle la atención psicológica primaria.	
5		Analiza si el caso compete a la PGN. Si es denuncia por violencia física, sexual o psicológica, se le brinda asesoría a la denunciante para que acuda al Órgano Jurisdiccional administrativo a presentar su denuncia al-MP-, -JF- o -JP- si no hay signos de violencia y la denuncia es patrimonial (económica) sigue el paso 6. (Cuándo el caso lo amerite será atendido por el titular de la Dependencia).	
6	Abogado/Auxiliar Jurídico	Si el caso es competencia de la Dependencia, llena formato electrónico de denuncia (Anexo 5), asigna número, se solicita datos generales de la denunciante, del denunciado e hijos, así como la relación de los hechos, se acredita la calidad de madre o padre con documentos de identificación de los menores de edad. Redacta citación, indicando el día, fecha, hora y lugar, en la que el denunciado o denunciada, debe comparecer, y de ser posible se pueda llegar a acuerdos viables legalmente y conciliatorios, y traslada al denunciante, y secretaria.	



7	Denunciante	Recibe y entrega citación al denunciante, para que comparezca a la Junta Conciliatoria el día y horas señalados en la citación.
8	Secretaria	Registra denuncia en el libro de expedientes VIF. Realiza el llenado de la Boleta del INE (Anexo 6) y archiva la denuncia en orden alfabético por apellido.
9	Abogado/Auxiliar Jurídico	El día de la citación, solicita expediente a la Secretaria, lleva a cabo la Junta Conciliatoria, atiende a la persona denunciante y denunciada.
10		Procede a concientizar al obligado sobre la necesidad de brindar asistencia económica al cónyuge, conviviente en unión de hecho declarada e hijos menores de edad (debe estar de acuerdo para que en forma voluntaria suscriban convenio de pensión alimenticia).
11		Si el denunciante y denunciado no llegan a acuerdo conciliatorio, sigue paso del numeral 9, si se da acuerdo voluntario sigue el numeral 10.
12		Se refiere con oficio a la denunciante a alguna de las diferentes Instituciones que brindan auxilio legal gratuito para el inicio de un juicio oral de alimentos.
13		Si llegan a un acuerdo redacta el convenio por acuerdo voluntario de las partes indicando: Separación conyugal o por unión de hecho, pensión alimenticia de acuerdo a la forma, modo y monto de la pensión alimenticia acordada y firmada por ambas partes. Se le entrega el convenio a la denunciante.
14	Denunciante	Recibe convenio y lo presenta al –CSAAJ- para su homologación judicial
15	Centro de Servicios Auxiliares de la A.J.	–CSAAJ- asigna a uno de los Juzgados de Familia.
16	Juzgado de Familia	El Juzgado de Familia al que fue asignado el Convenio, emite la resolución judicial conforme a derecho, notifica a las partes y lugares señalados para recibir notificaciones. Cuando las partes procuran el caso, les notifica personalmente.
17	Denunciante	Tiene compromiso de presentar a la Dependencia copia de la resolución de la homologación del Convenio.
18	Secretaria	Recibe formato de denuncia, y con los documentos adjuntos, forma expediente y archiva, incorpora el convenio ratificado al expediente cuando denunciante proporciona copia.
19		FIN DE PROCEDIMIENTO.





15.2 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ADULTO MAYOR, EN FORMA PERSONAL

1. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	4. Puesto funcional del responsable - Jefe(a) de Departamento. - Abogados Auxiliares. - Profesionales en Trabajo Social.
2. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	5. Puesto nominal - Secretaria. - Abogadas Auxiliares. - Auxiliares Jurídicos. - Profesionales en Trabajo Social.
3. Ubicación física 15 avenida 9-69 zona 13.	6. Puesto funcional del jefe inmediato - Jefe(a) de Departamento.

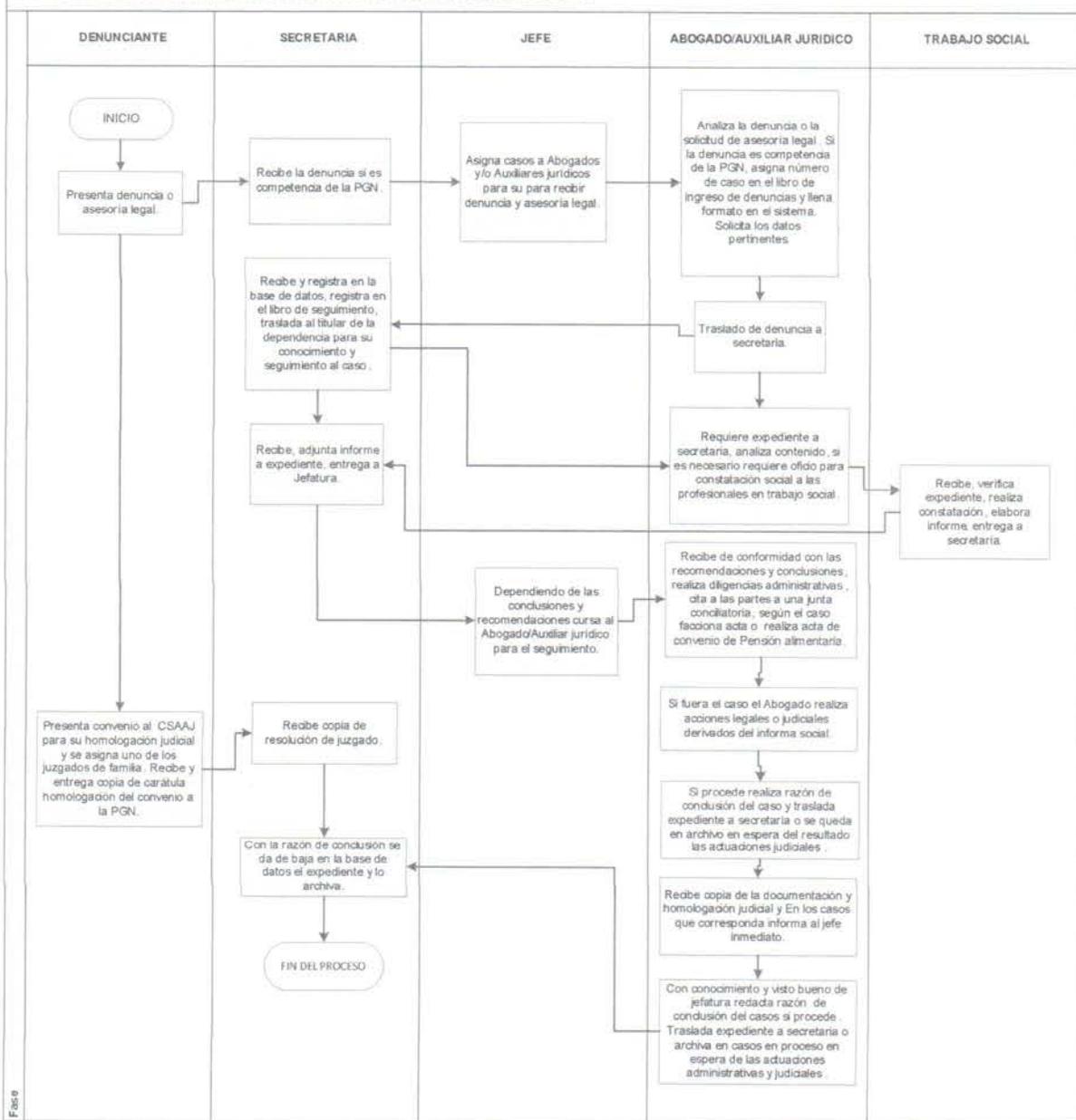
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Denunciante	Presenta denuncia o requiere asesoría legal según sea el caso.
2	Secretaria	Recibe y escucha a la persona interesada, si considera que el caso, es competencia de esta Dependencia, solicita documento de identificación (DPI o pasaporte en caso de extranjeros) y traslada.
3	Jefe(a) de Dependencia	Asigna el caso para su atención a Abogada o Auxiliar Jurídico, y devuelve a secretaria para que realice la asignación y entrega a las Abogadas (os), o Auxiliares Jurídicos por medio de conocimiento.
4	Abogado/Auxiliar Jurídico	Analiza denuncia o requerimiento de asesoría legal, de acuerdo al caso planteado, si corresponde la denuncia asigna número de caso en el Libro de Ingresos de Denuncias y llena formato de la misma (Anexo 7)
5		Solicita información de datos generales del adulto (víctima), y del agresor (denunciado) así como el relato de los hechos a denunciar.
6		Si el caso no compete a la Dependencia (violencia física, sexual o psicológica), se brinda asesoría legal correspondiente para que la persona interesada acuda al Órgano Jurisdiccional, administrativo que corresponda (MP, Juzgados etc.), (Anexo 4).
7	Secretaria	Traslada formato de denuncia y documentos a la secretaria.
8	Abogado o Auxiliar Jurídico	Recibe y registra en la base de datos, realiza la carátula, registra en el libro de seguimiento y traslada a la Jefatura para su conocimiento y para dar seguimiento al caso.
		Requiere expediente a Secretaria, analiza el contenido de los hechos expuestos en la denuncia, si corresponde la constatación de hechos, requiere por oficio que se realice constatación social, a las Profesionales en Trabajo Social.



9	Trabajo Social	Recibe y verifica expediente, realiza constatación, elabora informe con recomendaciones y conclusiones, entrega Informe Social a Secretaria de esta Dependencia.
10	Secretaria	Recibe, verifica y adjunta informe a expediente, cursa a Jefatura para que conozca el contenido del Informe Social, quien dependiendo de las conclusiones y recomendaciones, cursa a Abogada/o Auxiliar, o Auxiliar Jurídico para su seguimiento.
11	Abogado/Auxiliar Jurídico	Recibe de conformidad con las recomendaciones y conclusiones del Informe Social, realiza las diligencias: a) administrativas. Cita a familiares si fuera el caso para la realización de Junta Conciliatoria, si el caso amerita y tratar los hechos denunciados, de llegar a un acuerdo voluntario administrativo, facciona el acta y si fuera el caso de corresponder a una petición de pensión alimenticia, por voluntad de las partes se suscribe Acta de Convenio de Pensión Alimenticia.
12	Abogado	Realiza las acciones legales o judiciales derivados del Informe Social.
13	Abogado/Auxiliar Jurídico	Realiza Razón de Conclusión del caso si procede y traslada expediente a la Secretaria, de lo contrario queda en archivo en espera del resultado de las actuaciones judiciales.
14	Denunciante	Presenta el convenio al Centro de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia (CSAAJ) para que el Juzgado de Familia asignado homologue el convenio suscrito, recibe y entrega copia de la carátula judicial y de la resolución de homologación que le entrega el Juzgado.
15	Secretaria	Recibe y traslada copia de la carátula judicial y de la resolución de homologación.
16	Abogada	Recibe copia de la carátula judicial y de la resolución de homologación, y realiza las acciones legales, en los casos que correspondan e informa a Jefe(a) inmediato.
17		Con conocimiento y visto bueno de la Jefatura redacta razón de conclusión del caso si procede, y traslada expediente a la Secretaria, de lo contrario archiva el expediente en casos en proceso, a la espera del resultado de las actuaciones administrativas o judiciales.
18	Secretaria	Con la Razón de Conclusión, se da de baja en base de datos al expediente y lo archiva donde corresponda.
FIN DE PROCEDIMIENTO.		



15.2.1 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA ADULTO MAYOR DENUNCIA PERSONAL



15.3 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ADULTO MAYOR EN FORMA ESCRITA

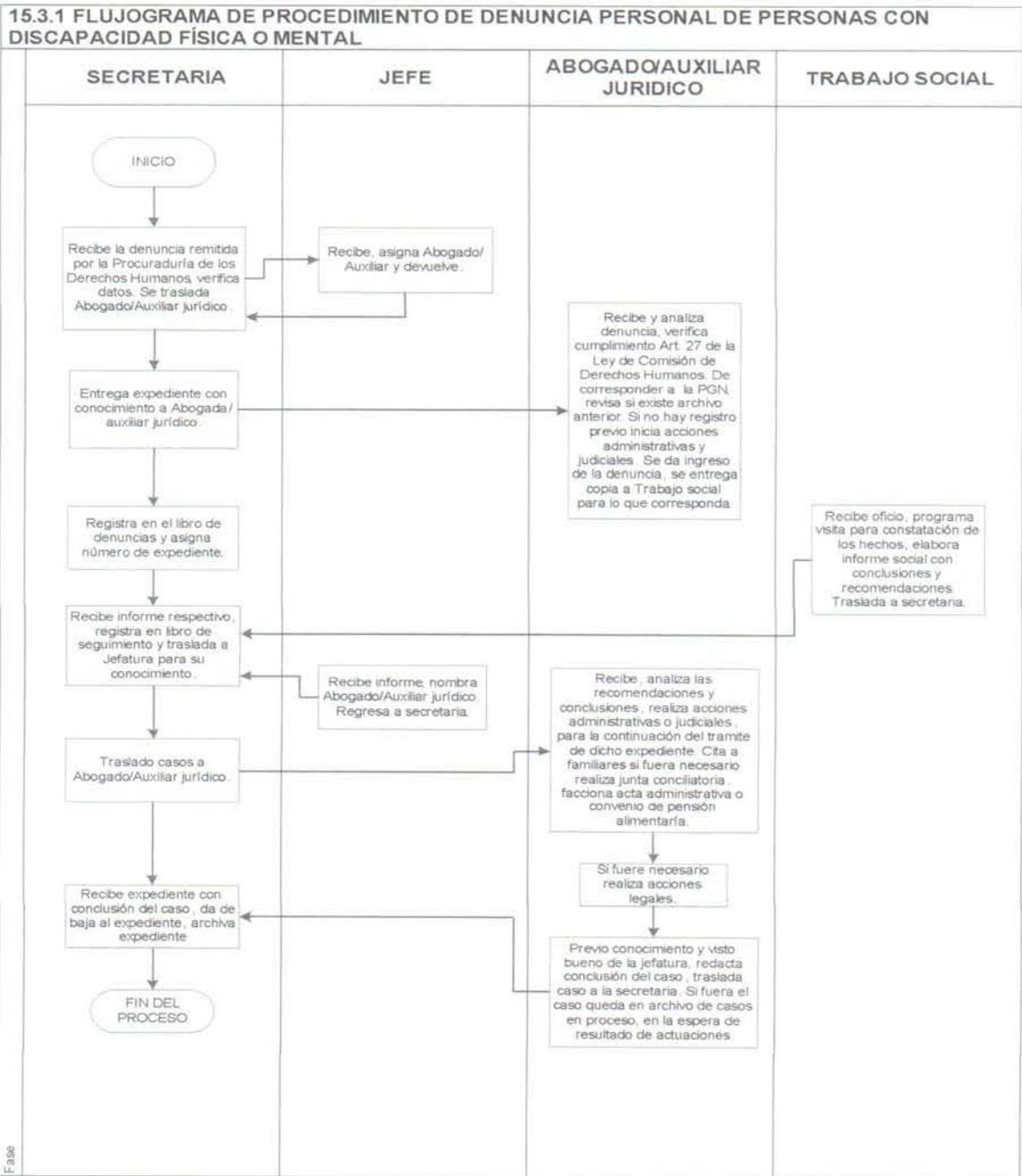
1. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	4. Puesto funcional del responsable - Jefe(a) de Departamento. - Abogados Auxiliares. - Profesionales en Trabajo Social.
2. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	5. Puesto nominal - Secretaria. - Abogadas Auxiliares. - Auxiliares Jurídicos. - Profesionales en Trabajo Social.
3. Ubicación física 15 avenida 9-69 zona 13.	6. Puesto funcional del jefe inmediato - Jefe(a) de Departamento.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaria	Recibe la denuncia, de ser remitida por la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH), verifica en base de datos: Si tiene registro anterior de existir se acumula en expediente, y se traslada a la Abogada o Auxiliar Jurídico que corresponda. Si no existe registro, se forma expediente y se traslada a la Jefatura para su conocimiento y asignación, a Abogada /o Auxiliar o Auxiliar Jurídico.
2	Jefe(a)	Recibe expediente, asigna a Abogada (o) Auxiliar, o Auxiliar Jurídico y devuelve a Secretaria.
3	Secretaria	Con libro de conocimiento entrega expediente a Abogada (o) Auxiliar o Auxiliar Jurídico designado por el Jefe(a).
4	Abogado /Auxiliar Jurídico	Recibe y analiza denuncia, en las remitidas por la PDH verifica cumplimiento del Art. 27 de la Ley de Comisión de Derechos Humanos; de corresponder a PGN, comprueba en el archivo electrónico si el expediente ha ingresado con anterioridad, cuando la víctima tiene expediente previo, de ser procedente acumula la que recibe, en caso contrario, requiere a secretaria que registre la denuncia.
5		Si no se encuentra expediente de la víctima y el caso compete a la Dependencia se inicia acciones administrativas o judiciales de conformidad con la ley, anota en libro de Trabajo Social, redacta y entrega oficio con expediente a las Profesionales en Trabajo Social, para lo que corresponda.
6	Secretaria	Registra en el libro de denuncias y le asigna número al expediente.
7	Trabajo Social	Recibe oficio, programa visita para la constatación de los hechos denunciados y elabora el Informe Social correspondiente, con conclusiones



		y recomendaciones, traslada expediente con Informe Social a la Secretaria.
8	Secretaria	Recibe el informe respectivo, registra en el libro de seguimiento y traslada a la Jefatura para conocimiento.
9	Jefatura	Recibe informe e instruye a Secretaria para que se traslade a Abogada (o) Auxiliar, o Auxiliar Jurídico.
10	Secretaria	Traslada el caso a un Abogado o Auxiliar Jurídico de la Dependencia.
11	Abogado /Auxiliar Jurídico	Recibe, analiza las recomendaciones y conclusiones, realiza acciones administrativas internas o externas, o judiciales derivado del Informe Social, para continuar con el trámite de dicho expediente.
12		Cita a familiares si fuera el caso para la realización de Junta Conciliatoria, de llegar a un acuerdo voluntario, facciona acta administrativa o convenio de pensión alimenticia.
13	Abogado	Realiza las acciones legales, si así fuere.
14	Abogado/Auxiliar Jurídico	Con previo conocimiento y visto bueno de la Jefatura, redacta razón de conclusión del caso, si procede traslada el caso a la Secretaria, de lo contrario queda en archivo de casos en proceso, en espera del resultado de las actuaciones.
15	Secretaria	Recibe expediente con razón de conclusión del caso, y con base a esta, da de baja en base de datos al expediente físico, y procede al archivo del expediente.
16		FIN DE PROCEDIMIENTO.





15.4 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA PERSONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL

1. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	4. Puesto funcional del responsable Jefe(a) de Departamento. Abogados Auxiliares. Profesionales en Trabajo Social.	
2. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	5. Puesto nominal Secretaria. Abogadas Auxiliares. Auxiliares Jurídicos. Profesionales en Trabajo Social.	
3. Ubicación física 15 avenida 9-69 zona 13.	6. Puesto funcional del jefe inmediato Jefe(a) de Departamento.	
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Denunciante	Se presenta y requiere que se le brinde asesoría legal y/o presentar denuncia. (Anexo 4)
2	Secretaria	Brinda atención personal a los (las) usuarios (as) de los diferentes casos. Si es competencia de esta Dependencia, solicita documento de identificación (DPI o pasaporte en caso de extranjeros) y traslada el caso para atención a las Abogadas (os), o Auxiliares Jurídicos, quien de acuerdo al caso planteado, brinda la Asesoría Legal o recibe denuncia y traslada.
3	Jefe(a)	Recibe el expediente y asigna conforme el libro de asignaciones a las Abogadas (os), y Auxiliares Jurídicos, para seguimiento de acciones, administrativas internas, externas y/o Judiciales.
4	Abogado(a)/Auxiliar Jurídico	Recibe denuncia enviada por la PDH, analiza si el caso es competencia de esta Dependencia se verifica en el archivo electrónico si con anterioridad no han enviado el mismo expediente o si la víctima ya tiene expediente previo, si es procedente se acumula. Determina si el caso es originado por violencia física, sexual o psicológica, brinda asesoría para que la víctima acuda al Órgano Jurisdiccional o administrativo (juzgados, MP) traslada a Secretaria para que realice el registro.
5		Si el caso es nuevo y corresponde, llena formato de denuncia, asigna número de conformidad con el correlativo del Libro de Ingresos de Denuncias de Personas con Discapacidad, solicita información de datos generales de la persona discapacitada física o mental (víctima), del agresor



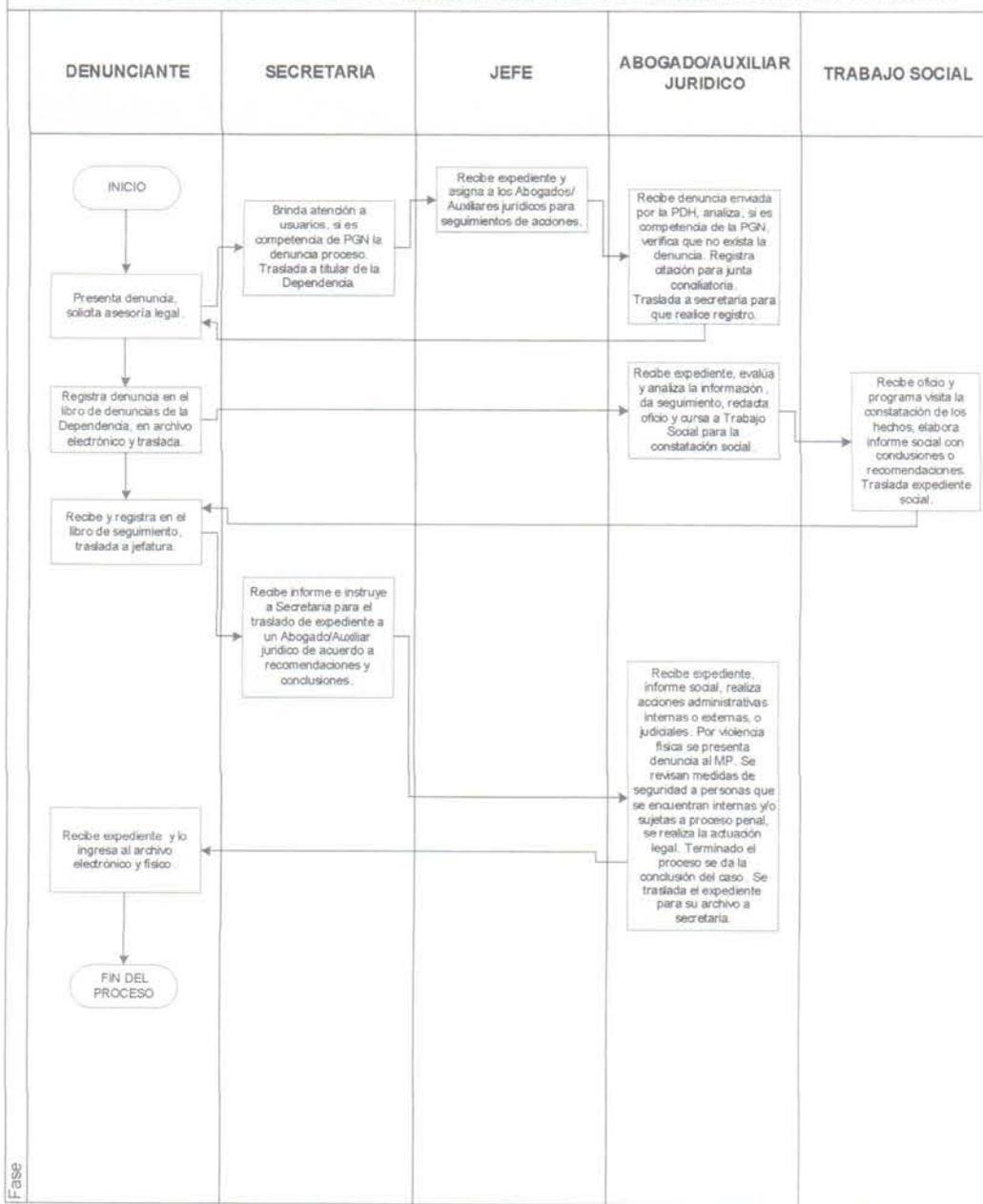
		(denunciado) y manifestación de los hechos relacionados con la denuncia.
6	Abogado(a)/Auxiliar Jurídico	Redacta citación, consignando el día, fecha, hora y lugar, al que se debe de comparecer, con el fin de que el denunciado o denunciada se presente y de ser posible se pueda llegar a acuerdos viables conciliatorios y devuelve expediente a Secretaria.
7	Secretaria	Registra denuncia en Libro de Denuncias de personas con discapacidad, en el archivo electrónico y traslada.
8	Abogado /Auxiliar Jurídico	Recibe expediente evalúa y determina qué tipo de acción administrativo o legal corresponde realizar, para continuar con el trámite de dicho expediente.
9		Recibe el expediente, revisa y analiza la información, da seguimiento, redacta oficio y cursa a las Profesionales en Trabajo Social para realización de constatación social de conformidad con los hechos manifestados por la persona.
10	Trabajo Social	Recibe oficio y programa visita para la constatación de los hechos denunciados, elabora Informe Social correspondiente, con conclusiones o recomendaciones, traslada expediente con Informe Social. Si se trata de un caso de internamiento definitivo o temporal, sujeto a requisitos del hogar privado, la Persona con Discapacidad debe llenarlos, de lo contrario por cuestiones administrativas de los centros privados no se brinda el apoyo.
11	Secretaria	Recibe y registra en el libro de seguimientos el informe respectivo, y traslada a Jefatura.
12	Jefatura	Recibe informe e instruye a Secretaria para que se traslade el expediente e Informe Social a la Abogada (o) o Auxiliar Jurídico, para dar seguimiento de acuerdo a las recomendaciones y/o conclusiones.
13	Secretaria	Traslada con conocimiento a Abogada (o) Auxiliar Jurídico.
14	Abogado/Auxiliar Jurídico	Recibe expediente e Informe Social y toma en cuenta las recomendaciones y conclusiones, realiza acciones administrativas internas o externas, o judiciales de conformidad con la ley.
15		Si se trata de un caso que requiere concientización de familia, redacta citación y entrega a persona interesada, la citación está dirigida a las personas involucradas, para que se presenten a una Junta Conciliatoria, indicándoles, fecha, día y hora en que se efectuará la misma.
16	Abogado/Auxiliar Jurídico/Trabajo	Si se llenan los requisitos, se da el internamiento temporal o definitivo mediante acta administrativa de ingreso al hogar.



	Social	
17	Abogado/Auxiliar Jurídico	Atiende a las personas citadas e inicia la Junta Conciliatoria indicando el motivo y procede a concientizar al o los denunciados, sobre: <ul style="list-style-type: none"> a. La necesidad de brindar asistencia económica al discapacitado, a través de su tutor y protutor, si lo tuviere, si no lo tuviere, la necesidad de que se pongan de acuerdo en el trámite del Juicio Voluntario de Declaratoria de Interdicción, para que la persona con discapacidad tenga un representante que pueda defender sus derechos. b. Si el caso se trata de concientización por abandono y/o otras circunstancias, en las cuales se considera que las partes pueden llegar a acuerdos viables o formas alternativas de solución de conflictos, los compromisos adquiridos con las personas involucradas a favor de la persona con discapacidad física o mental, se hacen constar en acta administrativa, que leen y ratifican con su firma las personas involucradas.
18	Abogado/Jefe de Dependencia	En los casos de violencia física, presenta denuncia al Ministerio Público y tramita medidas de seguridad que corresponda en los juzgados correspondientes.
19	Abogado/Auxiliar Jurídico/Trabajo Social	Si se trata de notificaciones de los Juzgados Penales, Civiles y de Familia, en cuanto a revisión de medidas de seguridad de las personas con discapacidad que se encuentran internas y sujetas a proceso penal, se apersona y se está pendiente de las posteriores notificaciones para evacuar las audiencias.
20	Abogado/Auxiliar Jurídico/Trabajo Social	Si se trata de declaraciones de interdicciones se apersona al proceso y se está pendiente de las posteriores notificaciones para evacuar las audiencias.
21		Cumplido el requerimiento de las víctimas tanto en los expedientes administrativos como judiciales y de conformidad con la ley se procede a dar por concluido el caso.
22	Secretaria	Recibe el expediente y lo ingresa al archivo electrónico, y coloca expediente en archivo físico que corresponda.
FIN DE PROCEDIMIENTO.		



15.4.1 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA PERSONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL



Fase



15.5 MATRIZ PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ESCRITA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL

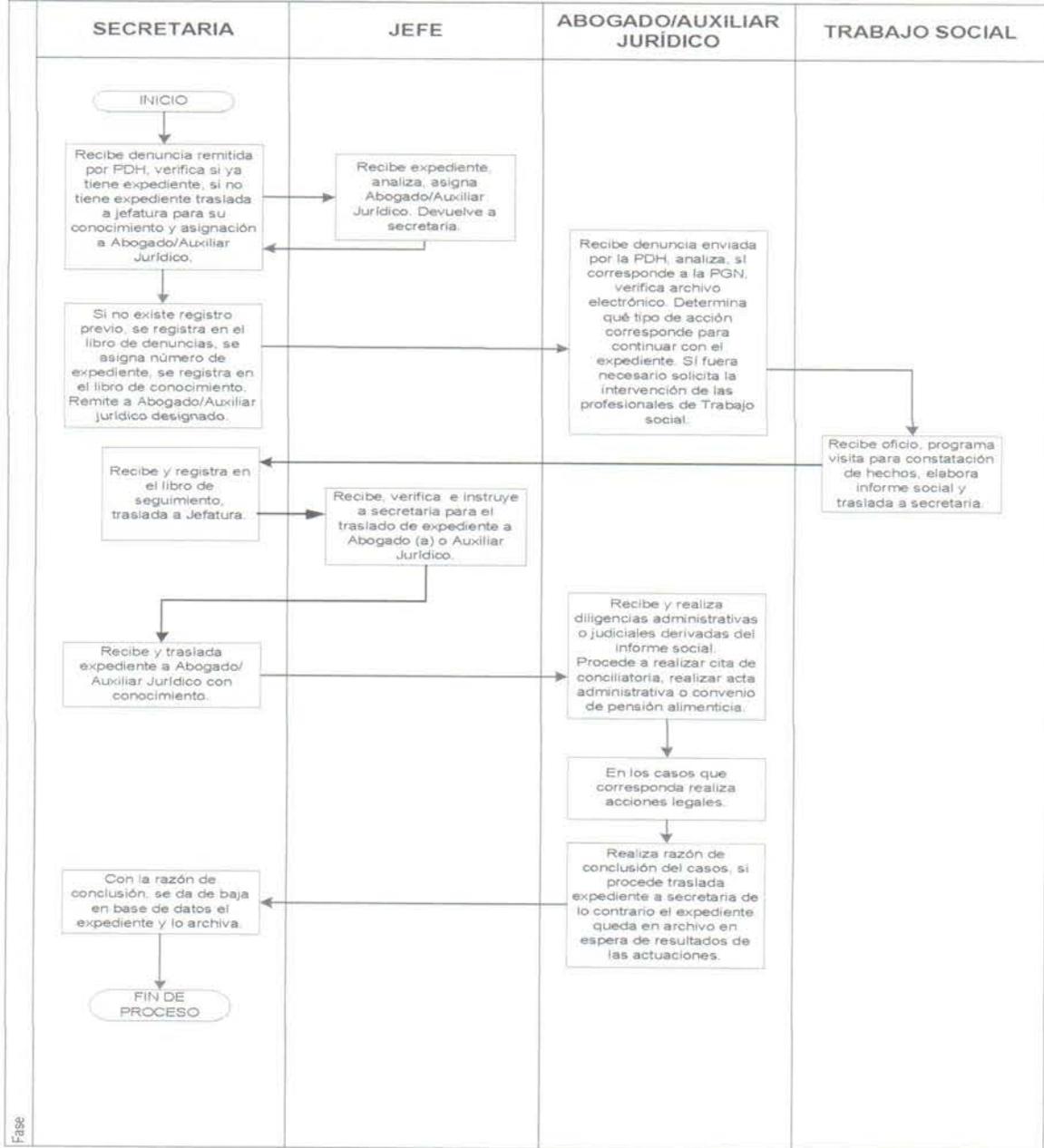
1. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	4. Puesto funcional del responsable Jefe(a) de Departamento. Abogados Auxiliares. Profesionales en Trabajo Social.	
2. Dependencia Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.	5. Puesto nominal Secretaria. Abogadas Auxiliares. Auxiliares Jurídicos. Profesionales en Trabajo Social.	
3. Ubicación física 15 avenida 9-69 zona 13.	6. Puesto funcional del jefe inmediato Jefe(a) de Departamento.	
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaria	Recibe la denuncia, de ser remitida por la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH), verifica en base de datos si tiene registro anterior, de existir se acumula en expediente y se traslada a la Abogada o Auxiliar Jurídico que tiene asignado el caso. Si no tiene registro, forma expediente y se traslada a la Jefatura para su conocimiento y asignación a Abogada /o Auxiliar o Auxiliar Jurídico.
2	Jefatura	Recibe expediente y analiza, asigna a Abogada (o) Auxiliar o Auxiliar Jurídico y devuelve a Secretaria.
3	Secretaria	Si no se encuentra expediente de la víctima procede a registrar en el libro de denuncias y se le asigna número de expediente, anota caso en libro de conocimiento y entrega expediente a Abogada (o) Auxiliar o Auxiliar Jurídico designado.
4	Abogado /Auxiliar Jurídico/Jefe de Dependencia	Recibe denuncia enviada por la PDH, se analiza si (Art. 27 Ley de Comisión de Derechos Humanos) corresponde a PGN, verifica archivo electrónico, si existe registro anterior, de haberlo se acumula e inicia acciones administrativas o judiciales de conformidad con la ley.
5		Determina qué tipo de acción administrativa y/o legal corresponde realizar, para continuar con el trámite de dicho expediente.
6		Si el caso lo amerita redacta y remite oficio a las Profesionales en Trabajo Social, para lo que corresponda.
7	Trabajo Social	Recibe oficio y programa visita para la constatación de los hechos denunciados, elabora el Informe Social correspondiente, con conclusiones



		y/o recomendaciones, traslada expediente con Informe Social a la Secretaria.
8	Secretaria	Recibe y registra en el libro de seguimientos, y traslada a la Jefatura.
9	Jefe(a)	Recibe informe e instruye a Secretaria para que se traslade a la Abogada (o) Auxiliar, o Auxiliar Jurídico.
10	Secretaria	Traslada el expediente a Abogada (o) Auxiliar o Auxiliar Jurídico con conocimiento.
11	Abogado/Auxiliar Jurídico/Jefe de Dependencia	Recibe y realiza las Diligencias administrativas o judiciales derivadas del Informe Social.
12	Abogado	De proceder, cita a familiares para la realización de Junta Conciliatoria, en forma voluntaria se realiza Acta Administrativa o Convenio de Pensión Alimenticia.
13		En los casos que corresponda realiza las acciones legales.
14	Abogado/Auxiliar Jurídico/Jefe de Dependencia	Realiza razón de conclusión del caso si procede y traslada expediente a la Secretaria, de lo contrario el expediente queda en archivo a espera del resultado de las actuaciones.
15	Secretaria	Con la Razón de conclusión, se da de baja en base de datos el expediente y lo archiva donde corresponda.
		FIN DE PROCEDIMIENTO.



15.5.1 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ESCRITA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL



15.6 MATRIZ RECEPCION DE PROCESOS JUDICIALES DE PERSONAS PRESUNTAMENTE CON DISCAPACIDAD FISICA O MENTAL

1. Dependencia
Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.

4. Puesto funcional del responsable
Jefe(a) de Departamento.
Abogados Auxiliares.
Profesionales en Trabajo Social.

2. Dependencia
Departamento de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.

5. Puesto nominal
Secretaria.
Abogadas Auxiliares.
Auxiliares Jurídicos.
Profesionales en Trabajo Social.

3. Ubicación física
15 avenida 9-69 zona 13.

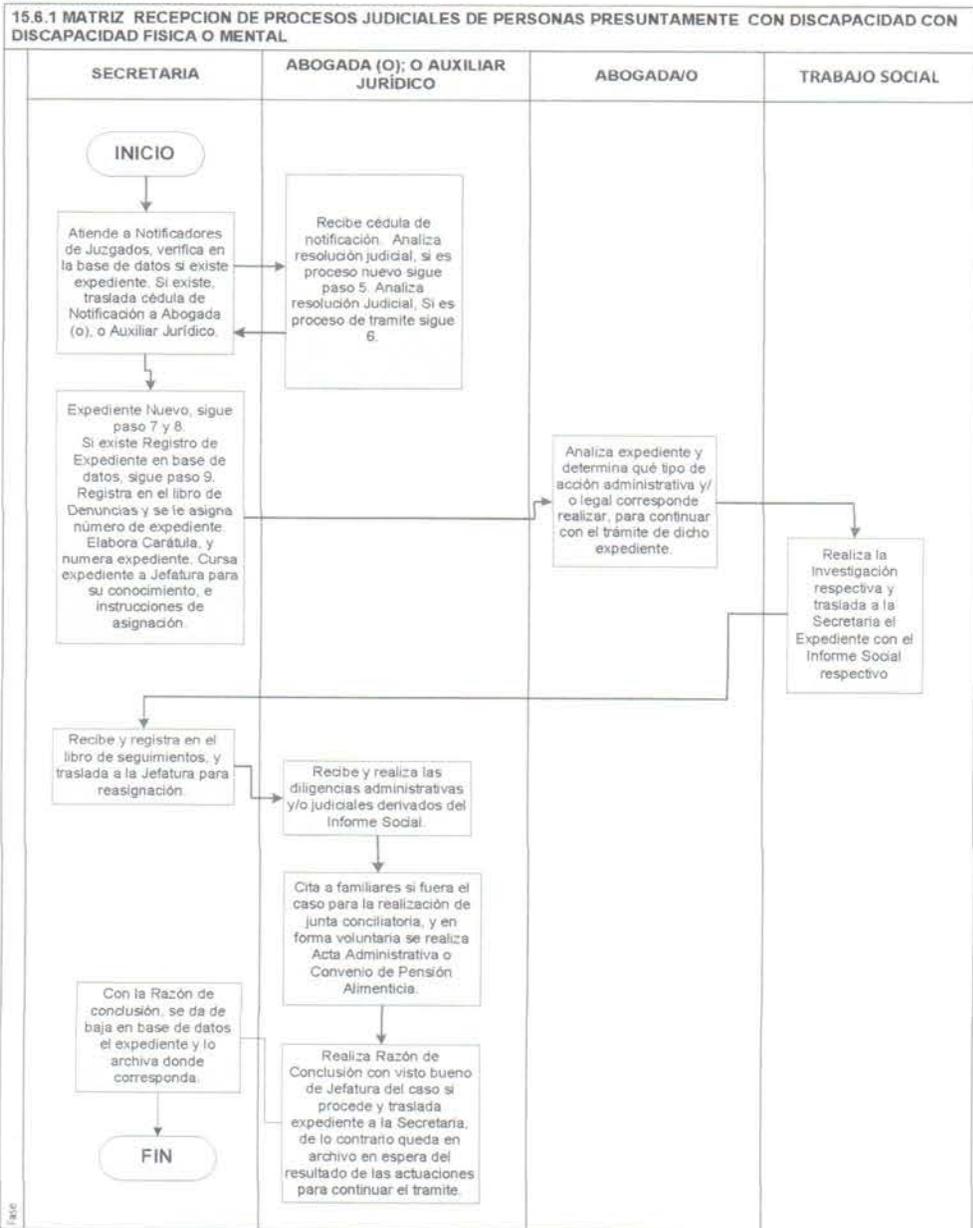
6. Puesto funcional del jefe inmediato
Jefe(a) de Departamento.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaria	Atiende a Notificadores de Juzgados, recibe notificación y verifica en la base de datos Si existe expediente de trámite: Ubica expediente en archivo, y lo traslada a jefatura con la notificación al Abogada (o) o Auxiliar Jurídico que tiene asignado el caso. Si es expediente nuevo, registra en la base electrónica de datos, lo inscribe en el libro de ingresos, elabora carátula, numera expediente y cursa a la Jefatura.
2	Jefe(a)	Jefatura recibe, verifica e instruye para asignación del nuevo caso o el de trámite al Abogada (o) o Auxiliar Jurídico que tiene asignado el mismo y devuelve a Secretaria para su entrega.
3	Secretaria	Recibe y traslada por medio libro conocimiento.
4	Abogada(o)/ Auxiliar Jurídico	Recibe cédula de notificación de expediente nuevo, registra en el Libro de Denuncias y le asigna número de expediente.
5		Recibe cédula de notificación y expediente del caso en trámite.
6	Abogada(o)/ Auxiliar Jurídico	Analiza expediente y determina qué tipo de acción administrativa y/o legal corresponde realizar, para continuar con el trámite de dicho expediente.
7		Si determina que el caso se debe cursar a la Profesional en Trabajo Social, elabora oficio y gestiona Visto Bueno de Jefatura.
8	Jefe(a)	Recibe, verifica de no requerir modificación da Visto Bueno y devuelve
9	Abogada(o)/ Auxiliar Jurídico	Recibe Oficio de asignación de caso a Trabajadora Social, registra en libro de Trabajo Social y entrega el mismo.



10	Trabajo Social	Recibe asignación, realiza la investigación respectiva, elabora informe y lo traslada a la Secretaria.
11	Secretaria	Recibe y registra en el libro de seguimiento y entrega a la Jefatura para conocimiento y acciones correspondientes.
12	Jefe(a)	Recibe, verifica, analiza y da instrucciones y devuelve a Secretaria.
13	Secretaria	Recibe y traslada
14	Abogado/Auxiliar Jurídico	Recibe y realiza las diligencias administrativas y/o judiciales derivados del Informe Social o actuaciones derivadas del proceso
15		Cita a familiares si fuera el caso para la realización de junta conciliatoria de llegar a un acuerdo voluntario de ambas partes se realiza Acta Administrativa o Convenio de Pensión Alimenticia.
16	Abogado/Auxiliar Jurídico	Realiza Razón de Conclusión del caso y traslada con expediente a Jefatura de lo contrario queda en archivo en espera del resultado de las actuaciones para continuar el tramite
17	Secretaria	Recibe y traslada al Jefe(a)
18	Jefe(a)	Recibe, verifica de proceder da visto bueno y traslada expediente a la Secretaria.
19	Secretaria	Con la Razón de conclusión, se da de baja en base de datos el expediente y lo archiva expediente físico
20		FIN DE PROCEDIMIENTO





16.3 Anexo 3

Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad

Informe de Actividades Semanales

QUIEN REPORTA: _____ Secretaria

SEMANA: _____

CASOS ATENDIDOS UNICAMENTE EN ASESORIA

Expedientes Asesorías Varias:

No.	Fecha	No. De Asesoría	Nombre	Tipo de Asesoría	a cargo de
1					
2					
3					
4					
TOTAL DE ASESORIAS					

16.4 Anexo 4


**UNIDAD DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LA
MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

No. DE ASESORIA: _____

FECHA: _____

NOMBRE: _____

ESTADO CIVIL: _____

DOCTO. DE IDENTIFICACION: _____

DIRECCION: _____

TIPO DE ASESORIA:

ADULTO MAYOR

DISCAPACIDAD

MUJER:

 Firma y Sello:
 De quien Asesora


15 Avenida 9-69 Zona 13, Teléfonos PBX: 2248-3200 y 2414-8787, Guatemala, Centro América



16.5 Anexo 5

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER,
ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DENUNDA SER No: _____ FECHA: _____

DATOS DE LA (S) DENUNCIANTE(S)

DENUNCIANTE COMPLETO
 NOMBRE: _____ EDAD: _____ Ciudad: _____ Dpto: _____
 EDUCACIÓN: _____ PROFESIÓN: _____
 RELIGIÓN: _____ NACIONALIDAD: _____
 ETNIA: _____
 TIENE CIERRO Y BASTANTE: _____ TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD: _____
 PRECISO INDICAR CUALQUIER ALTERNATIVO DE LA DENUNCIANTE QUE: _____
 RESIDE EN: _____ QUE ES: _____

DENUNCIANTE PRESIDENTAL/AGROPECUARIO
 NOMBRE: _____ EDAD: _____ Ciudad: _____ Dpto: _____
 EDUCACIÓN: _____ PROFESIÓN: _____
 RELIGIÓN: _____ NACIONALIDAD: _____
 ETNIA: _____
 TIENE CIERRO Y BASTANTE: _____ TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD: _____
 PRECISO INDICAR CUALQUIER ALTERNATIVO DE LA DENUNCIANTE QUE: _____
 RESIDE EN: _____ QUE ES: _____

DATOS DE LAS VÍCTIMAS

NOMBRE DE LA MUJER	EDAD	RESIDENCIA
1. _____	_____	_____
2. _____	_____	_____
3. _____	_____	_____
4. _____	_____	_____

PRECISO INDICAR CUALQUIER ALTERNATIVO DE LA DENUNCIANTE QUE: _____
 RESIDE EN: _____ QUE ES: _____

RECIBO

TIPO DE VIOLENCIA

FÍSICA: _____ PSICOLÓGICA: _____ ECONÓMICA: _____
 VERBAL: _____ ABUSO DE AUTORIDAD: _____
 OTROS: _____

FECCIONES

PRIMERA: _____ FECHA: _____
 SEGUNDA: _____ FECHA: _____
 TERCERA: _____ FECHA: _____

OBSERVACIONES



16.6 Anexo 6

No. _____
CONAPREVI

REPÚBLICA DE GUATEMALA
REGISTRO ESTADÍSTICO DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (DECRETO 97-86)

Fecha: Día: _____ Mes: _____ Año: _____	
I. Datos del Registro	
1. Caso/Asunto: _____	2. Municipio: _____
3. Persona que reportó el hecho: (Nombre) _____ (Edad) _____ (Sexo) _____ (Ocupación) _____	
II. Datos Generales de la Víctima	
7. Nombres y apellidos: _____	
8. Sexo: <input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer	10. Trabaja por un salario o ingreso dentro o fuera de la casa: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
9. Edad: _____ años cumplidos	11. ¿Se maneja con otra discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
12. Número de hijos/as: <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Uno <input type="radio"/> Dos <input type="radio"/> Más	12. ¿Cada cuánto se reporta? <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10
13. ¿Sabe leer y escribir? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	13. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
14. ¿Alguien es discapacitado (padre, hermano, hijo, pariente cercano)? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	14. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
15. ¿Es discapacitado? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	15. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
16. ¿Puede ir a trabajar? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	16. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
17. ¿Puede ir a la escuela? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	17. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
18. ¿Puede ir a la universidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	18. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
19. ¿Puede ir a la universidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	19. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
III. Datos del Hecho	
1. Fecha de la agresión: Día: _____ Mes: _____ Año: _____	4. Tipo de agresión sufrida: <input type="radio"/> Física <input type="radio"/> Psicológica <input type="radio"/> Sexual <input type="radio"/> Económica
2. ¿Cuántas veces? _____	5. ¿Se ha cometido en la fecha con anterioridad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
3. ¿En qué lugar? _____	6. ¿Se ha cometido en la fecha con anterioridad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
IV. Datos del Agresor	
7. Nombres y apellidos: _____	
8. Sexo: <input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer	9. Puesto de Permanencia: <input type="radio"/> Abogado <input type="radio"/> Médico <input type="radio"/> Ingeniero <input type="radio"/> Otro
10. Edad: _____ años cumplidos	11. Nacionalidad: <input type="radio"/> Guatemalteco <input type="radio"/> Extranjero
12. ¿Sabe leer y escribir? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	12. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
13. ¿Alguien es discapacitado (padre, hermano, hijo, pariente cercano)? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	13. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
14. ¿Es discapacitado? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	14. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
15. ¿Puede ir a trabajar? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	15. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
16. ¿Puede ir a la escuela? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	16. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
17. ¿Puede ir a la universidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	17. ¿Tiene alguna discapacidad? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
V. Datos de la institución que Registra la Denuncia	
18. Nombre y sede de la institución: _____	
VI. Para uso Exclusivo del Juzgado	
19. ¿Se ha presentado caso de denuncia? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
20. ¿Se ha iniciado el expediente? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
21. ¿Se ha iniciado el expediente? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
22. ¿Se ha iniciado el expediente? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
23. ¿Se ha iniciado el expediente? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
24. ¿Se ha iniciado el expediente? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	

