



Procuraduría General de la Nación

ACUERDO No. 75-2026

Guatemala, 17 de marzo de 2026

LA PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN EN FUNCIONES

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto número 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, el Procurador General de la Nación ejerce la representación del Estado de Guatemala; asimismo, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean idóneos para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO

Que mediante Acuerdo número 372-2022 de fecha 14 de noviembre de 2022, fue aprobada la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad", y en virtud que el Manual de Normas y Procedimientos es un instrumento administrativo, técnico de aplicación y consulta que busca mejoras en las buenas prácticas en la dirección, evaluación y control administrativo, con el fin de alcanzar óptimos resultados en la gestión pública; en ese sentido, la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad realizó una nueva actualización del manual relacionado, incorporando cambios en los procedimientos que se desarrollan, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Guía para Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de esta Institución; por lo que con fecha 17 de marzo del presente año, se recibió el Oficio número PGN-UPDMAMyPcD-506-2026/LCLV/jckm, emitido por la Jefa de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, en el que solicita la aprobación del Manual referido, siendo oportuno emitir la disposición legal respectiva.

POR TANTO

Con fundamento en el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos 1 y 2 del Decreto número 512 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobar la actualización del "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD", el que consta de 35 páginas las que forman parte del presente Acuerdo, mismas que se numeran y sellan.

Artículo 2. Se instruye al Jefe de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, para que proceda a socializar la incorporación de la actualización del Manual de Normas y Procedimientos aquí aprobado, a todas las personas que integran el Departamento bajo su cargo, así como velar por su debida implementación y aplicación.

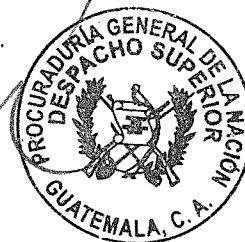
Artículo 3. Se instruye a Información Pública para que publique en el portal electrónico de la Institución la presente actualización de conformidad a la Ley de Acceso a la Información Pública.

Artículo 4. Se deroga el Acuerdo número 372-2022 de fecha 14 de noviembre de 2022, de la Procuraduría General de la Nación.

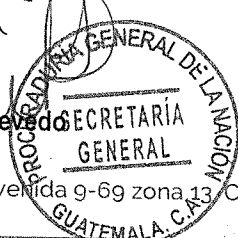
Artículo 5. El presente Acuerdo empieza a regir inmediatamente. Notifíquese.

Rita María Castejón Rodríguez

Procuradora General de la Nación en Funciones


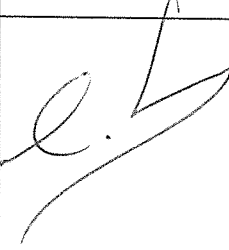
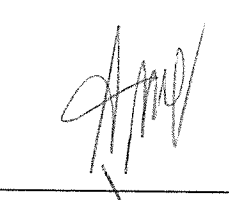
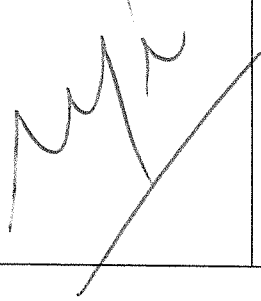


Kelyn Yomara Cordon Acevedo
Secretaria General



15 avenida 9-69 zona 13 Ciudad de Guatemala PBX: 1584




| | | | | |
|---|---|---|---------------------------|---------------------------|
|  | | PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN GUATEMALA, C.A. | | DE USO INTERNO |
| VIGENCIA: Marzo 2026 | CÓDIGO: PGN/UPDM-AM-PcD-MNP-20(01)-2026 | VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 17/03/2026 | PÁGINA: 1 de 35 | |
| ALCANCE: DEPENDENCIAS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN | | | | |
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | | | |
| ETAPAS | NOMBRE Y CARGO | FIRMA | FECHA | |
| JEFATURA DEL ÁREA INTERESADA: | Lcda. Lidia Consuelo Lemus Velásquez Jefe Unidad de la Mujer |  | 17/03/2026 | |
| REVISIÓN TÉCNICA: | M.A. Lcda. Annygret Vásquez Montenegro Directora de Planificación |  | 17/03/2026 | |
| APROBADO POR: | Rita María Castejón Rodríguez Procuradora General de la Nación en Funciones |  | 17/03/2026 | |



Índice

| | |
|--|----|
| 1. Lista de distribución del Manual..... | 3 |
| 2. Registro o control de revisiones..... | 3 |
| 3. Introducción..... | 3 |
| 4. Definiciones o conceptos..... | 4 |
| 4.1. Acrónimos..... | 5 |
| 5. Base legal..... | 5 |
| 6. Objetivos del Manual..... | 8 |
| 6.1. Objetivo general..... | 8 |
| 6.2. Objetivos específicos..... | 8 |
| 7. Generalidades del Manual..... | 8 |
| 8. Actualización del Manual..... | 9 |
| 9. Alcance o áreas de aplicación..... | 9 |
| 10. Políticas y/o normas..... | 9 |
| 11. Responsabilidades..... | 9 |
| 12. Descripción de procedimientos..... | 16 |
| 12.1. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia por violencia económica..... | 16 |
| Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia por violencia económica..... | 18 |
| 12.2. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental..... | 21 |
| Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental..... | 23 |
| 12.3. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental..... | 25 |
| Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental..... | 27 |
| 12.4. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita o presencial en temas de género..... | 30 |
| Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita o presencial en temas de género..... | 31 |
| 13. Anexos..... | 32 |
| Anexo 1. Formato para recibir denuncia por violencia económica..... | 32 |
| Anexo 2. Formato para recibir denuncia realizada en forma personal en temas de personas con discapacidad física o mental..... | 33 |
| Anexo 3. Formato para recibir denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor..... | 34 |
| Anexo 4. Boleta del INE..... | 34 |



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN LOS DERECHOS DE LA MUJER, ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | DE USO INTERNO |
|---|--|-----------------------|

1. Lista de distribución del manual

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

| Núm. | Nombre del área | Responsable | Tipo de documento |
|------|--|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Despacho Superior | Procurador General de la Nación | Copia digitalizada del documento |
| 2 | Secretaría General | Secretario General | Original |
| 3 | Dirección de Planificación | Director de Planificación | Copia certificada |
| 4 | Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad | Jefe de Unidad de la Mujer | Copia certificada |
| 5 | Auditoría Interna | Auditor Interno | Copia digitalizada del documento |
| 6 | Inspectoría General | Jefe de la Unidad Inspectoría General | Copia digitalizada del documento |
| 7 | Información Pública | Encargado de Información Pública | Copia digitalizada del documento |

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación y se ha resguardado el original en la Secretaría General de esta Procuraduría, copia certificada y copia del original de acuerdo con la lista que antecede. Asimismo, la Dirección de Planificación y la dependencia interesada poseen la versión electrónica en formato PDF y la versión en formato Word para futuras modificaciones.

2. Registro o control de revisiones

| Núm. | Página revisada | Descripción | Fecha | Puesto |
|------|-----------------|---------------|------------|----------------------------|
| 1 | TODAS | Original | 17/11/2015 | Jefe de Unidad de la Mujer |
| 2 | TODAS | Actualización | 30/10/2020 | Jefe de Unidad de la Mujer |
| 3 | TODAS | Actualización | 02/11/2022 | Jefe de Unidad de la Mujer |
| 4 | TODAS | Actualización | 17/03/2026 | Jefe de Unidad de la Mujer |

3. Introducción

El presente Manual de Normas y Procedimientos muestra una descripción de las normas, procesos y procedimientos de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Procuraduría General de la Nación. Su contenido es aplicable a todos los empleados de dicha Unidad, basado en las Leyes que rigen a la Procuraduría General de la Nación; este manual presenta

| | |
|---|----------------|
| VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 17/03/2026 | PÁGINA 3 DE 35 |
|---|----------------|



las funciones y políticas, aplicables a los procedimientos y flujogramas, que indican la ruta a seguir de los diferentes casos que son atendidos en esta Unidad.

4. Definiciones o conceptos

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

Citación: Comunicación que se hace del contenido de la demanda o de la petición de una diligencia preparatoria y de las providencias recaídas en ellas. ¹

Constatación: Acción y efecto de establecer el estado de una cosa o de un lugar, consignándolo en un escrito que no tiene más que el valor de mero informe. ²

Convenios Voluntarios de Pensión Alimenticia: Es un acuerdo que se realiza entre las partes interesadas para fijar una cantidad de dinero para la manutención del NNA. ³

Denuncia escrita: Documento presentado ante la Unidad, en el que se informa de una posible vulneración de derechos. ⁴

Denuncias de Turno: Acción en la cual un usuario denuncia una situación de emergencia en la que se le está vulnerando los derechos a algún miembro de los grupos vulnerables en horario inhábil.

Denuncia telefónica: Acción en la cual un usuario de manera telefónica denuncia una posible vulneración de derechos a una persona que es miembro de los grupos vulnerables.

Denuncia presencial: Acción en la cual un usuario de manera presencial denuncia una posible vulneración de derechos a una persona que es miembro de los grupos vulnerables. ⁵

Evaluación Psicológica: Es una parte de la historia clínica donde se describen las funciones mentales y psicológicas del paciente.

Informe: Documento en el cual se plasma la información requerida al profesional o técnico sobre algún expediente en específico o sobre alguna emergencia de turno. ⁶

Notificación: Es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición. ⁷

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,

¹ Real Academia Española & Asociación de Academias de la Lengua Española. (s. F.). *Citación* [Entrada del Diccionario panhispánico del español jurídico]. Recuperado el 19 de febrero de 2026, de <https://dpej.rae.es/lema/citaci%C3%B3n>

² Enciclopedia Jurídica. (s. F.). *Constatación* [Definición]. Recuperado el 19 de febrero de 2026, de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/constataci%C3%B3n/constataci%C3%B3n.htm>

³ Código civil. Decreto 106 artículo 163.

⁴ Código procesal penal. Decreto número 51-92. Artículo 297.

⁵ Código procesal penal. Decreto número 51-92. Artículo 297.

⁶ García Garduza, I. (2009). *Informe* [Definición jurídica]. En *Diccionario Jurídico Online*. Editorial Porrúa. Recuperado el 19 de febrero de 2026, de <https://diccionariojuridico.org/definicion/informe/>

⁷ Código procesal penal. Decreto número 51-92. Artículo 160.



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.⁸

4.1. Acrónimos

| Núm. | Acrónimo | Significado |
|------|------------|--|
| 1 | CSAAJ | Centro de Servicios Auxiliares de la Administración Justicia |
| 2 | INE | Instituto Nacional de Estadística |
| 3 | JF | Juzgado de Familia |
| 4 | JP | Juzgado de Paz |
| 5 | MP | Ministerio Público |
| 6 | ONU | Organización de las Naciones Unidas |
| 7 | OEA | Organización de Estados Americanos |
| 8 | PDH | Procuraduría de los Derechos Humanos |
| 9 | PGN | Procuraduría General de la Nación |
| 10 | UPDMAMyPcD | Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad |
| 11 | VIF | Violencia Intrafamiliar |
| 12 | VCLM | Violencia Contra la Mujer |
| 13 | PAM | Persona Adulta Mayor |
| 14 | PcD | Persona con Discapacidad |

5. Base legal

Nacionales

| Entidad | Documento |
|---------------------------------|--|
| Asamblea Nacional Constituyente | <ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, 31 de mayo de 1985. Acuerdo Legislativo 18-93, Constitución Política de la República de Guatemala, 17 de noviembre de 1993. |

⁸ Decreto número 22-2008 Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer, Diario de Centro América, Guatemala 2008

| Entidad | Documento |
|---|---|
| <p>Congreso de la República de Guatemala</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Decreto Número 512, Ley Orgánica del Ministerio Público, 18 de junio de 1948. • Decreto Número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera edad, 19 de septiembre de 1996. • Decreto Número 97-96 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, 25 de noviembre de 1996. • Decreto Número 135-96, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y, su reglamento, 28 de noviembre de 1996. • Decreto Número 2-97, Reformas a la "Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto Número 80-96", 16 de enero de 1997. • Decreto Número 25-97, Salvo en materia penal, procesal penal, penitenciaria y en lo que corresponde a la ley de amparo, exhibición personal y de constitucionalidad y en la propia ley orgánica del ministerio público, en toda norma legal y reglamentaria en que se mencione ministerio público, deberá entenderse que se refiere a la Procuraduría General de la Nación, 25 de abril de 1997. • Decreto Número 51-1998, Reforma el Artículo 24 del Decreto número 80-96 del Congreso de la República, 8 de septiembre de 1998. • Decreto 09-2016, Ley de Búsqueda Inmediata de Mujeres Desaparecidas, 29 de febrero de 2016. |
| <p>Contraloría General de Cuentas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental. |
| <p>Organismo Ejecutivo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Gubernativo Numero 260-2013, Implementación de las Unidades de Género en los Ministerios y Secretarías del Organismo Ejecutivo, 27 de junio de 2013. • Acuerdo Gubernativo Numero 63-2024, Reformas al Acuerdo Gubernativo Numero 260-2013 de fecha 27 de junio de 2013, 23 de abril de 2024. |
| <p>Procuraduría General de la Nación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 025-2017, Organigrama Funcional de la Procuraduría General de la Nación, 23 de febrero de 2017. • Acuerdo 026-2017, Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación, 24 de febrero de 2017. • Acuerdo 057-2017 Manual de Organización y Funciones. • Acuerdo 195-2018, Política de Interrelación de las Direcciones, Departamentos y Unidades para el Óptimo Análisis de Casos (Procesos), Definición de Estrategias y Abordaje de los mismos, 21 de junio de 2018. • Acuerdo 59-2019, Misión, Visión, Principios y Valores de la Procuraduría General de la Nación, 9 de abril de 2019. • Acuerdo 59-2020, Política de Actividades de Capacitación, 28 de julio de 2020. • Acuerdo 61-2020, Política de Control Interno, 26 de agosto de 2020. • Acuerdo 108-2020, Reglamento de Personal de la Procuraduría General de la Nación, 1 de diciembre de 2020. |



| Entidad | Documento |
|---------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 20-2022, Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación, 1 de febrero de 2022. • Acuerdo 45-2022, Política Anticorrupción de la Procuraduría General de la Nación, 6 de abril de 2022. • Acuerdo 64-2022, Reglamento del Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación, 17 de mayo de 2022. • Acuerdo 31-2023 Sistemas Informáticos utilizados por la Procuraduría General de la Nación. • Acuerdo 86-2023, Política para la Distribución de Expedientes. • Acuerdo 107-2023 Política de Comunicación, manejo y salvaguarda de información. • Acuerdo 110-2023 Política para la Administración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). • Acuerdo 194-2024 Política para la Reducción del Consumo de Papel en la Procuraduría General de la Nación. |

Internacionales

| Entidad | Documento |
|---------|---|
| ONU | <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 217 A (III), Declaración Universal de los Derechos Humanos; París, 10 de diciembre de 1948. • Resolución 34/180, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); Nueva York, Estados Unidos, 18 de diciembre de 1979. • Resolución 37/51, Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento; Nueva York, Estados Unidos, 3 de diciembre de 1982. • Resolución 37/52, Plan de Acción Mundial sobre los Impedidos; Nueva York, Estados Unidos, 3 de diciembre de 1982. • Resolución 57/5, Proclamación sobre el Envejecimiento; Nueva York, Estados Unidos, Nueva York, Estados Unidos, 3 de diciembre de 1982. • Resolución 46/91, Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad; Nueva York, Estados Unidos, 16 de diciembre de 1991. • A/CONF.157/23, Declaración y Programa de Acción de Viena; Viena, Austria, 12 de julio de 1993. • A/RES/48/104, Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer; Nueva York, Estados Unidos, 23 de febrero de 1994. • Resolución 53/144, Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos; Nueva York, Estados Unidos, 8 de marzo de 1999. • A/CONF.197/9, Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento; Madrid, España, 12 de abril de 2002. |



| Entidad | Documento |
|---------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD); Nueva York, Estados Unidos, 13 de diciembre de 2006. • Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; Nueva York, Estados Unidos, 13 de diciembre de 2006. • Resolución 70/1, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Objetivo 5: Igualdad de Género y Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades; Nueva York, Estados Unidos, 25 de septiembre de 2015. |
| OEA (Estados Parte) | <ul style="list-style-type: none"> • Convención Interamericana sobre la Concesión de los derechos civiles a la mujer; Bogotá, Colombia, 2 de mayo de 1948. • Convención Americana sobre Derechos Humanos, San José, Costa Rica, 22 de noviembre de 1969. • Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Protocolo de San Salvador", 17 de noviembre de 1988 • Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 4 de marzo de 1994. • AG/RES. 1356 (XXV-O/95) Resolución sobre la Situación de los Discapacitados en el Continente Americano, 9 de junio de 1995. • Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores; Washington, D.C., Estados Unidos, 15 de junio de 2015. |

6. Objetivos del Manual

6.1. Objetivo general

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos aplicables para el desarrollo de funciones a cargo de la UPDM-AM-PcD de la PGN, con la finalidad de formalizar y agilizar las actividades recurrentes.

6.2. Objetivos específicos

- Servir de guía didáctica para ratificar los conocimientos del personal de la PGN en los diferentes cargos en lo relativo a la actualización de los manuales de normas y procedimientos.
- Apoyar a la realización efectiva de los procesos de la UPDM-AM-PcD de la Procuraduría General de la Nación.
- Servir de herramienta de consulta y capacitación.

7. Generalidades del Manual

- El presente MNP describe las normas, procesos y procedimientos de la UPDM-AM-PcD de la PGN.
- Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, es responsabilidad de la UPDM-AM-PcD de la Procuraduría General de la Nación.

- c. El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este Manual es obligatorio para el personal de la UPDM-AM-PcD de la Procuraduría General de la Nación en virtud de la validación que consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización.

8. Actualización del Manual

- a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la UPDM-AM-PcD de la PGN y revisado por el Jefe de Unidad de la Mujer; entra en vigencia con la aprobación del Procurador General de la Nación por medio de Acuerdo.
- b. El MNP será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen y para facilitar su actualización las páginas del mismo serán intercambiables.
- c. Las modificaciones y revisiones podrán realizarse por iniciativa de la Jefatura de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, razonando sus causas, o por instrucciones del Despacho Superior.

9. Alcance o áreas de aplicación

- a. El contenido del presente documento, es aplicable a todo el personal de la Procuraduría General de la Nación de la República de Guatemala en su Sede Central y Delegaciones Regionales, cuando la vigencia del cumplimiento de los controles internos dentro y fuera de sus instalaciones en todo el territorio guatemalteco.
- b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicados por el personal de la UPDM-AM-PcD en el desempeño de sus actividades.
- c. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen a la PGN, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

10. Políticas y/o normas

- a. 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 pueda ser conocido ni tramitado por esta Unidad, se brinda la asesoría legal respectiva y se deriva a la instancia que corresponde, dándole el seguimiento y diligenciamiento respectivo.
- b. Las actividades y/o documentos que así lo requieran, por su naturaleza, deben contar con el visto bueno y asesoría de la jefatura o de quien esta designe para firmar en su calidad de profesional.
- c. El procedimiento es realizado por el profesional de esta Unidad, sin embargo, por la demanda de los servicios que se brindan, puede ser realizado por un Auxiliar Jurídico, en ese caso, debe entenderse que cada intervención del Profesional puede ser ejecutada por el Auxiliar Jurídico toda vez que, la documentación que así lo requiera, tenga el visto bueno de jefatura o de un profesional del Derecho.

11. Responsabilidades

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN
FECHA: 17/03/2026

PÁGINA 9 DE 35



Jefe

- a. Coordinar la recepción y diligenciamiento de la documentación que es remitida a esta Unidad (denuncias, notificaciones, oficios, providencia).
- b. Dirigir el trabajo de esta Unidad; dar seguimiento de la asignación de los casos a los Profesionales, Auxiliares Jurídicos, Trabajadores Sociales, Psicólogos y Secretaria; coordinar la calendarización de audiencias, reuniones que se realizan con diferentes instituciones del Estado y personas particulares.
- c. Verificar el cumplimiento y asistencia a las audiencias que atiende esta Unidad, requerimientos de información de otras instituciones del Estado y el cumplimiento de los procesos establecidos para la realización del trabajo.
- d. Conocer, coordinar y realizar el diligenciamiento de asuntos que son asignados por el Despacho Superior.
- e. Participar en reuniones de trabajo interinstitucionales, organizadas ya sea por otras dependencias del Estado o por parte de la Procuraduría General de la Nación.
- f. Todas aquellas relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Profesional de la Procuraduría (Administrativo en Investigación)

- a. Atender consultas y asesorar profesional y legalmente a las Instituciones y Organismos del Estado que lo requieran con relación a los temas de Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
- b. Brindar asesoría a la persona responsable de la actualización de las bases de datos, correspondientes a los casos asignados y otros que se requiera apoyo; para clasificación del tipo de caso y control de asignación de expedientes.
- c. Asesorar en el seguimiento y asistencia de mesas técnicas interinstitucionales a solicitud de jefatura.
- d. Asesorar y Coordinar sobre acciones a realizar por parte de los equipos de turno para el eficiente diligenciamiento de casos y/o expedientes que se tramitan a favor de Mujeres, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.
- e. Asistir a capacitaciones, talleres, mesas técnicas, seminarios y otros enfocados en la protección de los derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
- f. Elaboración de proyectos, documentos, estadísticas, estrategias y protocolos que coadyuven en la defensa de los derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
- g. Dar seguimiento a los expedientes que se tramitan en la Unidad.
- h. Recibir y dar trámite a las denuncias que se presentan en la Unidad.
- i. Asesorar en forma personal, vía telefónica a usuarios y/o Delegaciones si así lo requieren.
- j. Realizar turnos según programación mensual.
- k. Realizar traslados según el requerimiento de Jefatura.

- l. Elaborar informes de constataciones y verificaciones.
- m. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- n. Todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio.

Profesional Jurídico (Administrativo)

- a. Recepción de Denuncias.
- b. Brindar asesoría legal de forma personal, vía telefónica o según surja la necesidad.
- c. Evacuación de Audiencias tema Discapacidad.
- d. Evacuación de Audiencias Adulto Mayor.
- e. Intervención en Diligencias Voluntarias de Declaratoria de Interdicción.
- f. Intervención en Diligencias de Exhibición Personal.
- g. Recepción de Expedientes para el diligenciamiento respectivo.
- h. Brindar seguimiento al caso de personas internas en Hospitales Nacionales para su respectivo enrolamiento.
- i. Seguimiento de expedientes.
- j. Asistencia a Mesas Interinstitucionales.
- k. Brindar atención y coordinación a los temas de Género.
- l. Realizar diligencias específicas por instrucciones de jefatura.
- m. Realizar informes de diligencias.
- n. Realizar turnos cuando sea requerido.
- o. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- p. Todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio.

Profesional Jurídico de la Procuraduría

- a. Recibir y tramitar casos y denuncias, que son competencia de esta Unidad en materia de Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, ante los Órganos Jurisdiccionales competentes y/o instituciones estatales, administrativas o personas particulares.
- b. Promover Juntas Conciliatorias en materia de violencia intrafamiliar -área económica-, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.

- c. Suscribir convenios Voluntarios de Pensión Alimenticia.
- d. 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.
- e. Establecer comunicación con instituciones públicas y privadas para la atención de casos, o denuncias en tema de mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.
- f. Recibir y diligenciar las cédulas de notificación, notificaciones telefónicas o notificaciones efectuadas a los profesionales en los juzgados directamente.
- g. Asistir a las audiencias celebradas ante los órganos Jurisdiccionales en los casos de competencia de esta Unidad.
- h. Elaborar oficios, providencias, informes para presentar a las dependencias del Estado y oficinas administrativas, con conocimiento de la jefatura.
- i. Elaborar documentos para presentar información solicitada por la jefatura u otras dependencias de la PGN.
- j. Trasladar a la jefatura informes semanales de actividades, audiencias, citaciones y reuniones asistidas.
- k. Realizar turnos de acuerdo con calendarización semanal y recepción de denuncias en turno.
- l. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- m. Todas aquellas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Psicólogo

- a. Realizar evaluaciones primarias de personas en estado de crisis en el momento que presentan su denuncia.
- b. Realizar evaluaciones psicológicas solicitadas por el Profesional y Auxiliar Jurídico, en las denuncias o entrevistas de los expedientes tramitados en esta Unidad, en materia de Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
- c. Elaborar como resultado de las evaluaciones psicológicas y/o entrevistas los informes de los expedientes tramitados en esta Unidad.
- d. Elaborar informes, citaciones para presentar a las dependencias del estado, oficinas administrativas y/o personas particulares.
- e. Elaborar documentos para presentar información requerida por instituciones.
- f. Trasladar a la jefatura informes semanales de actividades y reuniones asistidas.
- g. Realizar turnos de acuerdo con calendarización semanal y recepción de denuncias en turno. (Personal 029)
- h. Asistir a mesas técnicas interinstitucionales.

- i. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- j. Todas aquellas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Profesional de Trabajo Social

- a. Realizar estudios socioeconómicos e informes sociales.
- b. Presentar informes de los estudios socioeconómicos realizados, así como, los que le sean requeridos.
- c. Asistir a personas en riesgo, traslados, citaciones, reunificación familiar, etc.
- d. Realizar turnos de acuerdo con calendarización semanal y tomas de denuncias en turno.
- e. Realizar la coordinación interinstitucional para ubicar a los adultos mayores o personas con discapacidad en hogares.
- f. Asesorar en campo a familiares de adultos mayores y personas con discapacidad, en la atención de necesidades específicas en estos grupos poblacionales.
- g. Realizar de constataciones sociales.
- h. Reintegrar a los Adultos Mayores y Personas con Discapacidad a su núcleo familiar.
- i. Asistir a mesas técnicas interinstitucionales.
- j. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- k. Todas aquellas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Auxiliar Jurídico

- a. Recibir y tramitar casos y denuncias, que son competencia de esta Unidad en materia de Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad ante instituciones estatales, oficinas administrativas y/o personas particulares, derivado de las necesidades de la UPDMAMyPcD.
- b. Apoyar a promover Juntas Conciliatorias en materia de violencia intrafamiliar -área económica-, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad derivado de las necesidades de la UPDMAMyPcD .
- c. Suscribir Convenios de Pensión Alimenticia en conjunto con la jefatura o en su defecto con otro Profesional de la UPDMAMyPcD.
- d. Apoyar en la comunicación con instituciones públicas y privadas para la atención de la problemática de mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad derivado de la carga de trabajo de esta Unidad.
- e. Elaborar oficios, providencias, informes para presentar a las dependencias del Estado, oficinas administrativas, personas particulares con conocimiento y visto bueno de la jefatura.
- f. Elaborar documentos para presentar información solicitada por la jefatura u otras dependencias de la PGN.

- g. Trasladar a la jefatura informes semanales de actividades, citaciones y reuniones asistidas.
- h. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- i. Todas aquellas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Nota: Las actividades y/o documentos que así lo requieran, por su naturaleza, deben contar con el visto bueno y asesoría de la jefatura o de quién ésta designe para firmar en su calidad de profesional.

Técnico (Jurídico)

- a. Procurar expedientes en las diferentes instituciones del Estado.
- b. Realizar constataciones.
- c. Elaborar informe de constataciones realizadas.
- d. Establecer comunicación con instituciones pertinentes para la realización de rescates a fin de obtener apoyo.
- e. Prestar el servicio en el momento que sea requerido según las necesidades derivadas de la carga de trabajo de esta Unidad (traslados, asistencia de personas en riesgo, constataciones, procuración, etc.)
- f. Apoyar en la reintegración de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad a su núcleo familiar.
- g. Asistir a mesas técnicas interinstitucionales.
- h. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- i. Todas aquellas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Secretaria

- a. Atender a usuarios tanto de manera presencial como vía telefónica.
- b. Atender solicitudes de Información requerida por Instituciones sobre expedientes.
- c. Orientar sobre casos que no se gestionan en esta Unidad y se derivan a otras Instituciones.
- d. Recibir correspondencia, denuncias escritas, Informes Sociales e Informes Psicológicos y trasladar según corresponda.
- e. Realizar la apertura de expedientes de Mujer, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.
- f. Llevar control de los casos nuevos de acuerdo con la asignación del Profesional y/o Auxiliar Jurídico a cargo, así como de asignaciones de expedientes a Trabajo Social o Psicología
- g. Llevar control electrónico de informes mensuales y de seguimiento de expedientes
- h. Llevar control de la Base de Datos de Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad en forma escrita y electrónica.
- i. Llevar control de reasignaciones de expedientes.

- j. Buscar expedientes Judiciales concluidos por ingreso de Notificaciones.
- k. Apoyar a los Profesionales y Auxiliar Jurídico con la entrega interna de oficios.
- l. Apoyar en la redacción de razones de cierre de expedientes.
- m. Realizar oficios solicitados por la jefatura.
- n. Trasladar información de expedientes solicitados por la PDH y otras instituciones.
- o. Reproducir copia de DPI de las personas citadas y de las personas que reciben asesoría.
- p. Archivar expedientes.
- q. Enviar información oportuna a cada profesional de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad, vía correo electrónico.
- r. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la PGN.
- s. Todas aquellas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

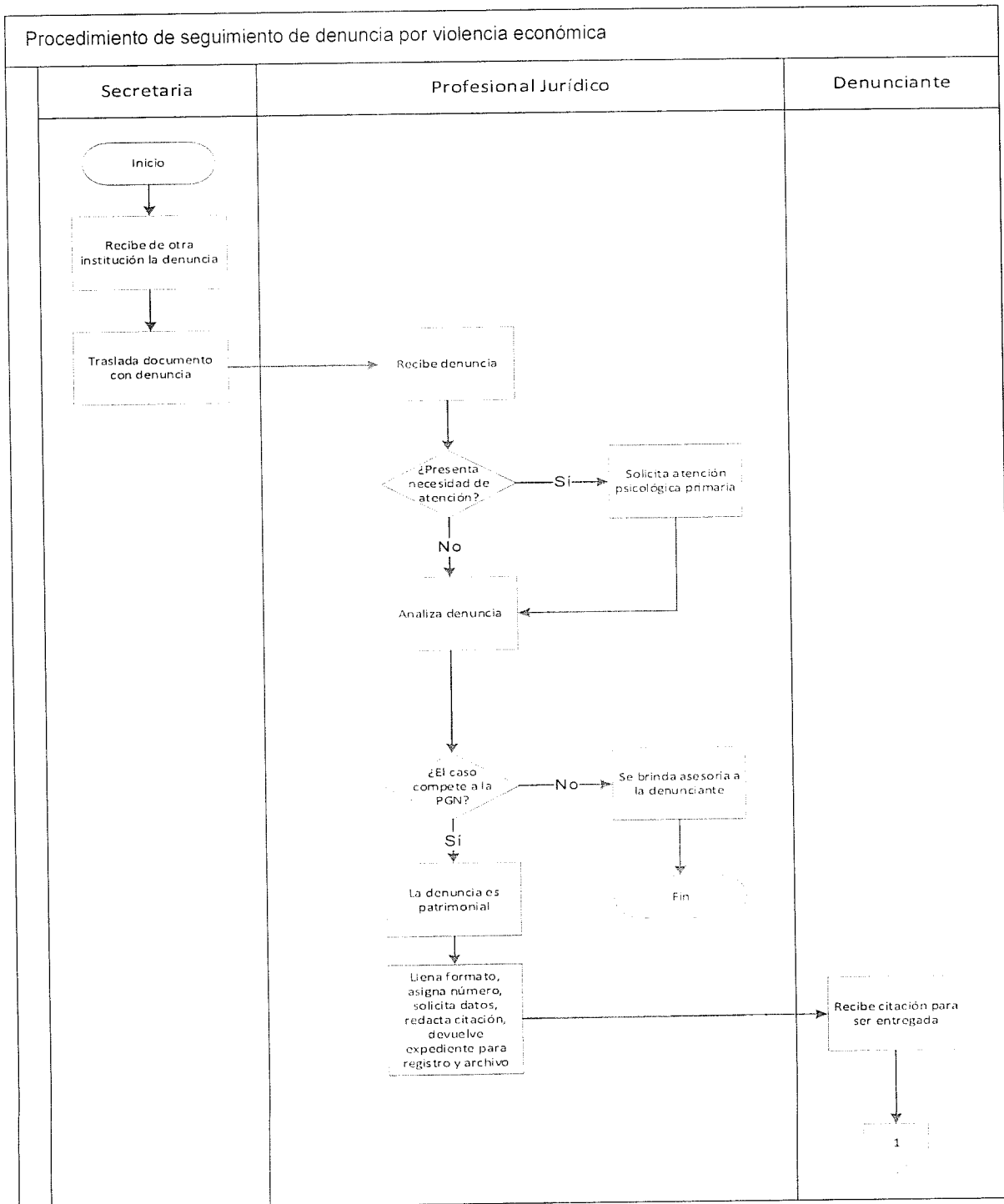
12. Descripción de procedimientos

12.1. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia por violencia económica

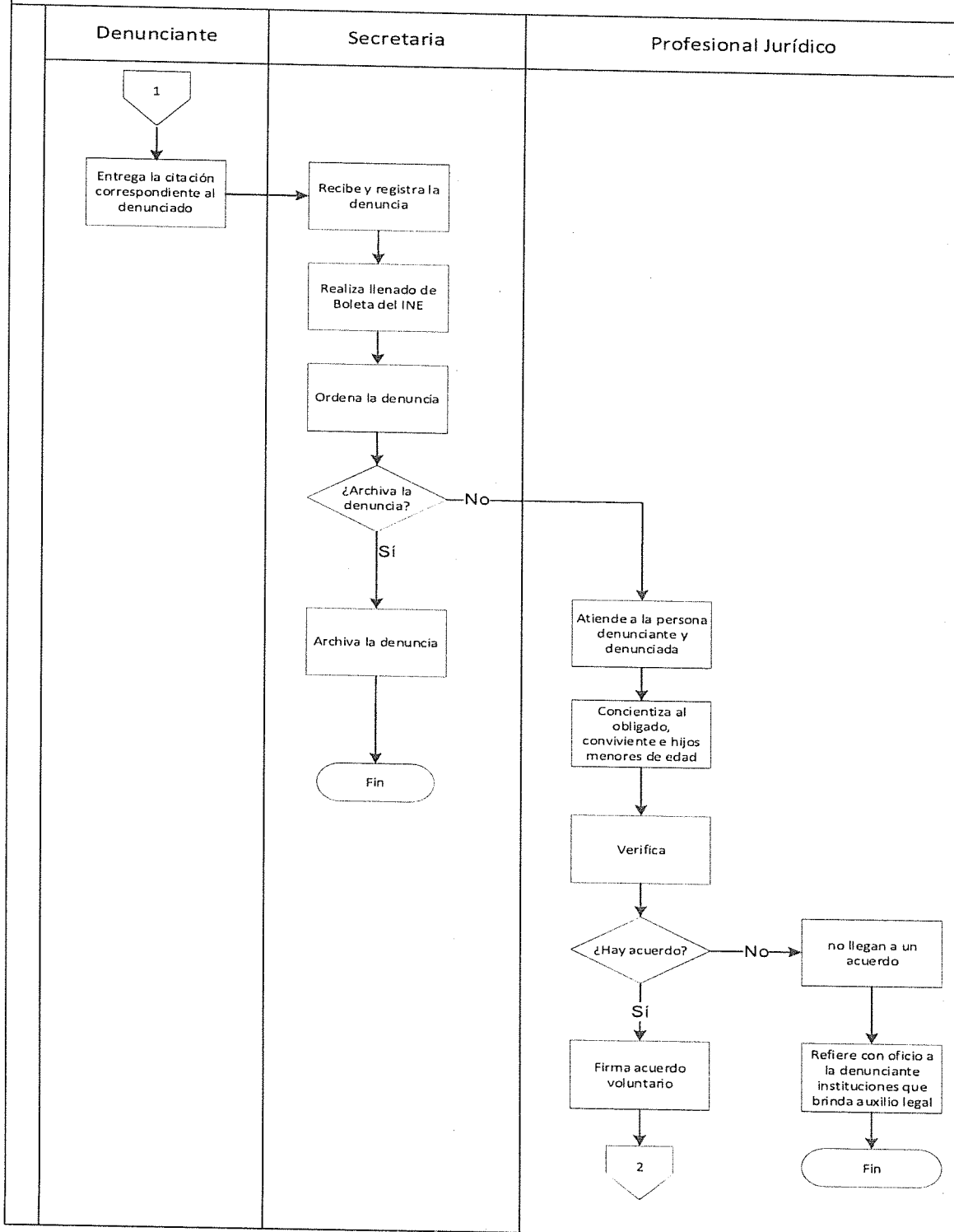
| Núm. | Responsable | Descripción de las actividades |
|------|----------------------|---|
| 1 | Secretaria | Recibe de otra institución el documento que contiene la denuncia, denuncias telefónicas o electrónicas. <i>Nota:</i> Si la denuncia es colocada directamente en PGN inicia en la actividad número 3. |
| 2 | Secretaria | Traslada el documento que contiene la denuncia, al Profesional. <i>Nota:</i> En caso de no encontrarse el profesional la responsabilidad le corresponde al Auxiliar Jurídico. |
| 3 | Profesional Jurídico | Recibe denuncia. Si es denuncia presencial, verifica si el denunciante presenta algún cuadro de crisis nerviosa, o bien inestabilidad emocional que requiera atención psicológica primaria. ¿Presenta necesidad de atención psicológica primaria? a. Sí , solicita atención psicológica primaria al Psicólogo previo a seguir con la actividad 4. b. No , continúa en la actividad 4 |
| 4 | Profesional Jurídico | Analiza denuncia, ¿el caso compete a la PGN? a. No , la denuncia es por violencia física, sexual o psicológica, se brinda asesoría a la denunciante para que acuda al Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia – MAIMI-. Fin del procedimiento. b. Sí la denuncia es patrimonial (económica). Continúa en la actividad 5. |
| 5 | Profesional Jurídico | Llena formato de denuncia (ver anexo 1) Asigna número, solicita la información de datos generales de la denunciante; denunciado e hijos; así como, el relato de los hechos, (se acredita la calidad de madre o padre con documentos de identificación de los menores de edad). Redacta citación, entrega a la denunciante y devuelve expediente a la secretaria para registro y archivo. |
| 6 | Denunciante | Recibe citación para ser entregada al denunciado. |
| 7 | Denunciante | Entrega la citación correspondiente al denunciado. |
| 8 | Secretaria | Recibe y registra la denuncia en el Libro de Expedientes VIF. |
| 9 | Secretaria | Realiza el llenado de la Boleta del INE (ver anexo 4). |
| 10 | Secretaria | Ordena la denuncia alfabéticamente por apellido. ¿Archiva la denuncia? a. Sí . Archiva la denuncia en orden alfabético por apellido. Fin del proceso. b. No , continúa en la actividad 11. |
| 11 | Profesional Jurídico | El día señalado en la citación, se lleva a cabo la junta conciliatoria. Atiende a la persona denunciante y denunciada. |
| 12 | Profesional Jurídico | Concientiza al obligado sobre la necesidad de brindar asistencia económica al cónyuge, conviviente en unión de hecho declarada, e hijos menores de edad. Demandante como demandado deben estar de acuerdo para que, en forma voluntaria suscriban convenio de pensión alimenticia. |

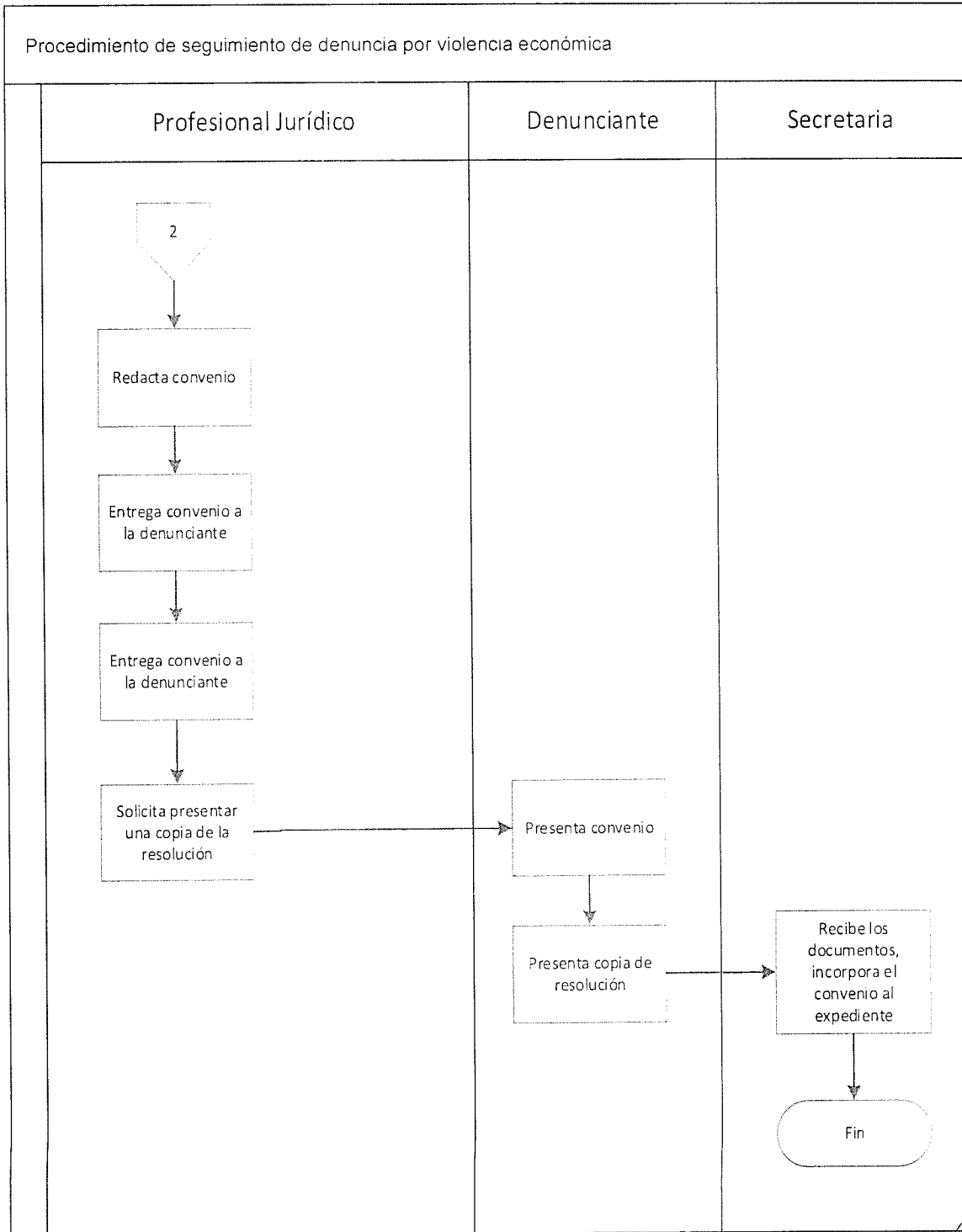
| Núm. | Responsable | Descripción de las actividades |
|------|----------------------|---|
| 13 | Profesional Jurídico | Verifica ¿hay acuerdo? a. No , el denunciante y denunciado no llegan a un acuerdo conciliatorio, continúa la actividad 14. b. Sí , firman acuerdo voluntario, continúa la actividad 15. |
| 14 | Profesional Jurídico | 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. Fin del procedimiento. |
| 15 | Profesional Jurídico | Redacta convenio, por acuerdo voluntario de las partes, en la cual indica: <ul style="list-style-type: none"> • Separación conyugal o por unión de hecho. • Pensión alimenticia de acuerdo con la forma, modo y monto acordado y firmando ambas partes. |
| 16 | Profesional Jurídico | Entrega el convenio a la denunciante e indica, que debe presentarlo al -CSAAJ-. |
| 17 | Profesional Jurídico | Solicita a la denunciante presentar a la Unidad, una copia de la resolución de la homologación del convenio. |
| 18 | Denunciante | Presenta el Convenio al -CSAAJ-. |
| 19 | Denunciante | Presenta a esta Unidad copia de la resolución de la homologación del Convenio, emitida por el -CSAAJ-. |
| 20 | Secretaria | Recibe los documentos, incorpora el convenio ratificado al expediente cuando la denunciante proporciona copia y archiva. |
| | | Fin de procedimiento. |

Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia por violencia económica



Procedimiento de seguimiento de denuncia por violencia económica





12.2. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental

| Núm. | Responsable | Descripción de las actividades |
|------|---|---|
| 1 | Secretaria | Recibe denuncia y traslada denuncia al Profesional. |
| 2 | Profesional Jurídico | Recibe y analiza denuncia. ¿El caso compete a la PGN? a. Sí , asigna número y llena formato de denuncia (ver anexo 2 y 3 según corresponda). Traslada expediente a la secretaria. b. No , brinda asesoría legal correspondiente y remite a donde corresponda. Fin de procedimiento. |
| 3 | Secretaria | Recibe, registra en la base de datos, asigna número de expediente; elabora carátula, y traslada al Profesional o Auxiliar Jurídico según corresponda. |
| 4 | Profesional Jurídico | Recibe, analiza: ¿Es necesaria una evaluación de trabajo social o psicológica? a. Sí , informa mediante oficio y libro de Trabajo Social o Psicología para la evaluación o estudio respectivo. Continúa en la actividad 5. b. No , Traslada, continúa en la actividad 7. |
| 5 | Profesional de Trabajo Social / Psicólogo | Recibe, realiza la evaluación según corresponda y traslada el Informe Social o psicológico a la secretaria. |
| 6 | Secretaria | Recibe, registra en libro de seguimiento y traslada expediente al Profesional Jurídico. Nota: La responsabilidad le corresponde al Auxiliar Jurídico, durante la ausencia del Profesional. |
| 7 | Profesional Jurídico | Recibe y realiza diligencias administrativas o judiciales correspondientes. |
| 8 | Profesional Jurídico | Cita a familiares o personas involucradas para la realización de junta conciliatoria. Derivado de la misma puede suceder lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Razón Administrativa: Compromisos adquiridos en la junta conciliatoria. *En temas de adulto mayor: Cuando el adulto mayor no viva con los hijos, se acuerda con ambas partes una mensualidad para su subsistencia. *En temas de Personas con Discapacidad: Cuando familiares o tutores legales, acuerdan con la otra parte una mensualidad para subsistencia. • No se llega a un acuerdo o no corresponde la citación. |
| 9 | Profesional Jurídico | ¿Se llega a un acuerdo? a. Sí , continúa en la actividad 11 b. No , continúa en la actividad 10. |
| 10 | Profesional Jurídico | Realiza acciones legales o administrativas, se apoya del Auxiliar Jurídico para la procuración del expediente en juzgados y demás acciones que correspondan. Nota: En caso de ser un Auxiliar Jurídico, el asignado para el seguimiento de este procedimiento debe solicitar a un Profesional que realice las acciones legales o administrativas que por razones del cargo o servicio corresponda. |
| 11 | Profesional Jurídico | ¿Procede realizar razón de conclusión del caso? |

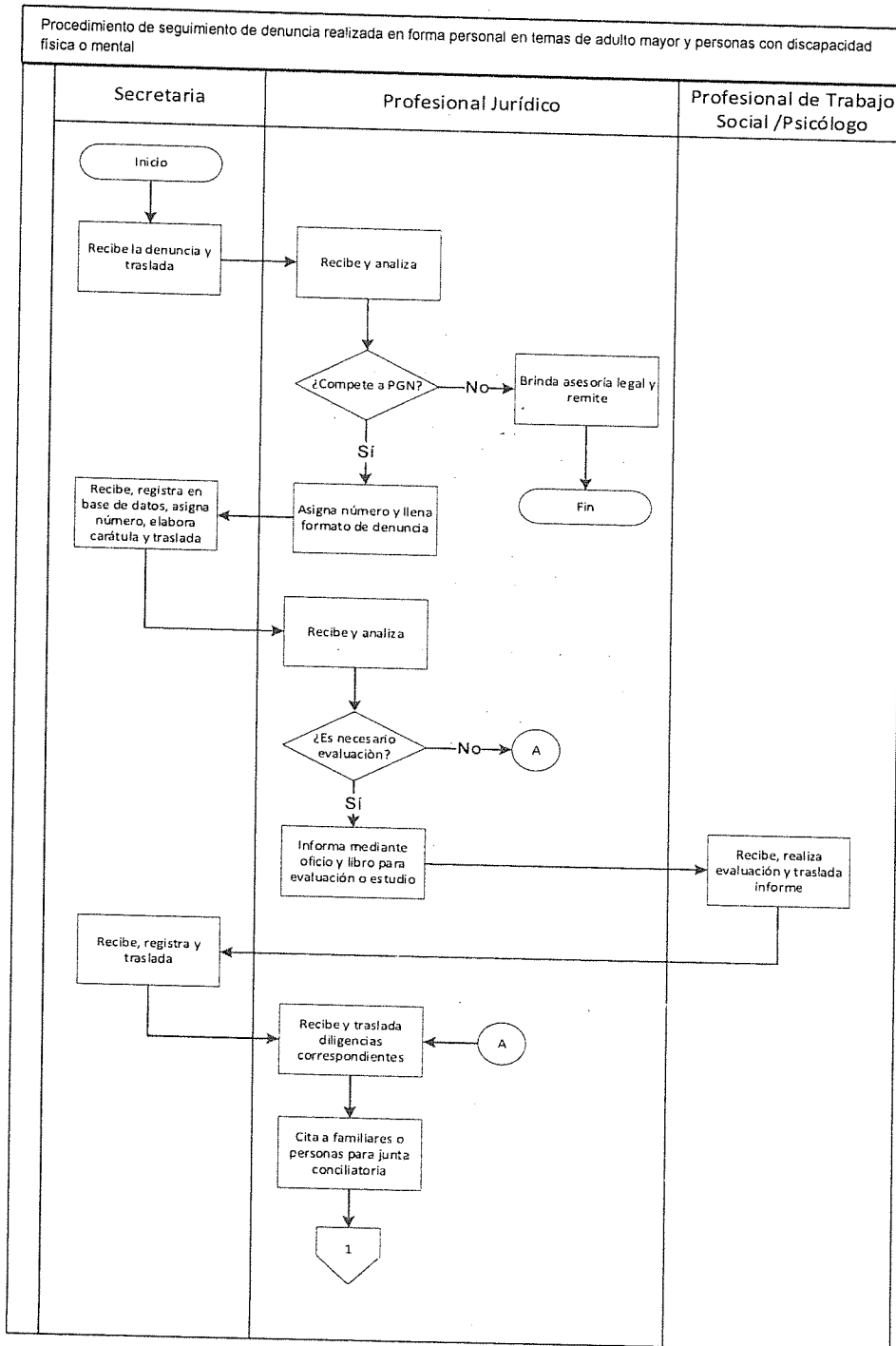


| Núm. | Responsable | Descripción de las actividades |
|------|-------------|--|
| | | a. Sí, elabora razón de conclusión del caso y traslada expediente a la secretaria. Continúa en actividad 12. b. No, resguarda el expediente, el caso queda en espera del resultado de las acciones y de que proceda elaborar razón de conclusión del caso. Regresa a la actividad 10. |
| 12 | Secretaria | Con la razón de conclusión, da de baja en la base de datos el expediente y archiva donde corresponda. |
| | | Fin de procedimiento. |

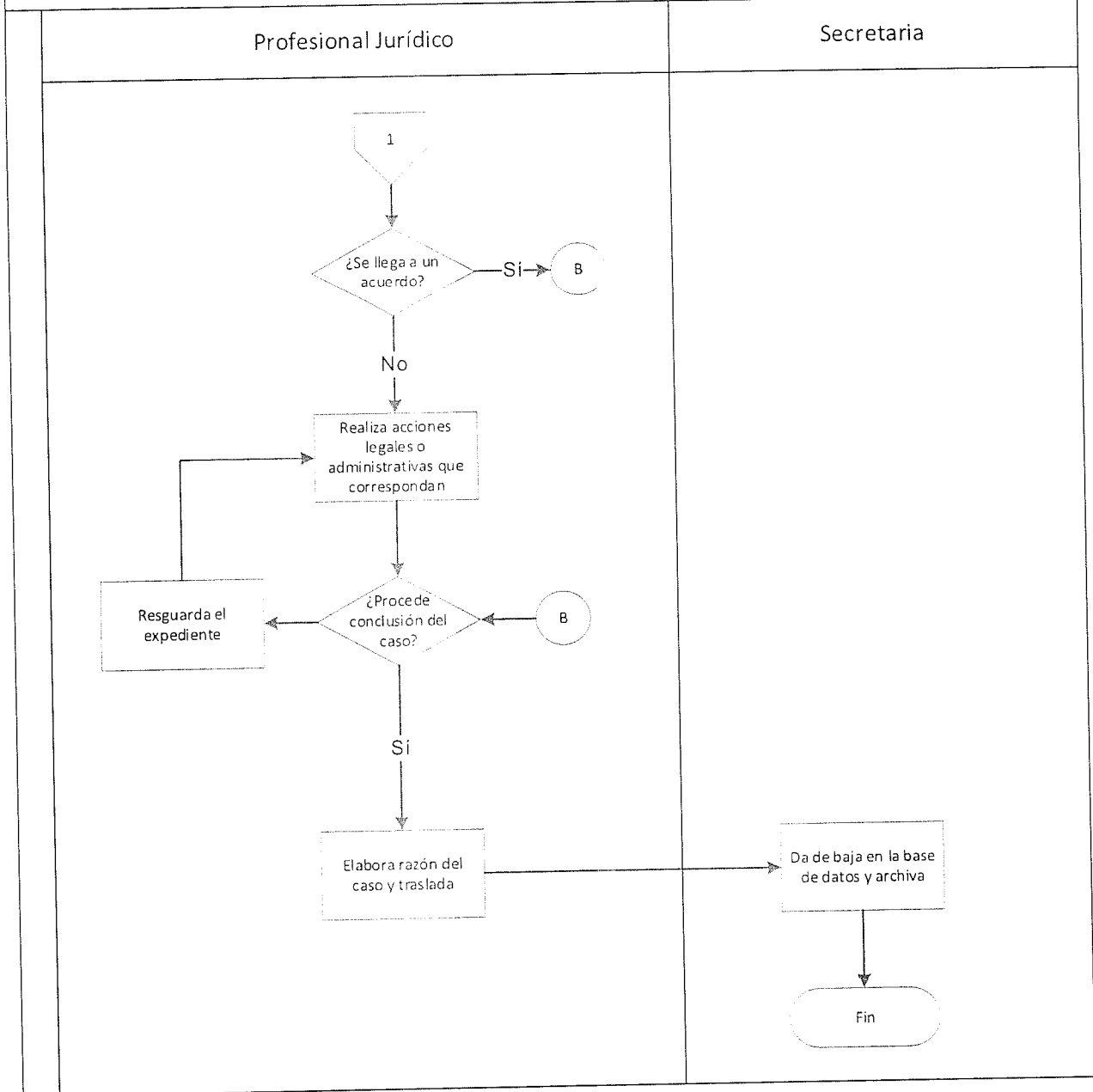
Observación: Este procedimiento es realizado por el profesional de esta Unidad, sin embargo, por la demanda de los servicios que se brindan, puede ser realizado por un Auxiliar Jurídico, en ese caso, debe entenderse que cada intervención del Profesional puede ser ejecutada por el Auxiliar Jurídico toda vez que, la documentación que así lo requiera, tenga el visto bueno de jefatura o de un profesional jurídico.



Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental



Procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental



Observación: Este procedimiento es realizado por el profesional de esta Unidad, sin embargo, por la demanda de los servicios que se brindan, puede ser realizado por un Auxiliar Jurídico, en ese caso, debe entenderse que cada intervención del Profesional puede ser ejecutada por el Auxiliar Jurídico toda vez que, la documentación que así lo requiera, tenga el visto bueno de jefatura o de un profesional jurídico.



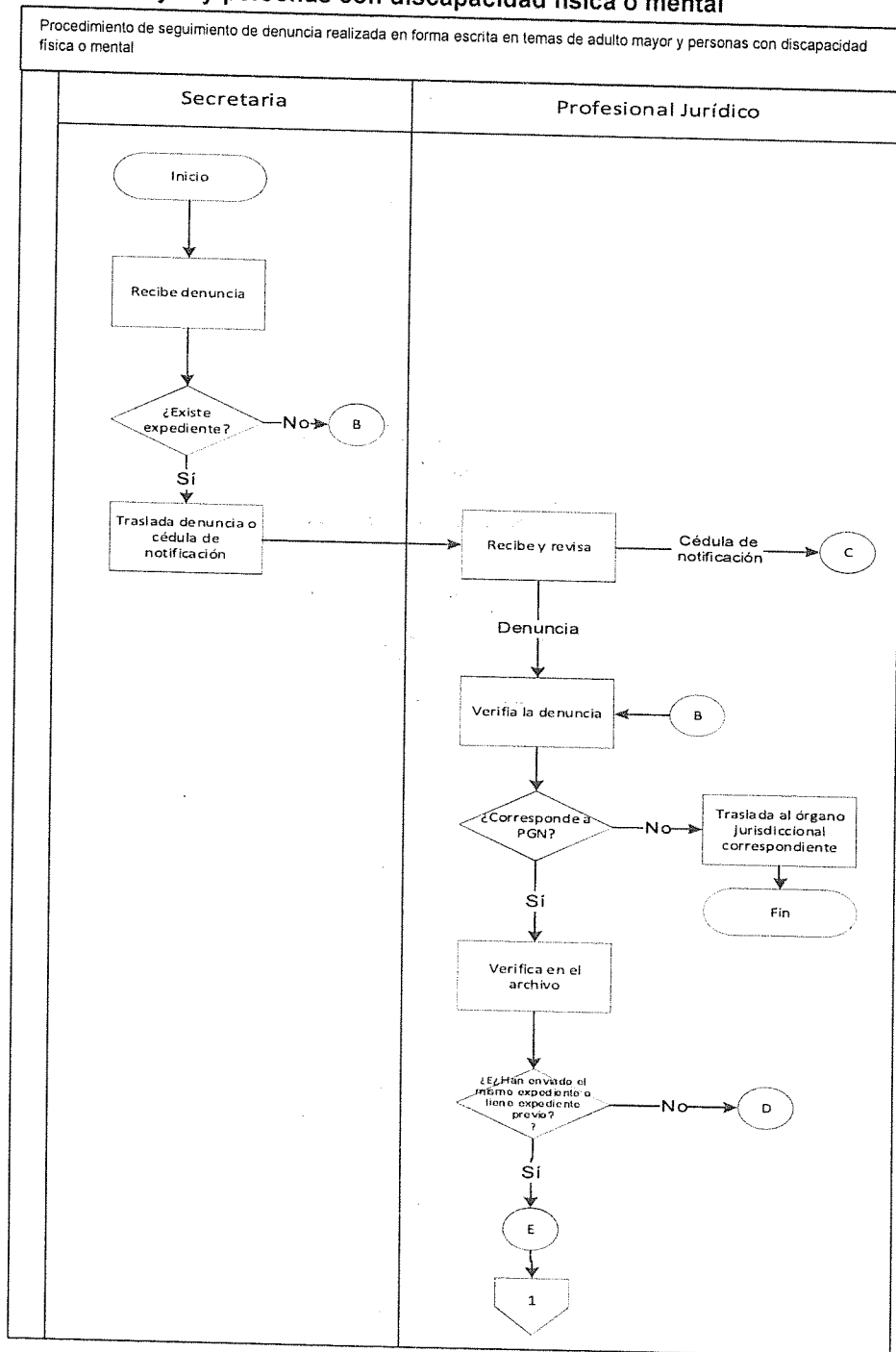
12.3. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental

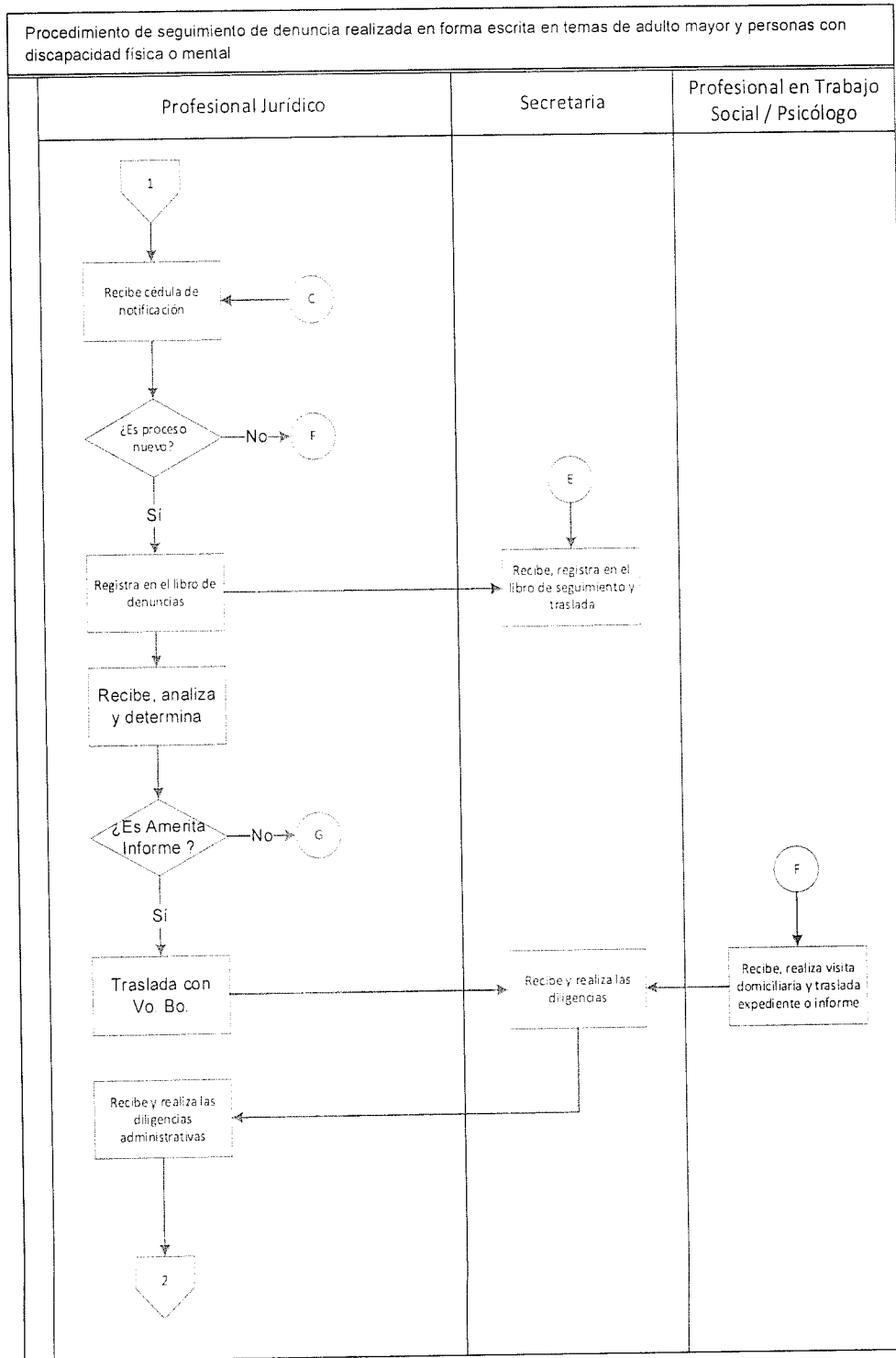
| Núm. | Responsable | Descripción de las actividades |
|------|---|--|
| 1 | Secretaria | Recibe denuncia enviada por la PDH o demás instituciones en temas de Adulto Mayor o atiende a notificadores de juzgados en temas de personas presuntamente con Discapacidad Física o Mental; verifica en la base de datos: ¿Existe expediente?: a. Sí , traslada denuncia o cédula de notificación a Profesional Jurídico a cargo. Continúa en la actividad 2. b. No , forma expediente y traslada al Profesional Jurídico según la Política de Distribución de expedientes. Continúa a la actividad 3. |
| 2 | Profesional Jurídico | Recibe y revisa a. Es denuncia: continúa en la actividad 3 b. Es cédula de notificación: continúa en la actividad 5 |
| 3 | Profesional Jurídico | Verifica la denuncia, analiza si se cumplió con el Artículo 27 de la Ley de Comisión de Derechos Humanos; ¿Corresponde a la PGN? a. Sí , verifica en el archivo electrónico si con anterioridad han enviado el mismo expediente, o si la víctima ya tiene expediente previo. Continúa en la actividad 4 b. No , traslada al órgano jurisdiccional correspondiente. Fin de procedimiento. |
| 4 | Profesional Jurídico | ¿Han enviado el mismo expediente o tiene expediente previo? a. Sí , incorpora al expediente. Continúa en el numeral 8. b. No , traslada a la secretaria. Continúa en la actividad 6 |
| 5 | Profesional Jurídico | Recibe cédula de notificación. Analiza resolución judicial. ¿Es proceso nuevo? a. Sí . Traslada a la secretaria y continúa en la actividad 6 b. No , es proceso de trámite, continúa en la actividad 8 |
| 6 | Secretaria | Registra en el libro de denuncias, asigna número de expediente y elabora carátula. Traslada el caso al Profesional Jurídico según corresponda. |
| 7 | Profesional Jurídico | Recibe, analiza y determina qué tipo de acción administrativa y/o legal corresponde realizar. ¿Amerita Informe Social e Informe Psicológico? a. Sí , traslada oficio mediante libro de Trabajo Social y Psicología con Vo. Bo. de la jefatura, al Profesional en Trabajo Social y Profesional en Psicología para que, realicen el Informe respectivo, continúa en la actividad 9. b. No , continúa en la actividad 12. |
| 8 | Profesional en Trabajo Social / Psicólogo | Recibe; realiza la visita domiciliaria y traslada a la secretaria el expediente con el Informe Social o Informe Psicológico respectivo. |
| 9 | Secretaria | Recibe y registra en el libro de seguimientos, y traslada al Profesional. |
| 10 | Profesional Jurídico | Recibe y realiza las diligencias administrativas o judiciales derivadas del Informe Social. |

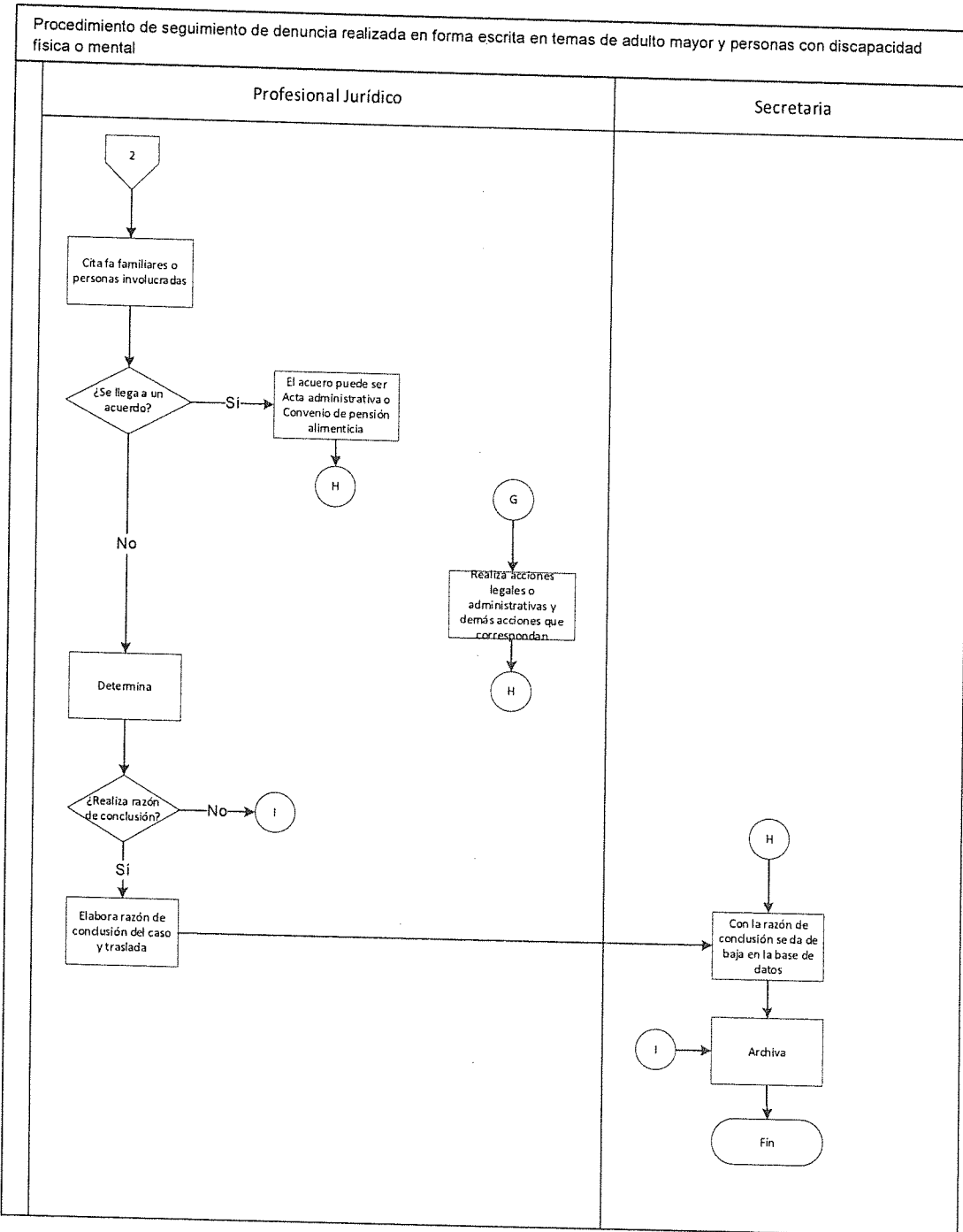
| Núm. | Responsable | Descripción de las actividades |
|------|----------------------|---|
| 11 | Profesional Jurídico | <p>Cita a familiares o personas involucradas para la realización de junta conciliatoria.</p> <p>¿Se llega a un acuerdo?</p> <p>a. Sí, el acuerdo puede ser:</p> <p>Acta Administrativa: Compromisos adquiridos en la junta conciliatoria.</p> <p>Convenio de Pensión Alimenticia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el adulto mayor no viva con los hijos, se acuerda con ambas partes una mensualidad para su subsistencia. • Cuando familiares o tutores legales de personas con discapacidad física o mental acuerdan con la otra parte una mensualidad para subsistencia. <p>Continúa en actividad 14.</p> <p>b. No corresponde la citación. Continúa en la actividad 13.</p> |
| 12 | Profesional Jurídico | <p>Realiza acciones legales o administrativas; se apoya del Auxiliar Jurídico para la procuración de expedientes en juzgados y demás acciones que correspondan. Continúa en la actividad 14.</p> <p>Nota: En caso de ser un Auxiliar Jurídico el asignado para el seguimiento de este procedimiento, debe solicitar a un profesional que realice esta actividad.</p> |
| 13 | Profesional Jurídico | <p>Determina</p> <p>¿Procede realizar razón de conclusión del caso?</p> <p>a. Sí, elabora razón de conclusión del caso y traslada expediente a la secretaria. Continúa en la actividad 15</p> <p>b. No, resguarda el expediente, el caso queda en espera del resultado de las actuaciones y de que proceda elaborar razón de conclusión del caso. Regresa a la actividad 13</p> |
| 14 | Secretaria | Con la razón de conclusión, da de baja en la base de datos el expediente. |
| 15 | Secretaria | Archiva donde corresponda. |
| | | Fin de procedimiento. |

Observación: Este procedimiento es realizado por el profesional de esta Unidad, sin embargo, por la demanda de los servicios que se brindan, puede ser realizado por un Auxiliar Jurídico, en ese caso, debe entenderse que cada intervención del Profesional puede ser ejecutada por el Auxiliar Jurídico toda vez que, la documentación que así lo requiera, tenga el visto bueno de jefatura o de un profesional jurídico.

Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita en temas de adulto mayor y personas con discapacidad física o mental





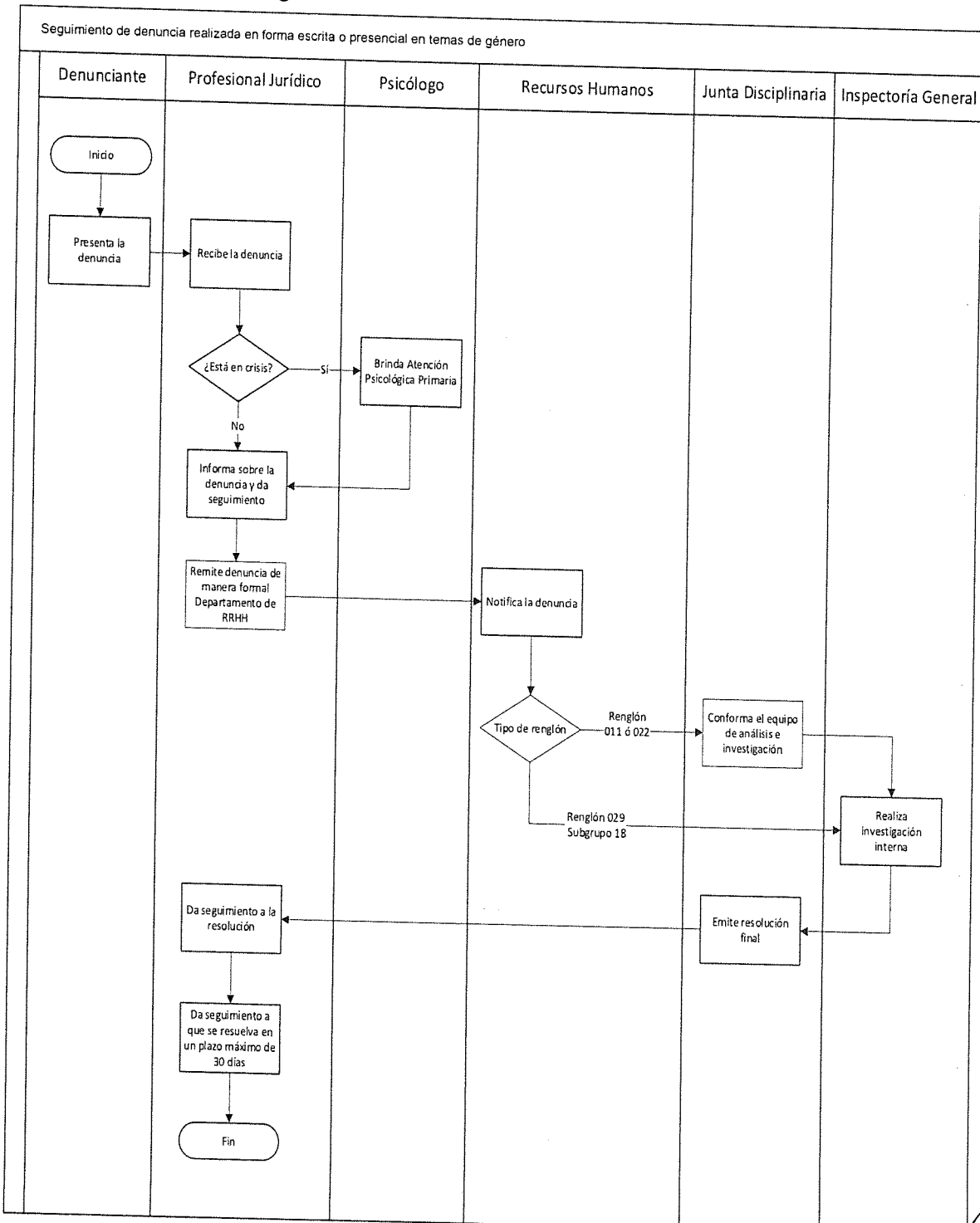


12.4. Matriz del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita o presencial en temas de género

| NÚM. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|------|----------------------|---|
| 1 | Denunciante | Presenta la denuncia de forma oral o escrita ante cualquiera de las instancias competentes: Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad (UPDMAMyPcD), Recursos Humanos o Inspectoría General. |
| 2 | Profesional Jurídico | Recibe la denuncia, registra los datos básicos del hecho denunciado, resguarda la información y garantiza la confidencialidad del proceso. ¿El denunciante está en crisis? a. Sí , continúa en la actividad 3. b. No , continúa a la actividad 4. |
| 3 | Psicólogo | En caso de que la persona denunciante se encuentre en situación de crisis emocional o requiera contención, se activa la atención psicológica primaria inmediata, brindando acompañamiento, contención emocional y orientaciones iniciales para su estabilidad. Posteriormente, se continúa con el proceso en la actividad 4. |
| 4 | Profesional Jurídico | Informa sobre la existencia de la denuncia al Jefe inmediato y da seguimiento inicial, garantizando el cumplimiento del protocolo y el resguardo de las partes involucradas. |
| 5 | Profesional Jurídico | Remite la denuncia de manera formal al Departamento de Recursos Humanos para el inicio del procedimiento administrativo. |
| 6 | Recursos Humanos | Notifica al presunto denunciado, informándole sobre la denuncia y sus derechos, asegurando el respeto al debido proceso. Renglón a. 011 o 022 continúa actividad 7. b. 029 o subgrupo 18 continúa en la actividad 8. |
| 7 | Junta Disciplinaria | Conforma el equipo de análisis e investigación, garantizando la imparcialidad y transparencia en el procedimiento. Pasa a la actividad 8. |
| 8 | Inspectoría General | Realiza la investigación interna bajo estricta confidencialidad, recopilando pruebas, testimonios y demás elementos necesarios para determinar responsabilidades. Pasa a la actividad 9. |
| 9 | Junta Disciplinaria | Emite una resolución final conforme al Código de Ética institucional y el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, estableciendo sanciones o medidas correctivas según corresponda. |
| 10 | Profesional Jurídico | Da seguimiento al cumplimiento de la resolución y resguarda la documentación en el expediente del caso. |
| 11 | Profesional Jurídico | Deberá dar seguimiento a que se resuelva en un plazo máximo de 30 días hábiles, garantizando celeridad, confidencialidad y justicia administrativa. |
| | | Fin de procedimiento. |

Observación: Este procedimiento es realizado por el profesional de esta Unidad, sin embargo, por la demanda de los servicios que se brindan, puede ser realizado por un Auxiliar Jurídico o Técnico Jurídico, en ese caso, debe entenderse que cada intervención del Profesional puede ser ejecutada por el Auxiliar Jurídico o Técnico Jurídico toda vez que, la documentación que así lo requiera, tenga el visto bueno de jefatura o de un profesional jurídico.

Diagrama de flujo del procedimiento de seguimiento de denuncia realizada en forma escrita o presencial en temas de género



Anexo 2. Formato para recibir denuncia realizada en forma personal en temas de personas con discapacidad física o mental

PGN
Procuraduría General de la Nación
Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer
Adulto Mayor y Personas con Discapacidad
Resolución y/o Discapacidad

Identificación

Nombre Completo: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Sexo: _____ Edad: _____ Estado Civil: _____
 Nacionalidad: _____
 Cédula de Identificación: _____
 Tipo de discapacidad: _____
 Fecha de inicio de la lesión: _____

Datos del denunciado

Nombre Completo: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Sexo: _____ Edad: _____ Estado Civil: _____
 Nacionalidad: _____
 Cédula de Identificación: _____
 Tipo de discapacidad: _____
 Fecha de inicio de la lesión: _____

Datos del denunciado

Nombre Completo: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Sexo: _____ Edad: _____ Estado Civil: _____
 Nacionalidad: _____
 Cédula de Identificación: _____
 Tipo de discapacidad: _____
 Fecha de inicio de la lesión: _____

Datos del hecho

Fecha en que ocurrió: _____ Hora: _____
 Lugar de la denuncia: _____
 Tipo de agresión: _____
 Motivos de la denuncia: _____

Observaciones

Primera: _____ Hora: _____
 Segunda: _____ Hora: _____
 Tercera: _____ Hora: _____

Observaciones



Anexo 3. Formato para recibir denuncia realizada en forma personal en temas de adulto mayor

PGN

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

Fecha: _____

Lugar: _____

Nombre de la denunciante: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Datos de la denuncia:

Nombre de la víctima: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Nombre del denunciado: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Descripción de los hechos: _____

Fecha de inicio de los hechos: _____

Fecha de término de los hechos: _____

Estado de la denuncia: _____

Nombre del denunciante: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Nombre del denunciado: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Nombre del denunciante: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Nombre del denunciado: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Nombre del denunciante: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____

Nombre del denunciado: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

Correo electrónico: _____

Identificación: _____



Anexo 4. Boleta del INE

REPUBLICA DE GUATEMALA No. 387318
REGISTRO ESTADÍSTICO DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DECRETO 97-96

Fecha: Día: _____ Mes: _____ Año: _____

I. Datos del Registro

1. Departamento: _____ 2. Municipio: _____

3. Persona que reporta el hecho: Víctima 1. Familiar de la víctima 2. Otro 3.

II. Datos Generales de la Víctima

1. Nombres y apellidos: _____

2. Sexo: Hombre 1. Mujer 2.

3. Edad: _____ años cumplidos.

4. Número de hijas/os: 1. Hombres _____ 2. Mujeres _____

5. Sabe leer y escribir: Si 1. No 2. Para responder marcar 3.

6. Nivel de escolaridad: (Anote en números el último grado aprobado)

1. Ninguna 2. Primaria _____ 3. Básico _____ 4. Diversificado _____ 5. Universitario _____

7. Estado conyugal: Soltero(a) 1. Casado(a) 2. Unión(a) 3. Viudo(a) 4. Otro 5. (Indicar anterior o actual)

8. Pueblo de Pertenencia: Ladino 1. Maya 2. Garífuna 3. Xinca 4. Otro 5. No indica 6.

9. Nacionalidad: Guatemalteca 1. Extranjera 2.

10. Trabaja por un salario o ingreso dentro o fuera de la casa: Si 1. No 2. ¿A qué se dedica?

¿Qué trabajo o actividad realiza? Quehaceres del hogar 1. Vive de su renta o jubilación 2. Estudiante 3. Otro (especificar) _____

11. Tiene alguna discapacidad: Si 1. No 2. Para responder marcar 3.

¿De qué tipo? _____

12. ¿Qué relación tiene la víctima con el agresor(a): Esposo/a 1. Conviviente 2. Exconviviente 3. Hija/o 4. Hijastr/o 5. Padre/Madre 6. Nieto/a 7. Suenno/a 8. Hermano/a 9. Otro parente 10. Especifique _____

13. Otras víctimas del grupo familiar: (colocar cantidades) 1. Hombres _____ 2. Mujeres _____ 3. Niños _____ 4. Niñas _____

III. Datos del Hecho

1. Fecha en que ocurrió: Día _____ Mes _____ Año _____

2. Dónde ocurrió: Departamento _____ Código _____ Municipio _____

3. Área: Urbana 1. Rural 2.

4. Tipo de agresión sufrida: Física 1. Psicológica o verbal 2. Sexual 3. Patrimonial 4.

5. Se ha denunciado este hecho con anterioridad: Si 1. No 2. ¿En qué institución? _____

IV. Datos del Agresor(a)

1. Nombres y apellidos: _____

2. Sexo: Hombre 1. Mujer 2.

3. Edad: _____ años cumplidos.

4. Sabe leer y escribir: Si 1. No 2. Para responder marcar 3.

5. Nivel de escolaridad: (Anote en números el último grado aprobado)

1. Ninguna 2. Primaria _____ 3. Básico _____ 4. Diversificado _____ 5. Universitario _____

6. Estado conyugal: Soltero(a) 1. Casado(a) 2. Unión(a) 3. Viudo(a) 4. Otro 5. (Indicar anterior o actual)

7. Pueblo de Pertenencia: Ladino 1. Maya 2. Garífuna 3. Xinca 4. Otro 5. No indica 6.

8. Nacionalidad: Guatemalteca 1. Extranjera 2.

9. Trabaja por un salario o ingreso dentro o fuera de la casa: Si 1. No 2. ¿A qué se dedica?

¿Qué trabajo o actividad realiza? Quehaceres del hogar 1. Vive de su renta o jubilación 2. Estudiante 3. Otro (especificar) _____

10. Otros agresores(as) del grupo familiar: (colocar cantidades) 1. Hombres _____ 2. Mujeres _____ 3. Niños _____ 4. Niñas _____

V. Datos de la Institución que Registra la Denuncia

1. Nombre y sede de la institución: _____ 2. Sede de la institución: _____

VI. Para uso Exclusivo del Juegado

1. Órgano jurisdiccional que recibe la denuncia: _____

2. No. de causa y/o expediente: _____

3. ¿Se certifica la denuncia? Si 1. No 2.

4. Leyes aplicables: VIF (L. 47-90) 1. Art. _____ Leyes aplicables: VCA (L. 27-2001) 2. Art. _____ ODR (Resolución) _____ Art. _____

5. Se dictaron medidas de seguridad (De 97-96): Si 1. No 2.

6. Tipo de medidas de seguridad del Oto. 97-96 (Escribir en círculo el o los ítem(s))

a. _____ b. _____ c. _____ d. _____ e. _____ f. _____ g. _____ h. _____ i. _____ j. _____ k. _____ l. _____ m. _____ n. _____ o. _____

7. Órgano jurisdiccional a donde se remitió: _____

Órgano Emisor: Unidad Nacional de Estadística. Destinatario (Indicar): Departamento de Estadística de la Institución que recibe la denuncia. Tratamiento (Indicar): Institución que recibe la denuncia.

