

**ACUERDO INTERNO No. 137-2022 COPADEH**

Guatemala, 18 de julio de 2022

**COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS**

**CONSIDERANDO**

Que el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia, teniendo como fin máximo la realización del bien común. Para lo cual debe tutelar la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, a través de medidas administrativas, legislativas, jurídicas y de cualquier otra índole para el pleno goce y ejercicio de los Derechos Humanos.

**CONSIDERANDO**

Que según el Acuerdo Gubernativo Número 100-2020, del Presidente de la República, de fecha 30 de julio del 2020, se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, dependencia del Organismo Ejecutivo, la cual tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la Conflictividad del país.

**CONSIDERANDO**

Que con base al Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, y Acuerdo Gubernativo No. 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, establece que el Control Interno Gubernamental es el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que rigen y coordinan el ejercicio de las unidades de auditoría interna, con el propósito de asegurar la transparencia, calidad y prudencia en la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos asignados a las entidades del sector público.



### CONSIDERANDO

Que con base en el Acuerdo número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, Norma 4.3 Normas Relativas de las Actividades de Control, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos , que indica “La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”.

“La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda”.

### CONSIDERANDO

Que se tiene a la vista para resolver el expediente que contiene el Manual de Normas y Procedimientos Dirección de Sedes Regionales -DISER-, con el objetivo de contar con una normativa que regule lo preceptuado en los fundamentos anteriormente vertidos y no existiendo ninguna diligencia pendiente.

### POR TANTO

El Director Ejecutivo de esta Comisión Presidencial, con fundamento en el **Artículo 7. Dirección Ejecutiva de la Comisión** literal a) y g) del Acuerdo Gubernativo Número 100-2020 de fecha 30 de julio de 2020.

### ACUERDA

**Artículo 1. Aprobación.** Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de Sedes Regionales -DISER-, contenido en documento adjunto al presente Acuerdo Interno, el cual consta de 49 folios.

**Artículo 2. Responsabilidad.** Es responsabilidad de la Dirección de Sedes Regionales -DISER- velar por el cumplimiento de cada una de las disposiciones contenidas en la normativa indicada anteriormente, verificando su correcta aplicación.



**Artículo 3. Notificación.** Notifíquese el presente Acuerdo Interno a la Dirección de Sedes Regionales -DISER- para su cumplimiento y a la Unidad de Planificación para el resguardo del documento original.

**Artículo 4. Vigencia.** El presente Acuerdo Interno de aprobación entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.



*Dr. Ramiro Alejandro Contreras Escobar*  
Director Ejecutivo



COMISIÓN PRESIDENCIAL  
POR LA PAZ Y LOS  
DERECHOS HUMANOS

**COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS  
HUMANOS  
GUATEMALA, C. A.**

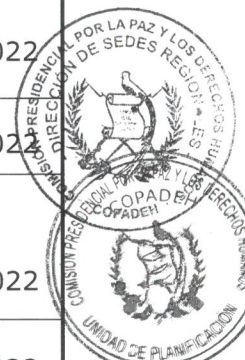
<b>DE USO INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b> COPADEH/DISER- MNP-001-2022	<b>VERSIÓN:</b> ORIGINAL	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> JULIO 2022	<b>PÁGINA:</b> 1 de 49
-----------------------	--	-----------------------------	---	---------------------------

**ALCANCE:**

**TODAS LAS DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS, UNIDADES Y DEMÁS  
DEPENDENCIAS DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS  
HUMANOS  
-COPADEH-**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SEDES  
REGIONALES -DISER-**

<b>ETAPAS</b>	<b>NOMBRE Y CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	LCDA. MAYRA LETICIA LÓPEZ SOSA/EXTENSIONISTA		JULIO 2022
<b>REVISADO POR:</b>	ING. MIGUEL ANGEL CARDONA/ DIRECTOR DE SEDES		JULIO 2022
<b>DISEÑADO Y ESTRUCTURADO POR:</b>	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ / JEFE DE PLANIFICACIÓN		JULIO 2022
<b>REVISADO POR:</b>	LIC RENÉ GARCÍA SALAS/ JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS		JULIO 2022
<b>APROBADO POR:</b>	DOCTOR RAMIRO ALEJANDRO CONTRERAS ESCOBAR/ DIRECTOR EJECUTIVO		JULIO 2022



## ÍNDICE

1.	<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS .....</b>	<b>3</b>
3.	<b>REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES.....</b>	<b>5</b>
4.	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
5.	<b>INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS) .....</b>	<b>6</b>
6.	<b>ACRÓNIMOS: .....</b>	<b>9</b>
7.	<b>BASE LEGAL .....</b>	<b>10</b>
8.	<b>NORMATIVA RELACIONADA .....</b>	<b>10</b>
9.	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
10.	<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>14</b>
11.	<b>ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....</b>	<b>14</b>
12.	<b>ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
13.	<b>POLÍTICAS GENERALES .....</b>	<b>15</b>
14.	<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>16</b>
15.	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>19</b>
16.	<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos Dirección de Sedes Regionales -DISER- que en adelante puede ser nombrado como el Manual, es distribuido de la siguiente manera:

No	DEPENDENCIA	PUESTO	TIPO DE DOCUMENTO
1	Dirección Administrativa-Financiera	Jefe (a)	Copia
2	Unidad de Auditoría Interna	Auditor (a)	Copia
3	Unidad de Planificación	Jefe (a)	Original
4	Subdirección Ejecutiva	Subdirector (a)	Copia
5	Dirección Ejecutiva	Director (a)	Copia
6	Unidad de Asuntos Jurídicos	Jefe (a)	Copia

Este Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la COPADEH y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Unidad de Planificación y copia del original en forma física de acuerdo a la lista que antecede.

El Manual y sus copias deben mantenerse en un lugar accesible para rápida consulta y la Dirección de Sedes Regionales debe realizar su socialización verbal o escrita entre el personal subordinado y las dependencias involucradas.

## 2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	JULIO 2022
Índice	2	ORIGINAL	JULIO 2022
Lista de distribución del Manual	3	ORIGINAL	JULIO 2022
Lista de Páginas efectivas	4	ORIGINAL	JULIO 2022
Registro o Control de Revisiones	5	ORIGINAL	JULIO 2022
Introducción	6	ORIGINAL	JULIO 2022
Definiciones	7	ORIGINAL	JULIO 2022



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Definiciones	8	ORIGINAL	JULIO 2022
Definiciones	9	ORIGINAL	JULIO 2022
Acrónimos	10	ORIGINAL	JULIO 2022
Normativa relacionada	11	ORIGINAL	JULIO 2022
Normativa relacionada	12	ORIGINAL	JULIO 2022
Objetivos	13	ORIGINAL	JULIO 2022
Generalidades	14	ORIGINAL	JULIO 2022
Alcance o Áreas de Aplicación	15	ORIGINAL	JULIO 2022
Responsabilidades	16	ORIGINAL	JULIO 2022
Responsabilidades	17	ORIGINAL	JULIO 2022
Responsabilidades	18	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	19	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	20	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	21	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	22	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	23	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	24	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	25	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	26	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	27	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	28	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	29	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	30	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	31	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	32	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	33	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	34	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	35	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	36	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	37	ORIGINAL	JULIO 2022



Handwritten signatures and initials in blue ink.

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Descripción de Procedimientos	38	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	39	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	40	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	41	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	42	ORIGINAL	JULIO 2022
Descripción de Procedimientos	43	ORIGINAL	JULIO 2022
Anexos	44	ORIGINAL	JULIO 2022
Anexos	45	ORIGINAL	JULIO 2022
Anexos	46	ORIGINAL	JULIO 2022
Anexos	47	ORIGINAL	JULIO 2022
Anexos	48	ORIGINAL	JULIO 2022
Anexos	49	ORIGINAL	JULIO 2022

### 3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	JULIO 2022	DIRECTOR DE SEDES REGIONALES
2	TODAS	ORIGINAL	JULIO 2022	JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS
3				
4				



Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page.



#### 4. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Sedes Regionales –DISER- es el órgano dentro de la estructura de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEFH-, responsable de revisar la aplicación de las estrategias y políticas públicas a nivel nacional, con el objetivo de recopilar información de las Sedes Regionales con relación a las demandas sociales competencia de la COPADEFH.

Contar con el Manual, como guía orientadora que indique el camino hacia la coordinación y asesoría interinstitucional, así como la transformación de los conflictos, velar por los Derechos Humanos y promover una cultura de paz. El Manual, tiene por objetivo presentar en forma ordenada los procedimientos llevados a cabo en la -DISER-, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan, así como también ofrecer a la misma un instrumento que facilite, en un momento determinado, la verificación de los pasos correctos a seguir en los procedimientos que permiten el cumplimiento de sus funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos.

El presente Manual busca contribuir al fortalecimiento de capacidades de transformación de conflictos de actores claves del proceso de cambio. Especialmente asesoría y coordinación interinstitucional.

La Dirección de Sedes Regionales -DISER- para el logro de sus objetivos cuenta en su estructura con Sedes Regionales en diferentes departamentos del país, quienes serán los encargados de la aplicación del Manual, el cual será revisado y actualizado por lo menos una (1) vez al año, o se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo ameriten.

Por lo tanto, el Manual tiene el propósito de establecer los distintos procedimientos que la Dirección de Sedes Regionales de la COPADEFH, llevará a cabo en su gestión interna institucional y como control interno en el marco de la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, con la finalidad que la coordinación en las diferentes Sedes Regionales de la Dirección de Sedes, tengan los lineamientos que fortalezcan la eficiencia, eficacia y transparencia.

En el Manual se describen en forma detallada, cada uno de los pasos que conllevan los procedimientos que se realizan en la DISER, referidos a: 1. La atención de conflictividad social, 2. Derechos Humanos y 3. Promover una cultura de paz 4. Atención a Requerimientos de Planificación e Informes.

#### 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

**Bloqueos:** El bloqueo o corte de vías de comunicación terrestre es una medida de fuerza utilizada por diversos sectores sociales y económicos, para realizar protestas y reclamos. Puede producirse en rutas interurbanas, puentes, autopistas, calles y avenidas urbanas, entradas o salidas de fábricas o edificios, vías férreas, etc.

**Caucus:** El caucus es una de las fases de un proceso de **mediación** que se utiliza en momentos específicos de la sesión. Este consiste en una reunión privada, individual, y confidencial que se realiza por separado con cada una de las partes del proceso, después de que se haya realizado una primera sesión conjunta.

**Conflicto:** La categoría conflicto en el ámbito social hace referencia, en primer lugar, a las relaciones que se dan en la sociedad. Por conflicto se puede entender “La lucha expresada entre por lo menos dos partes interdependientes, que perciben metas incompatibles, escasez de recursos, o interferencia de la otra parte en la consecución de sus metas u objetivos”.

**Conflictividad Social:** Se explica como la suma de conflictos, sus actores, sus relaciones y las estructuras que los causan. Así, “La conflictividad o las conflictividades son una resultante histórica que deviene a partir de situaciones complejas de conflictos multi-dimensionales y multi-causales que, al correr de los años no logran resolverse en sus raíces más profundas y, por consiguiente, estas arraigaron, atraviesan o tienen ingredientes (como causa y efecto) que con el tiempo se dinamizan, interceptan y realimentan mutuamente.

**Cultura de Paz:** La cultura de Paz está fundada en valores, actitudes y comportamientos que deben promover la tolerancia, solidaridad, la cooperación y el irrestricto respeto a los derechos individuales y colectivos con el fin primordial de valorar y respetar la vida en todas las manifestaciones, la dignidad humana, la libertad de convivencia armónica, la empatía, la solidaridad, la justicia el desarrollo físico, mental, espiritual, cultural y social de la población guatemalteca.

**Desalojos.** Acción de desalojar al poseedor de una vivienda o heredad en virtud de concurrencia de causa legal. Acto de despedir el dueño de una casa o el propietario de una heredad a un inquilino o arrendatario, por las causas expresadas en la ley o convenidas en el contrato.

**Derechos Humanos** Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y a los grupos frente a las acciones que menoscaban las libertades fundamentales y la dignidad humana. Son inherentes a todos los seres



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. A los Estados les corresponde respetar, promover y proteger efectivamente los derechos humanos.

**Diálogo.** El diálogo es un proceso de comunicación abierta basado en el respeto mutuo y en el cual las personas participantes se enfocan en integrar la escucha, el aprendizaje y la resolución de problemas”.

**Estrategia:** Conjunto de líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.

**Gobernanza.** Entendemos por gobernabilidad la capacidad institucional de la autoridad para conducir al cumplimiento de la política definida en coherencia con metas nacionales, se define como “El andamiaje o proceso de una institución para llegar a un fin”.

**Manual:** Es un documento que integra lo sustancial de un tema en estudio, da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre la materia.

**Manual de Normas y Procedimientos:** Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área específica o a la totalidad de una institución o dependencia.

**Medida Cautelar:** Una medida cautelar es un mecanismo de protección de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), mediante la cual ésta solicita a un Estado que proteja a una o más personas que estén en una situación grave y urgente de sufrir un daño irreparable. Una medida cautelar es una restricción impuesta por el Juez de Control, para asegurar la presencia del imputado en el procedimiento, garantizar la seguridad de la víctima u ofendido, del testigo y comunidad, o evitar la obstaculización del procedimiento.

**Mesa de diálogo:** Es un espacio donde se reúnen personas, instituciones, organizaciones y otros actores para dialogar, profundizando sobre un tema al cual realizan aportes, o logrando acuerdos sobre una situación que así lo amerita. Los temas pueden surgir a partir de las necesidades de la ciudadanía, pues las mesas de diálogo se activan por un interés ciudadano de presentar propuestas, preocupaciones, inconformidades, para defender derechos, gestionar temas y presentar propuestas. Una mesa de diálogo coloca a actores y actoras diversos en un mismo lugar para que reflexionen sobre un tema específico.



**Políticas Públicas.** Las políticas públicas es la forma como el Estado atiende las necesidades de la sociedad, esta se relaciona a la toma de decisión que se traduce en forma de normas, instituciones, prestaciones, bienes públicos o servicios, pero inclusive también a la no acción.

**Procedimiento.** Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Territorio:** El territorio, "es un conjunto de relaciones sociales que dan origen y a la vez expresan una identidad y un sentido de propósito compartidos" sobre el que se ejerce algún tipo de autoridad. La clave aquí es la comprensión del territorio como una construcción social, donde los actores son quienes configuran con sus relaciones el significado y la apropiación de un determinado espacio físico y social. Estas relaciones son tanto de colaboración como de conflicto y el espacio que es apropiado y significado por los actores (dotado de territorialidad) es a la vez un medio de afirmación para ellos mismos y su identidad.

### Tipología de conflictos

De acuerdo con su mandato, la COPADEH atiende los siguientes tipos de conflictos mediante procesos por métodos alternos: conflictos agrarios, conflictos por recursos naturales y socio ambientales, conflictos en el subsector eléctrico y otros.

**Transformación de conflictos:** "Visualizar y responder al flujo y reflujo de los conflictos sociales como oportunidades de vida para crear procesos de cambio constructivos que reduzcan la violencia, incrementan la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y respondan a los problemas reales en las relaciones humanas".

## 6. ACRÓNIMOS:

Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de la Dirección de Sedes Regionales, tienen el significado siguiente:

<b>COPADEH</b>	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos	<b>PNUD</b>	Programa de Naciones Unidas
<b>MNP</b>	Manual de Normas y Procedimientos	<b>DISER</b>	Dirección Sedes Regionales



<b>DIDAC</b>	Dirección de atención a la conflictividad	<b>DIDEH</b>	Dirección de Vigilancia y Promoción de Derechos Humanos.
<b>OACNUDH</b>	Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas	<b>SINACIG</b>	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental
<b>DIFOPAZ</b>	Dirección de Fortalecimiento de la Paz	<b>PNC</b>	Policía Nacional Civil
<b>CIDH</b>	Corte Interamericana de Derechos Humanos	<b>CGC</b>	Contraloría General de Cuentas

## 7. BASE LEGAL

La normativa que regula y es aplicable al quehacer de la Dirección de Sedes Regionales, el control interno y la rendición de cuentas tienen su base en el siguiente marco legal:

ENTIDAD	DOCUMENTO
<b>Congreso de la República de Guatemala Asamblea Nacional Constituyente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala</li> </ul>
<b>Organismo Ejecutivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley del Organismo Ejecutivo (Decreto 114-97)</li> </ul>
<b>Presidencia de la República de Guatemala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos</li> <li>Acuerdo Gubernativo No. 100-2020.</li> <li>Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas Acuerdo Gubernativo No-96-2019 y sus Reformas (Acuerdo Gubernativo No. 148-2022).</li> </ul>
<b>Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo interno No. 021-2021; Manual de Organización y Funciones de la COPADEH.</li> </ul>
<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Nacional de Control Interno – Gubernamental –SINACIG- Acuerdo Número A-028-2021 de fecha 13 de julio de 2021.</li> </ul>

## 8. NORMATIVA RELACIONADA

En la Dirección de Sedes Regionales la comunicación según su estructura será de acuerdo a sus tres áreas sustantivas: Atención a la Conflictividad, Vigilancia y Promoción de los Derechos Humanos y Fomento de una Cultura de Paz.



## 8.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.

**Artículo 1. Protección a la persona.** El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

**Artículo 2. Deberes del Estado.** Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

**Artículo 4. Libertad e igualdad.** En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.

## 8.2. Ley del Organismo Ejecutivo.

**Artículo 4. Principios que rigen la Función Administrativa.** El fin supremo del Estado es el bien común y las funciones del Organismo Ejecutivo han de ejercitarse en orden a su consecución y con arreglo a los principios de solidaridad, subsidiariedad, transparencia, probidad, eficacia, eficiencia, descentralización y participación ciudadana.

**Artículo 5. Integración del Organismo Ejecutivo.** También forman parte del Organismo Ejecutivo las Comisiones Temporales, los Comités Temporales de la Presidencia y los Gabinetes Específicos. Compete al Presidente de la República, mediante acuerdo gubernativo por conducto del Ministerio de Gobernación, crear y establecer las funciones y atribuciones, así como la temporalidad de los órganos mencionados en este párrafo.

## 8.3. Acuerdo Gubernativo No. 100-2020.

**Artículo 1. Creación.** Se crea, en forma temporal, la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, en adelante denominada "COPADEFH" o "la Comisión" como dependencia de la Presidencia de la República.

**Artículo 2. Objeto.** La Comisión tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la conflictividad del país.



**Artículo 4. Atribuciones.** La Comisión, tendrá las atribuciones siguientes: **d)** "Promover transversalmente y coordinar dentro de las instituciones públicas, así como en las organizaciones regionales, municipales y comunitarias los mecanismos efectivos para la cooperación y la inclusión de acciones que favorezcan la paz, los derechos humanos y atención de la conflictividad".

#### **8.4. Manual de Organización y Funciones de la COPADEH (Acuerdo No. 021-2021)**

Numeral 15.3 Dirección de Sedes Regionales. Naturaleza. Es el órgano responsable de revisar la aplicación de las estrategias y políticas públicas a nivel nacional, con el objetivo de recopilar información de las sedes en relación a las demandas sociales competencia de la COPADEH.

#### **REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS.**

**ARTÍCULO 45. CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL.** El control interno gubernamental es el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que rigen y coordinan el ejercicio de control interno gubernamental de las entidades que establece el artículo 2 de la Ley, a través de las disposiciones que emite la Contraloría dentro del ámbito de su competencia, para la adecuada aplicación del Sistema de Control Interno Gubernamental, con el propósito de asegurar la transparencia, calidad y prudencia en la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos, así como cualquier interés hacendario de dichas entidades.

**Acuerdo número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas,** que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, Norma 4.3 Normas Relativas de las Actividades de Control, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos, que indica "La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad".

"La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda".



**Funciones:**

La Dirección tiene asignadas las siguientes funciones:

- 1) Determinar la aplicación de las estrategias, las políticas públicas, planes y acciones que emanen de la COPADEH en los distintos territorios del país.
- 2) Coordinar y contribuir con las autoridades de los territorios en la gobernanza local, con el fin de solucionar las necesidades y demandas sociales de competencia de la COPADEH.
- 3) Definir e incidir en la elaboración de políticas públicas, departamentales y municipales que promuevan la paz, los derechos humanos y disminuyan la conflictividad social.
- 4) Coordinar espacios de diálogo entre municipalidades, instituciones gubernamentales, no gubernamentales y sector empresarial con presencia en los distintos territorios del país.
- 5) Administrar la información recopilada de las sedes regionales para enviar a las direcciones y/o unidades pertinentes de la COPADEH.
- 6) Contribuir con las sedes regionales en la relación con los medios de comunicación, departamentales y municipales, con el fin de difundir de manera oportuna, eficiente y objetiva, las acciones de la COPADEH u otro tipo de información de interés.
- 7) Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridad superior.

**9. OBJETIVOS**

**9.1 Objetivo General**

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados a cabo en Dirección de Sedes Regionales, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan, así como también ofrecer a la misma un instrumento que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos.

**9.2 Objetivos Específicos**

- a) Formalizar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
- b) Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos de la Dirección de Sedes Regionales.
- c) Servir de herramienta de consulta y capacitación al personal de la Dirección de Sedes Regionales.





## 10.GENERALIDADES

1. El presente Manual de Normas y Procedimientos (MNP), brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos de la Dirección de Sedes Regionales de la COPADEH.
2. El Manual se compone de una parte narrativa del procedimiento, una matriz de procedimientos y un flujograma para facilitar la comprensión del procedimiento.
3. Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control de los diferentes pasos que requiere la atención de los casos en sus diferentes intervenciones; mediante análisis de la solicitud de intervención, acercamientos con los actores, definición de la estrategia de intervención e implementación de la misma mediante procesos de investigación, mesas de diálogo y coordinación interinstitucional.
4. Para el cumplimiento del objetivo del Manual, es necesario que este instrumento administrativo esté debidamente validado con las firmas de los responsables de elaboración, revisión y autorización; y que posteriormente sea socializado al interior de la Dirección e Institución. Esto permitirá al personal enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.

## 11.ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

1. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la -DISER- que en él intervinieron, revisado por la autoridad correspondiente; y con la aprobación del Director Ejecutivo de la COPADEH, entrará en vigencia.
2. En principio el Manual será revisado y actualizado por lo menos una (1) vez al año, o se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.
3. Para facilitar su actualización las páginas del manual serán intercambiables.
4. Se distinguirán dos opciones modificación y revisión. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el Manual (de una a tres páginas); cuando haya varias modificaciones se procederá a una nueva edición. La revisión podría generar una nueva edición.



5. Las modificaciones podrán ser por iniciativa de la Dirección Ejecutiva y las unidades involucradas, razonando sus causas.
6. Para la modificación o actualización del Manual debe seguirse el procedimiento descrito en el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Planificación, MNP-

## 12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

1. La Política, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles y procesos internos de la DISER.
2. El manual también es aplicable a:
  - A las Sedes Regionales en el territorio del país.

Cualquier disposición contraria a lo establecido en las Leyes que rigen a la COPADEH, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

## 13. POLÍTICAS GENERALES

1. La asesoría y coordinación de Sedes Regionales se dará en el marco de la temática de Derechos Humanos, promoción de la cultura de paz, prevención y atención de la conflictividad social.
2. Todas las intervenciones de la -DISER- en el territorio nacional podrán ser en coordinación con la Gobernación departamental, las municipalidades e instituciones y organizaciones competentes según el mandato de la COPADEH.
3. El Encargado de Sedes Regionales deberá realizar y/o delegar una planificación quincenal de actividades, debe ser entregada en físico y por correo electrónico en formato PDF, firmada por él con el Vo.Bo. del Director de Sedes Regionales.
4. El Encargado de Sedes Regionales deberá elaborar y/o delegar un reporte semanal de actividades realizadas y deberá ser entregado en físico a finales de mes y vía correo electrónico en formato PDF los días viernes, firman como encargados de cada una de las sedes.



5. El Encargado de Sedes Regionales debe realizar un informe mensual de actividades, firma como encargado de sedes y el Vo.Bo. del Director de Sedes Regionales debe ser entregado el último viernes de cada mes impreso y en formato PDF.
6. Para la atención a conflictos las Sedes Regionales deberán tomar en cuenta las guías o protocolos institucionales de atención a conflictos que se elaboren en coordinación con la Dirección de Atención a la Conflictividad.
7. Los Encargados y/o extensionistas de Sedes Regionales deberán de atender las solicitudes de apoyo que provengan de la DIDEH, relacionadas a actividades a realizar en los territorios de casos tramitados y de cumplimiento a los Órganos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, requerimientos provenientes de Órganos de Tratados del Sistema Universal de Derechos Humanos y requerimientos vinculados con Políticas Públicas en materia de Derechos Humanos, para lo cual podrán coordinar con personal de la DIDEH para fortalecer la información del tema a tratar.
8. En sus respectivos territorios las Sedes Regionales podrán atender solicitudes o requerimientos para acompañamiento en desalojos, bloqueos o manifestaciones.
9. Los conversatorios y talleres en cultura de paz, derechos humanos y diálogo para la prevención de conflictos en las Sedes Regionales, se deberán de coordinar con el personal de DIFOPAZ para realizar las actividades de acuerdo a los parámetros y metodologías utilizadas por esa Dirección.

## 14. RESPONSABILIDADES

### 1. Director de Sedes Regionales

1. Planificar, organizar, dirigir y coordinar, las actividades necesarias con instituciones relacionadas en el campo de su competencia.
2. Determinar y realizar la aplicación de las estrategias, las políticas públicas, planes y acciones que emanen de la COPADEH en los distintos territorios del país;
3. Coordinar y contribuir con las autoridades de los territorios en la gobernanza local, con el fin de solucionar las necesidades y demandas sociales de competencia de la COPADEH;




*Handwritten signature and initials in blue ink.*

4. Definir e incidir en la elaboración de políticas públicas, departamentales y municipales que promuevan la paz, los derechos humanos y disminuyan la conflictividad social;
5. Dirigir las acciones para crear espacios de diálogo entre municipalidades, instituciones gubernamentales, no gubernamentales;
6. Administrar la información recopilada de las sedes regionales para enviar a las direcciones y/o unidades pertinentes de la COPADEH;
7. Contribuir con las sedes regionales en la relación con los medios de comunicación departamentales, municipales, con el fin de difundir de manera oportuna, eficiente y objetiva, las acciones de la COPADEH u otro tipo de información de interés;
8. Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridad superior.

## 2. Encargado de Sede

1. Planificar, organizar, dirigir y coordinar la implementación de la estrategia, las políticas públicas, planes y acciones que se emanen de la COPADEH con los distintos actores locales;
2. Orientar a los usuarios sobre las funciones de la COPADEH y las peticiones de los solicitantes a las instituciones pertinentes cuando no se trate de un conflicto social.
3. Coordinar con los medios de comunicación departamentales y municipales, la difusión de información oportuna, eficiente y objetiva sobre conflictividad social, paz y derechos humanos en atención al mandato de la COPADEH.
4. Coordinar con las autoridades de los territorios las acciones de comunicación que contribuyan a la gobernanza local en materia del mandato y competencias de la COPADEH, en concordancia con comunicación estratégica;
5. Promover dentro de las instituciones del Gobierno de la República a nivel regional, municipal y local de articulación interinstitucional para el abordaje integral de las temáticas de la COPADEH.
6. Recepción de solicitud de servicios a la COPADEH por parte de usuarios en las redes regionales.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES -DISER-	 <b>DE USO          INTERNO</b>
--	---	--

7. Coordinar el equipo local de la COPADEH con aspectos logísticos que coadyuven al logro de los objetivos de la institución a nivel de la sede.

### 3. Extensionista de Cultura de Paz y Derechos Humanos

1. Proporcionar atención de conflictos a nivel local;
2. Asistir al Encargado de Sede para la atención de conflictos a nivel local,
3. Desarrollar e implementar acciones de formación y capacitación sobre cultura de paz y derechos humanos a nivel local;
4. Recopilar información sobre potenciales conflictos existentes;
5. Representar a la sede en coordinaciones, mesas de diálogo o diferentes convocatorias, con delegación del Encargado de sede;
6. Informar al superior inmediato de las acciones realizadas en relación con la promoción de la cultura de paz y los derechos humanos,
7. Realizar otras actividades que, en materia de su competencia, le sean asignadas por autoridad superior.

### 4. Secretaria

1. Realizar las actividades secretariales y administrativas propias del Departamento, tales como atención a visitantes, atención a planta telefónica, manejo, control y resguardo de correspondencia y archivos;
2. Realizar toda aquella actividad de tipo secretarial para alcanzar los objetivos y funciones del área;
3. Manejar, controlar y resguardar los archivos físicos, electrónicos y mantenerlos actualizados;
4. Apoyar en facilitar el flujo de información entre el área y las otras áreas que conforman la COPADEH; así como toda actividad de tipo asistencial;
5. Analizar y apoyar en la elaboración e integración de informes y documentos que sean requeridos;
6. Apoyar en la planificación y logística de actividades que se realicen en el área;



7. Apoyar en las labores de impresión, fotocopiado, escaneo y traslado de documentos;
8. Trasladar la información de oficio a Información Pública para su publicación en la página web;
9. Realizar otras actividades que en materia de su competencia sean asignadas por el jefe o autoridad superior.

## 15.DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos constituyen parte fundamental del Manual, debido a que orientan sobre el orden en que se ejecutan las principales atribuciones de la Dirección de Sedes Regionales, para cumplir con los objetivos y resultados.

### 15.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CONFLICTOS, INGRESADOS A DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.

1. **Secretaria:** Recibe solicitud de intervención del Despacho Superior o DIDAC, registra, según control interno y traslada al Director de Sedes Regionales.
2. **Director de Sedes Regionales:** Revisa y analiza la solicitud presentada, toma en cuenta de manera preliminar criterios establecidos en guías y protocolos institucionales de la DIDAC, y traslada al encargado de la sede regional que corresponda para análisis e intervención.
3. **Encargado de Sede:** Recibe la solicitud, registra en archivo digital y socializa con el extensionista asignado para su análisis y seguimiento correspondiente.
4. **Extensionista:** Recibe y analiza solicitud para identificar actores y tipología del conflicto, elabora análisis preliminar del conflicto.
5. Realiza acercamientos para recopilar información con las partes y otros actores e instituciones que provean información, que permita tener un mayor contexto del conflicto para establecer la competencia.
6. **Extensionista:** Analiza competencia institucional. Si no hay competencia continúa al paso 7, si hay competencia sigue paso 09.
7. Traslada expediente con propuesta de no competencia a encargado de sede regional para su revisión y aprobación.
8. **Encargado de Sede:** Revisa expediente y propuesta de no competencia, notifica por escrito al solicitante. (Ver anexo 16.2).



- 9. Extensionista:** Traslada recomendación de competencia institucional al encargado de la sede regional para que autorice el proceso de atención y diseña la estrategia de atención con base al análisis del conflicto realizado.
- 10. Encargado de Sede / Extensionista:** Elaboran estrategia de atención con base al análisis del conflicto, implementan la estrategia considerando para ello el caucus con las partes, (coordinación interinstitucional o mesas de diálogo) para la búsqueda de acuerdos, dependiendo de la naturaleza del conflicto o el impacto, se podrá coordinar con DIDAC, para la implementación de la estrategia.
- 11. Encargado de Sede:** Elabora informe final del caso donde queda plasmado la forma en que se resolvió la solicitud presentada. Ver anexo 16.3
- 12.** Traslada para aprobación al Director de Sedes Regionales el expediente con el informe final, ver anexo 16.5.
- 13. Director de Sedes Regionales:** Revisa el informe, si tuviera correcciones, regresa al paso 12. si no tiene correcciones aprueba y traslada expediente a Secretaria para notificación por escrito.
- 14. Secretaria:** Traslada informe final a las partes involucradas y traslada copia a la Dirección Ejecutiva y Sede Regional. (Anexo 16.4)
- 15.** Revisa expediente, archiva.
- 16. Fin del Procedimiento.**

## 15.2 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CONFLICTOS INGRESADOS A DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Secretaria</b>	Recibe solicitud de intervención del Despacho Superior o la DIDAC, registra y traslada al Director de Sedes Regionales.
2.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa y analiza la solicitud, y traslada al encargado de la sede regional que corresponda para análisis e intervención.
3.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe solicitud, registra en archivo digital y socializa con extensionista asignado para su análisis y seguimiento correspondiente.

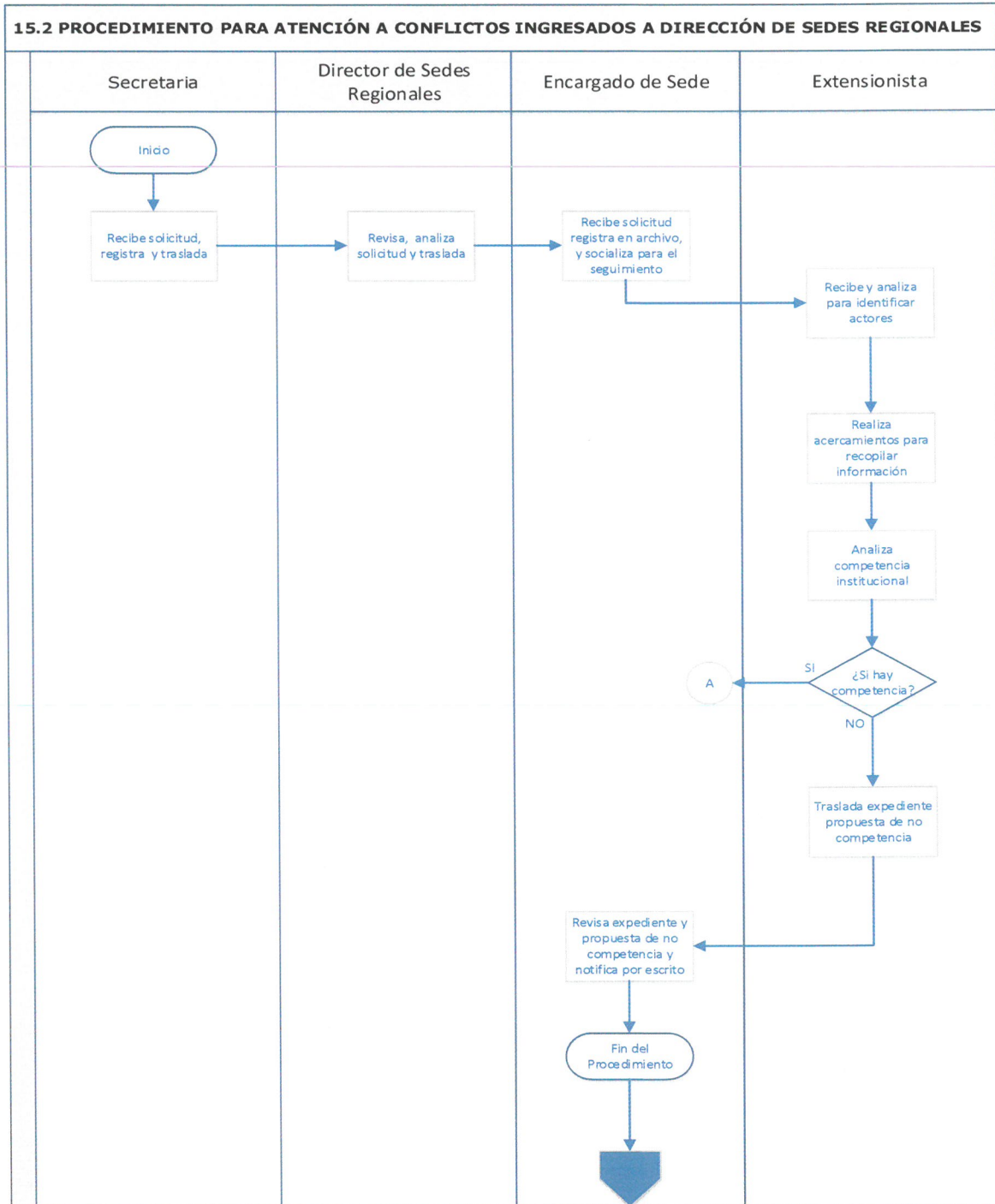


4.		Recibe y analiza solicitud para identificar actores y tipología del conflicto, elabora un análisis preliminar del conflicto.
5.	<b>Extensionista</b>	Realiza acercamientos para recopilar información.
6.		Analiza competencia institucional de acuerdo a criterios de atención Si no hay competencia sigue a paso 7, si hay competencia continua al paso 09.
7.		Traslada el expediente con propuesta de no competencia al encargado de sede regional.
8.	<b>Encargado de Sede</b>	Revisa el expediente y la propuesta de no competencia y notifica por escrito al solicitante, finalizando el proceso de la atención a la solicitud, Fin del procedimiento.
9.	<b>Extensionista</b>	Traslada recomendación de competencia institucional para autorización del proceso de atención y diseña la estrategia de atención.
10.	<b>Encargado de Sede Regional/Extensionista</b>	Elaboran estrategia de atención y la implementan, dependiendo de la naturaleza del conflicto se realizarán coordinaciones con la DIDAC.
11.		Elabora informe final del caso.
12.	<b>Encargado de Sede</b>	Traslada informe final para aprobación al Director de Sedes Regionales.
13.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa informe si tuviera correcciones regresa al paso 11, si no tiene observaciones aprueba y traslada expediente a Secretaria para notificación y archivo.
14.	<b>Secretaria</b>	Traslada informe final a las partes involucradas y traslada copia a la Dirección Ejecutiva, la DIDAC y Sede Regional.
15.		Revisa expediente y archiva.
16.	<b>Fin de procedimiento</b>	

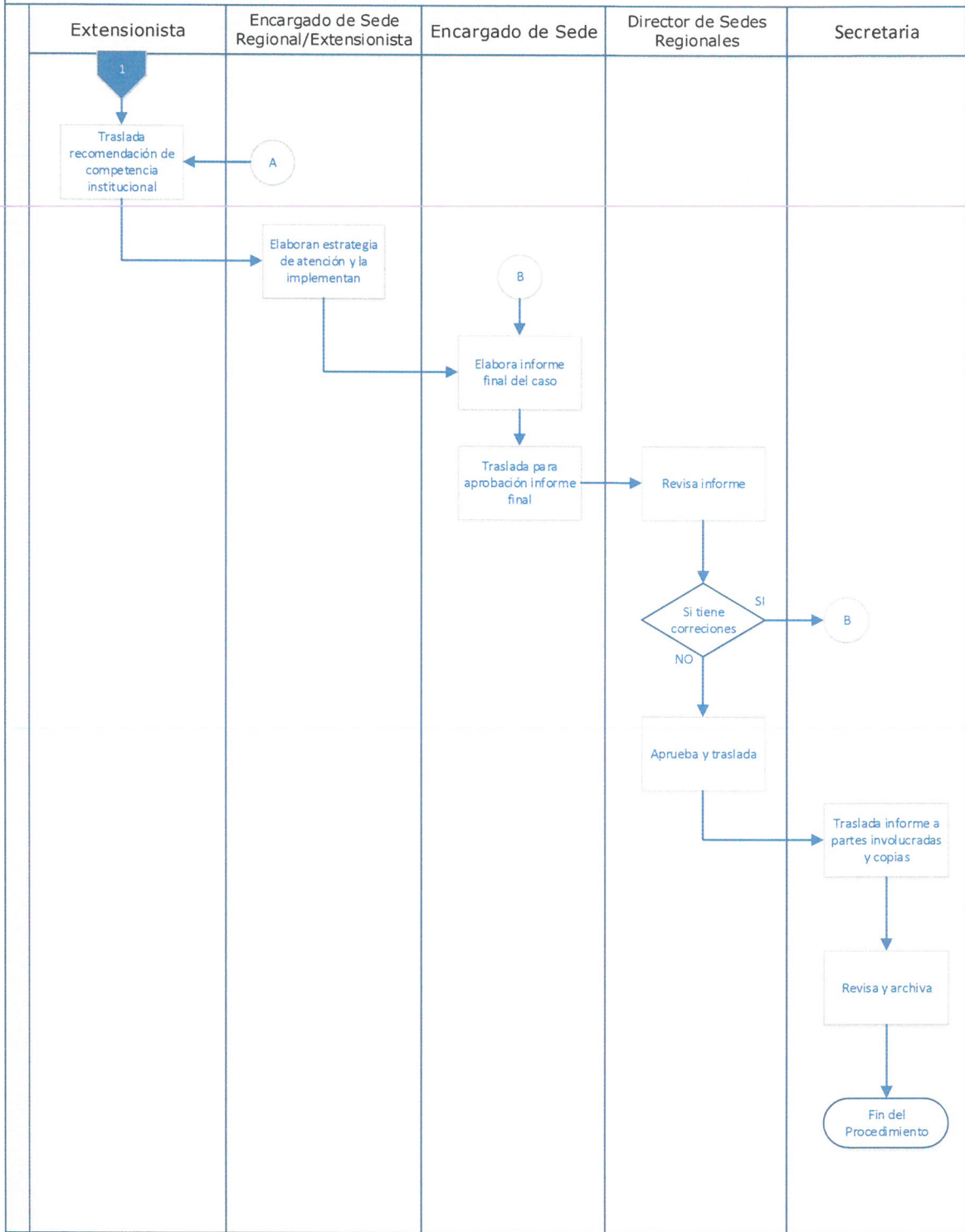




### 15.3 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CONFLICTOS INGRESADOS A DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.



**15.2 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CONFLICTOS INGRESADOS A DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES**



*[Handwritten signature]*

### 15.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CONFLICTOS INGRESADOS EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.

1. **Encargado de Sede:** Recibe solicitud de intervención, registra en archivo digital y socializa con extensionista asignado para su análisis y seguimiento correspondiente.
2. **Extensionista:** Recibe y analiza solicitud para identificar actores y tipología del conflicto, elabora un análisis preliminar del conflicto, toma en cuenta criterios establecidos en guías y protocolos institucionales por la DIDAC.
3. Realiza acercamientos para recopilar información con las partes y otros actores e instituciones que provean información.
4. Analiza competencia institucional, (Anexo 16.2) si no hay competencia pasa al paso 5, si hay competencia continúa a paso 07.
5. Traslada el expediente con propuesta de no competencia al encargado de sede.
6. **Encargado de Sede:** Revisa expediente y propuesta de no competencia y notifica por escrito a solicitante.
7. **Extensionista:** Traslada recomendación de competencia institucional al Encargado de la Sede Regional para autorización.
8. **Encargado de Sede Regional/Extensionista:** Elaboran estrategia de atención con base al análisis del conflicto realizado e implementan por medio de la técnica de caucus con las partes, (coordinación interinstitucional o mesas de diálogo) para la búsqueda de acuerdos, dependiendo de la naturaleza del conflicto o el impacto, se podrá coordinar con DIDAC para la implementación de la estrategia.
9. **Encargado de Sede:** Elabora informe final del caso, y traslada para aprobación al Director de Sedes Regionales el informe final.
10. **Director de Sedes Regionales:** Revisa informe, en caso de tener observaciones, regresa a paso 9 de lo contrario aprueba informe y traslada expediente a Extensionista para notificación y archivo.
11. **Extensionista:** Traslada informe final a las partes involucradas y traslada copia a Dirección Ejecutiva, DIDAC y Sede Regional.
12. Revisa que estén los documentos con sello, firma de recibido y archiva.
13. **Fin del Procedimiento.**



#### 15.4 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CONFLICTOS INGRESADOS EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe solicitud de intervención, registra en archivo digital y traslada al extensionista asignado para su análisis y seguimiento correspondiente.
2.	<b>Extensionista</b>	Recibe y analiza solicitud para identificar actores y tipología del conflicto, elabora un análisis preliminar del conflicto.
3.		Realiza acercamientos para recopilar información.
4.		Analiza competencia institucional de acuerdo a los criterios de atención establecidos. (Anexo 16.2) si no hay competencia sigue a paso 5, si hay competencia continúa a paso 07.
5.		Traslada el expediente con propuesta de no competencia al encargado de sede regional.
6.	<b>Encargado de Sede</b>	Revisa expediente y propuesta de no competencia y notifica por escrito a solicitante. Sigue paso 13. (Anexo 16.4)
7.	<b>Extensionista</b>	Traslada recomendación de competencia institucional al encargado de la Sede Regional para autorización.
8.	<b>Encargado de Sede / Extensionista</b>	Elaboran estrategia de atención e implementan, dependiendo de la naturaleza del conflicto se realizarán coordinaciones con DIDAC.
9.	<b>Encargado de Sede</b>	Elabora informe final del caso, traslada para aprobación al Director de Sedes Regionales. (Anexo 16.5)
10.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa, en caso de tener observaciones, regresa a paso 9, de lo contrario aprueba informe y traslada expediente para notificación por escrito.



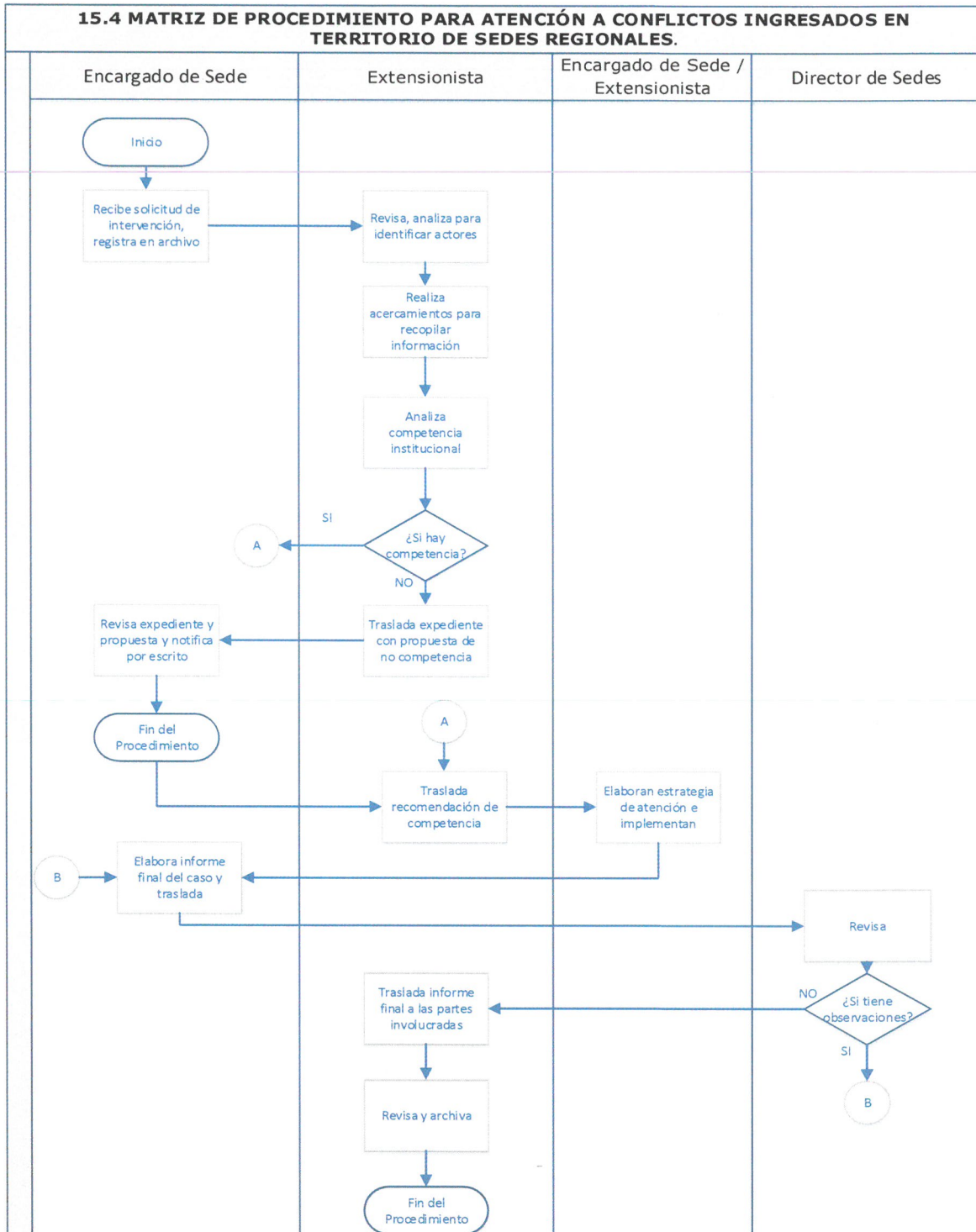
*Handwritten signature and initials in blue ink.*

<b>11.</b>	<b>Extensionista</b>	Traslada informe final a las partes involucradas y traslada copia a Dirección Ejecutiva, DIDAC y Sede Regional.
<b>12.</b>		Revisa que estén los documentos con sello, firma de recibido y archiva.
<b>13.</b>	<b>Fin de procedimiento</b>	



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

### 15.5 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CONFLICTOS INGRESADOS EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.



*[Handwritten signature]*

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES -DISER-	 <b>DE USO          INTERNO</b>
--	---	--

## 15.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA DIDEH SOBRE VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.

1. **Secretaría:** Recibe solicitud de intervención de Director Ejecutivo y/o Director de la DIDEH, vinculadas a sentencias o medidas cautelares emitidas por la CIDH. Seguidamente registra en archivo digital y traslada a Director de Sedes Regionales.
2. **Director de Sedes Regionales:** Revisa la solicitud y la traslada al encargado de la sede regional que corresponda para análisis e intervención.
3. **Encargado de Sede:** Recibe la solicitud, registra en archivo digital y socializa con el extensionista asignado.
4. **Extensionista:** Realiza acercamientos o coordinación interinstitucional, para recopilar información.
5. Realiza y/o complementa un análisis de riesgo, solicitando si considera medidas de seguridad personal a la PNC, en su intervención.
6. Traslada informe de riesgo al encargado de sede regional.
7. **Encargado de Sede:** Revisa el informe de riesgo y complementa el análisis, si es necesario.
8. **Encargado de Sede Regional/Extensionista:** Intervienen, en el caso en la vigilancia de Derechos Humanos.
9. **Encargado de Sede:** Elabora informe circunstanciado, donde quedan plasmadas las actuaciones realizadas, las conclusiones y recomendaciones respectivas y traslada a Director de Sedes Regionales.
10. **Director de Sedes Regionales:** Revisa el informe y si tiene observaciones regresa al paso 9, si está completo lo aprueba y traslada a Secretaría.
11. **Secretaría:** Recibe, revisa expediente y traslada a DIDEH copia del informe circunstanciado, cuando se trate de Sentencias o Medidas Cautelares.
12. Revisa expediente y archiva.
13. **Fin del Procedimiento.**



**15.7 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA DIDEH SOBRE VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.**

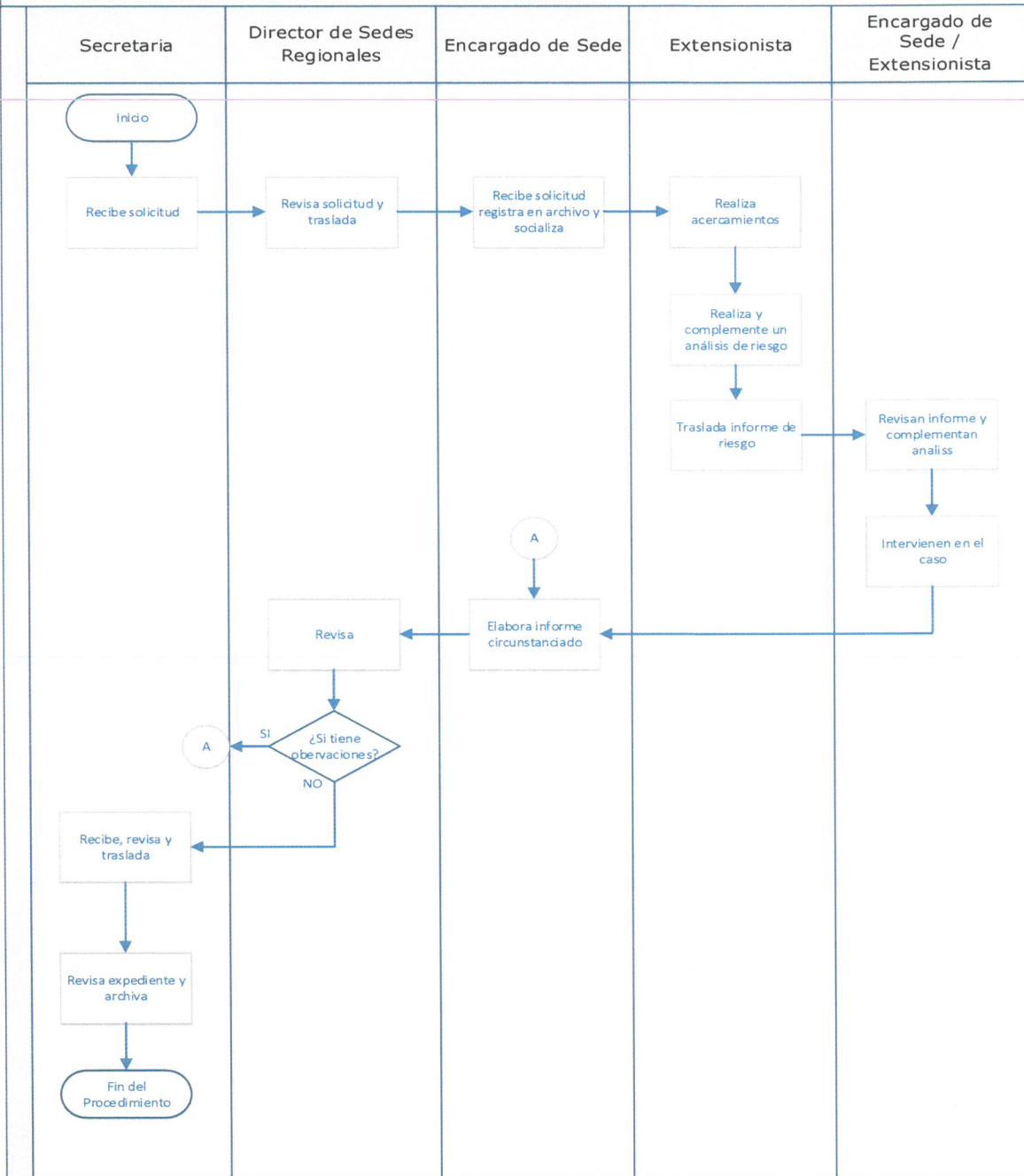
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Secretaria</b>	Recibe solicitud de intervención de Director Ejecutivo y/o Director de la DIDEH, registra, según control interno y traslada a Director de Sedes Regionales.
2.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa la solicitud, traslada al encargado de la sede regional para análisis e intervención.
3.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe solicitud, registra en archivo digital y socializa con extensionista asignado.
4.	<b>Extensionista</b>	Realiza acercamientos para recopilar información.
5.		Realiza y/o complementa un análisis de riesgo, solicitando si considera medidas de seguridad personal a la PNC, en su intervención.
6.		Traslada informe de riesgo al encargado de sede regional.
7.	<b>Encargado de Sede /Extensionista</b>	Revisan el informe de riesgo y complementan el análisis, si es necesario.
8.		Conjuntamente con el extensionista intervienen, en el caso en la vigilancia de Derechos Humanos.
9.	<b>Encargado Sede</b>	Elabora informe circunstanciado.
10.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa informe y si tiene observaciones regresa al paso 9, si está completo lo aprueba y traslada a Secretaría.
11.	<b>Secretaria</b>	Recibe, revisa expediente y traslada a la DIDEH copia del informe circunstanciado.
12.		Revisa expediente y archiva.
13.	<b>Fin de procedimiento</b>	





### 15.8 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA DIDEH SOBRE VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.

**15.7 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA DIDEH SOBRE VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.**



*[Handwritten signature]*

### 15.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS, SOBRE VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.

1. **Extensionista:** Recibe solicitud de intervención de Autoridad competente, registra en archivo digital y traslada a Encargado de Sede Regional.
2. **Encargado de Sede:** Recibe la solicitud, revisa para identificar actores y establece si se trata de un desalojo, bloqueo, manifestación u otro tipo de problemática vinculada a Derechos Humanos. Regresa la solicitud al extensionista con las recomendaciones de seguimiento correspondiente.
3. **Extensionista:** Realiza acercamientos y coordinación interinstitucional, para recopilar información que permita contar con antecedentes y el contexto del caso.
4. Realiza y/o complementa un análisis de riesgo, solicitando si considera medidas de seguridad personal a la PNC, en su intervención, cuando se trate de un desalojo.
5. Traslada informe de riesgo al encargado de sede regional.
6. **Encargado de Sede:** Revisa el informe de riesgo y complementa si es necesario.
7. **Encargado de Sede/ Extensionista:** Conjuntamente con el extensionista intervienen, según sea el caso en la Vigilancia de Derechos Humanos.
8. **Encargado de Sede:** Elabora informe circunstanciado y traslada a Director de Sedes Regionales con las conclusiones y recomendaciones respectivas.
9. **Director de Sedes Regionales:** Revisa el informe y si tiene observaciones regresa al paso 8, si está completo continúa al paso 10.
10. Aprueba informe y traslada copia al Encargado de Sede.
11. **Encargado de Sede:** Recibe y traslada copia para conocimiento de la DIDEH archiva.
12. **Fin del Procedimiento.**



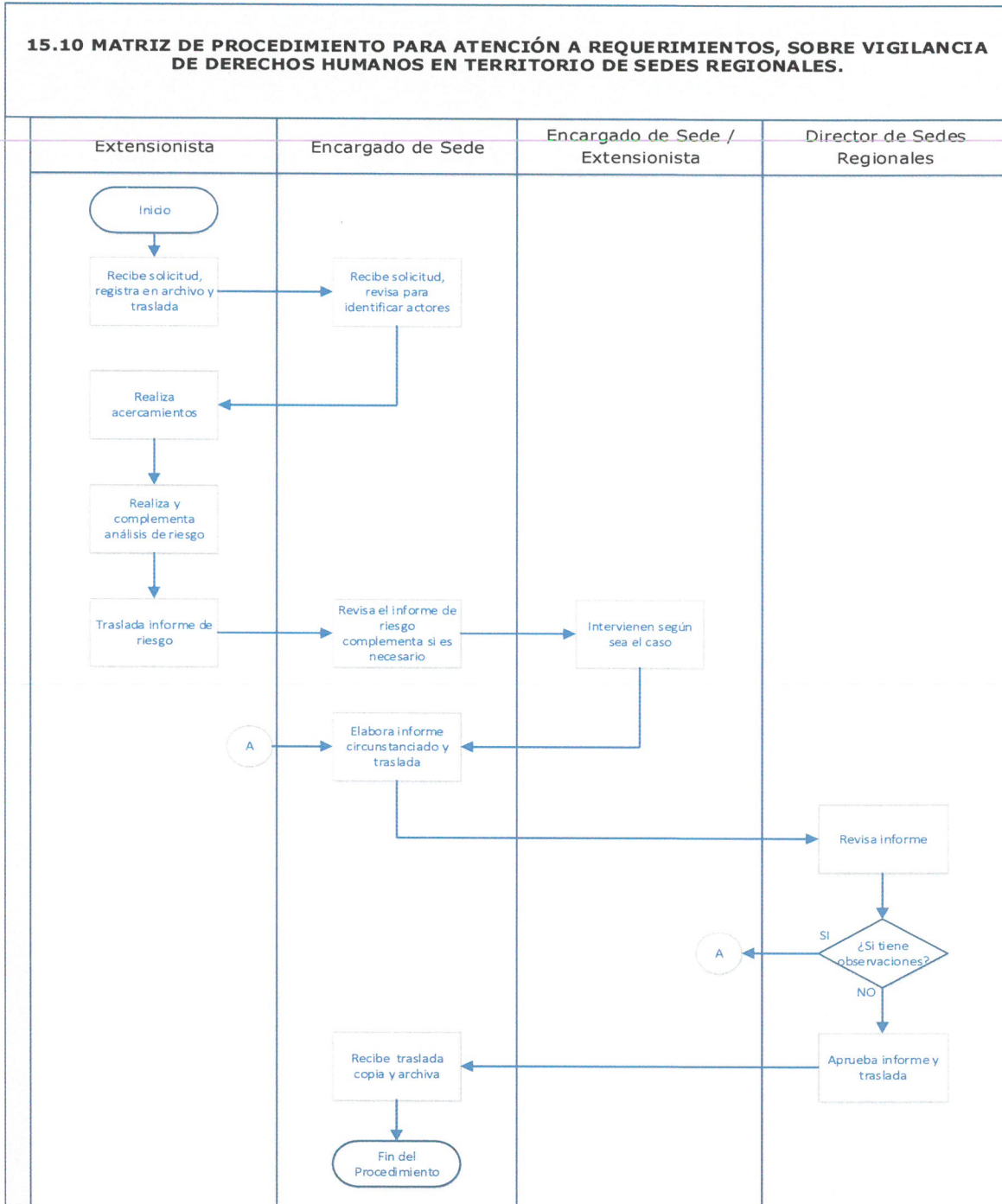
*Handwritten signature and initials in blue ink.*

**15.10 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA DIDEH, RELACIONADA A VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Extensionista</b>	Recibe solicitud de intervención, registra en archivo digital y traslada al encargado de sede.
2.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe la solicitud, revisa para identificar actores y establecer qué tipo de acción se establecerá.
3.		Realiza acercamientos para recopilar información.
4.	<b>Extensionista</b>	Realiza y/o complementa un análisis de riesgo.
5.		Traslada informe de riesgo al encargado de sede regional.
6.	<b>Encargado de Sede</b>	Revisa el informe de riesgo y complementa si es necesario.
7.	<b>Encargado de Sede /Extensionista</b>	Intervienen, según sea el caso en la vigilancia de Derechos Humanos.
8.	<b>Encargado de Sede</b>	Elabora informe circunstanciado y traslada a Director de Sedes Regionales con las conclusiones y recomendaciones respectivas.
9.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa el informe y si tiene observaciones regresa al paso 8, si está completo sigue a paso 10.
10.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Aprueba el informe y traslada al encargado de sede.
11.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe y traslada copia para conocimiento de la DIDEH archiva.
12.	<b>Fin del procedimiento</b>	



**15.11 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA DIDEH, RELACIONADA A VIGILANCIA DE DERECHOS HUMANOS EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.**



*[Handwritten signature]*

### 15.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN EN CULTURA DE PAZ EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES

1. **Secretaria:** Recibe solicitud de formación de DIFOPAZ, o solicitudes de otras dependencias u organismos del Estado o población en general, registra y traslada a Director de Sedes Regionales.
2. **Director de Sedes Regionales:** Revisa solicitud y traslada al encargado de Sede Regional que corresponda para análisis e intervención.
3. **Encargado de Sede:** Recibe solicitud, registra en archivo digital y socializa con extensionista asignado.
4. **Extensionista:** Coordina con DIFOPAZ y realiza acercamientos y coordinación interinstitucional e intersectorial.
5. Realiza las convocatorias a las instituciones del Organismo Ejecutivo y sociedad civil traslada expediente al Encargado de Sede.
6. **Encargado de Sede:** Coordina con DIFOPAZ los detalles del evento y metodología a utilizar, apoya en el desarrollo del mismo.
7. **Encargado de Sede:** Elabora informe y traslada para Vo.Bo a Dirección de Sedes Regionales.
8. **Director de Sedes Regionales:** Recibe y revisa si tiene observaciones regresa a paso 7, si no tiene observaciones continúa paso 9.
9. **Secretaria:** Recibe, traslada y archiva.

#### 10. Fin del procedimiento

### 15.13 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN EN CULTURA DE PAZ EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES

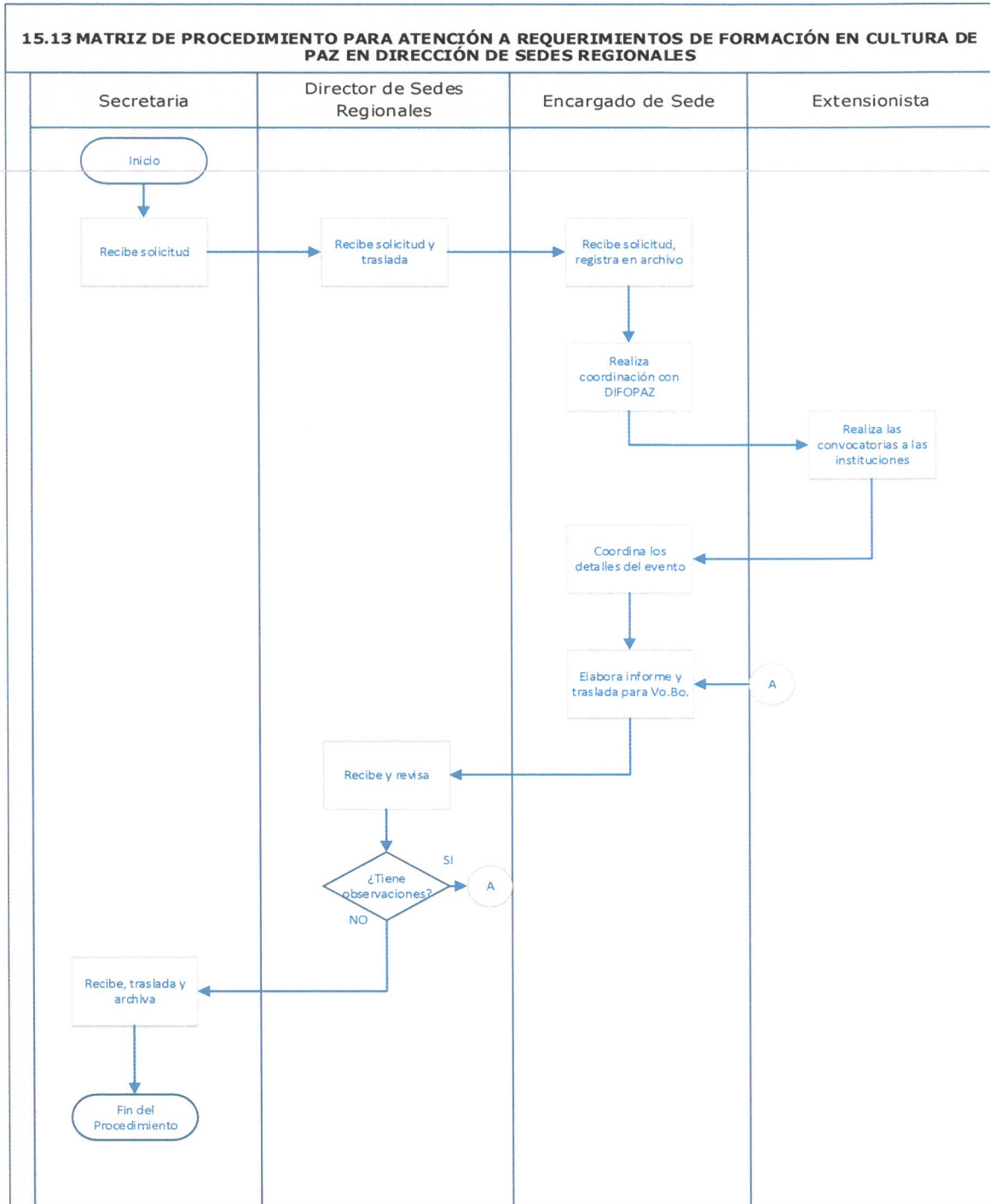
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Secretaria</b>	Recibe solicitud de formación de DIFOPAZ, o solicitudes de otros actores.
2.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Revisa la solicitud y la traslada al encargado de la sede regional que corresponda para análisis e intervención.
3.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe la solicitud, registra en archivo digital y traslada a extensionista asignado.



4.		Realiza coordinación con DIFOPAZ y realiza acercamientos y coordinación interinstitucional e intersectorial.
5.	<b>Extensionista</b>	Realiza las convocatorias a las instituciones del Organismo Ejecutivo y sociedad civil, traslada expediente a Encargado de Sede
6.	<b>Encargado de Sede</b>	Coordina con DIFOPAZ los detalles del evento y apoya en el desarrollo del mismo.
7.		Elabora informe y traslada para Vo.Bo.
8.	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Recibe y revisa si tiene observaciones regresa a paso 7, si no tiene observaciones continua paso 9.
9.	<b>Secretaria</b>	Recibe, traslada y archiva.
10.	<b>Fin del procedimiento</b>	



### 15.14 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS DE FORMACION EN CULTURA DE PAZ EN DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES



### 15.15 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN EN CULTURA DE PAZ EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES

1. **Extensionista:** Recibe solicitud de formación de otros actores en Sede Regional y traslada a Encargado de Sede.
2. **Encargado de Sede:** Recibe solicitud, gira instrucciones y devuelve a extensionista.
3. **Extensionista:** Realiza acercamientos y coordinación interinstitucional e intersectorial.
4. Realiza convocatorias a las instituciones del Organismo Ejecutivo y sociedad civil, traslada expediente al encargado de sede.
5. **Encargado de Sede:** Coordina con DIFOPAZ los detalles del evento y metodología a utilizar, apoya en el desarrollo del mismo.
6. Elabora informe de la actividad y traslada a DISER para Vo.Bo. de Director de Sedes Regionales.
7. **Director de Sedes Regionales:** Recibe y revisa si tiene observaciones regresa a paso 6, si no tiene observaciones continua paso 8.
8. **Extensionista:** Recibe informe y traslada a una copia para conocimiento a DIFOPAZ y a la Dirección de Sedes Regionales y archiva.

#### 9. Fin del procedimiento

### 15.14 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE FORMACION EN CULTURA DE PAZ EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Extensionista</b>	Recibe solicitud de formación de otros actores.
2.	<b>Encargado de Sede</b>	Recibe la solicitud, gira instrucciones y devuelve a extensionista.
3.	<b>Extensionista</b>	Realiza acercamientos y coordinación interinstitucional e intersectorial.
4.		Realiza convocatorias a las instituciones del Organismo Ejecutivo y sociedad civil y traslada expediente.

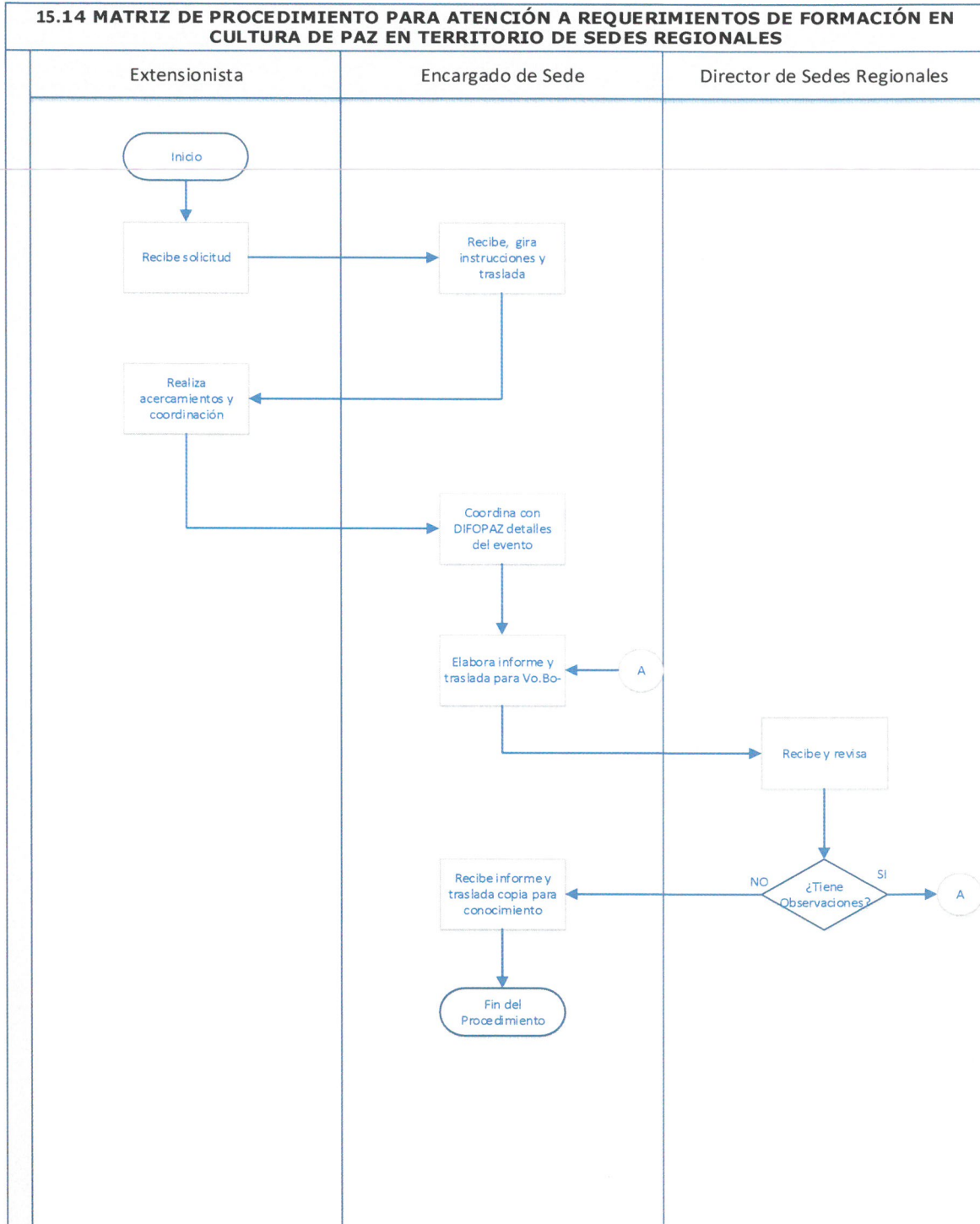




<b>5.</b>	<b>Encargado de Sede</b>	Coordina con DIFOPAZ los detalles del evento y apoya.
<b>6.</b>		Elabora informe de la actividad y traslada a DISER para Vo.Bo.
<b>7.</b>	<b>Director de Sedes Regionales</b>	Recibe y revisa si tiene observaciones regresa a paso 6, si no tiene observaciones continua paso 8.
<b>8.</b>	<b>Extensionista</b>	Recibe informe y traslada una copia para conocimiento a DIFOPAZ y a la Dirección de Sedes Regionales y archiva.
<b>9.</b>	<b>Fin del procedimiento</b>	



**15.15 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE FORMACION EN CULTURA DE PAZ EN TERRITORIO DE SEDES REGIONALES.**



*[Handwritten signature]*

### 15.16 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN E INFORMES EN LA DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES

1. **Secretaria:** Envía recordatorio mensual vía correo electrónico de fecha para que encargados de sedes entreguen en tiempo la planificación quincenal, reporte semanal e informe mensual. (Anexo 16.06)
  2. **Encargado de Sede:** Recibe recordatorio de entrega de la planificación e informes.
  3. Coordina con extensionista para la elaboración de la planificación e informes. (Anexos 16.07, 16.08 y 16.09)
  4. **Encargado de Sede:** Envía por correo electrónico e impreso, planificación e informes a Extensionistas de la Dirección de Sedes Regionales.
  5. **Extensionista:** Reciben planificación e informes vía correo electrónico, revisan, y archivan en DRIVE.
  6. Recibe en impreso la planificación e informes, revisa, si tiene observaciones, regresa a paso 3, si no tiene observaciones continua paso 7.
  7. Traslada informes a Dirección de Sedes para firma.
  8. **Dirección de Sedes:** Recibe informes firma y traslada a extensionista.
  9. **Extensionista:** Reciben informes en impreso y archiva respectivamente.
10. Fin del procedimiento.

### 15.17 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN E INFORMES EN LA DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.

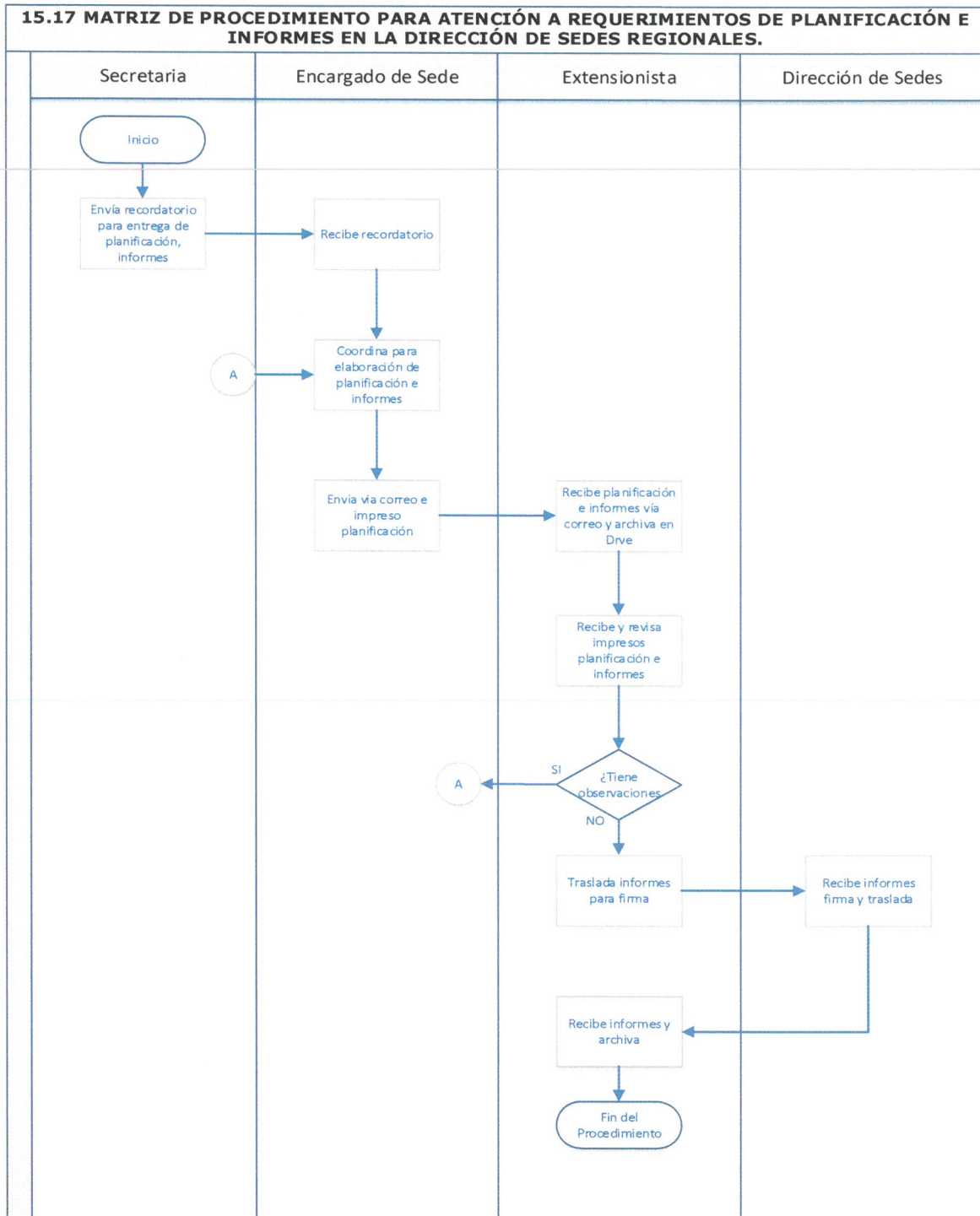
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Secretaria</b>	Envía recordatorio de fecha para que encargados de sedes entreguen en tiempo la planificación quincenal, reporte semanal e informe mensual.
2.		Recibe vía correo electrónico el recordatorio de entrega de la planificación e informes.
3.	<b>Encargado de Sede</b>	Coordina con extensionista para la elaboración de la planificación e informes.
4.		Envía por correo electrónico e impreso, la planificación e informes a las Extensionistas de Dirección Regionales.



5.		Recibe planificación e informes vía correo electrónico, revisa, archiva en DRIVE
6.	<b>Extensionista</b>	Recibe en impreso la planificación e informes, revisa, si tiene observaciones regresa a paso 3, si no tiene observaciones continúa paso 7.
7.		Traslada informes a Dirección de Sedes para firma
8.	<b>Dirección de Sedes</b>	Recibe informes firma y traslada a Extensionista.
9.	<b>Extensionista</b>	Recibe informes archiva respectivamente.
10.	<b>Fin del procedimiento</b>	



**15.18 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN E INFORMES EN LA DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES.**



*[Handwritten signatures and initials]*

## 16. ANEXOS

### 16.1 Formato de solicitud de intervención en Conflictos.

- Lugar y fecha: \_\_\_\_\_
- Nombre del solicitante (parte): \_\_\_\_\_
- DPI número: \_\_\_\_\_
- Dirección: \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_
- Correo electrónico: \_\_\_\_\_
- Calidad con que actúa (si procede con qué documento acredita la representación legal): \_\_\_\_\_
- Nombre de la contraparte: \_\_\_\_\_
- Dirección: \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_
- Área en conflicto: \_\_\_\_\_
- Ubicación del área en conflicto: \_\_\_\_\_
- Descripción del conflicto: \_\_\_\_\_
- Trámite previo: \_\_\_\_\_



## 16.2 Formato análisis de competencia

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Planteamiento del caso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tipología: \_\_\_\_\_

Al realizar el análisis de la situación planteada, con base al mandato institucional de la COPADEH y los criterios de competencia establecidos en el manual de atención de casos, se determina que, la atención al presente caso:

SI, es de competencia, por lo que se continuará con su atención

NO es de competencia, debido a las razones siguientes: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se sugiere al solicitante dirigir sus acciones hacia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Encargado se Sede

-----

Lugar fecha y hora: \_\_\_\_\_

Firma o impresión dactilar: \_\_\_\_\_

Nombre y número de DPI de quien recibe la notificación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### 16.3 Contenido del informe final

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

Informe del caso \_\_\_\_\_

Planteamiento del caso: \_\_\_\_\_

Antecedentes del caso: \_\_\_\_\_

Intervenciones realizadas por la COPADEH: \_\_\_\_\_

**Si el caso es resuelto:** colocar los acuerdos alcanzados,

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma del Encargado de Sede

**Si el caso es concluido:** indicar las razones que justifican su conclusión, no continuar con el trámite del mismo, por los métodos alternos de resolución de conflictos; \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Conclusiones: \_\_\_\_\_

Recomendaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma del Encargado de Sede





### 16.4 Formato cédula de notificación

Nombre del caso: \_\_\_\_\_

NOTIFICACION: En \_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_

De \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_

Horas con \_\_\_\_\_ minutos, constituidos en la (dirección) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ notificó a \_\_\_\_\_

El contenido de la resolución final de fecha \_\_\_\_\_ que

obra en el expediente, de lo cual quedo debidamente enterado por medio de cédula y

copias que para el efecto entrego a

(nombre de quien recibe) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Firma o impresión dactilar



## 16.5 Formato de planificación quincenal

SEDE: \_\_\_\_\_  
 SEMANA DEL: \_\_\_\_\_  
 MES: \_\_\_\_\_  
 PERSONA QUE INFORMA: \_\_\_\_\_

No.	ACTIVIDAD	HORA Y FECHA	LUGAR	INSTITUCIÓN/ ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO(S) ESPERADO (S)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

ELABORADO POR: \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_  
 FIRMA Y SELLO DEL JEFE INMEDIATO: \_\_\_\_\_



*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### 16.6 Formato para reporte semanal

SEDE: \_\_\_\_\_  
 SEMANA DEL: \_\_\_\_\_  
 MES: \_\_\_\_\_  
 PERSONA QUE INFORMA: \_\_\_\_\_

No.	ACTIVIDAD	HORA Y FECHA	TIEMPO INVERTIDO	LUGAR	INSTITUCIÓN ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO (S)	SEGUIMIENTO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

ELABORADO POR: \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

FIRMA Y SELLO DEL JEFE INMEDIATO: \_\_\_\_\_



*[Handwritten signature]*

**16.7 INFORME DE ACTIVIDADES MES DE \_\_\_\_\_ SEDE REGIONAL DE \_\_\_\_\_ RELACIONADO A LAS AREAS SUSTANTIVAS:**

**INFORME DE ACTIVIDADES RELACIONADAS A DIDAC**

No.	NOMBRE DEL CASO	JURISDICCIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA	FECHA	RESULTADO
1					

**INFORME DE ACTIVIDADES RELACIONADAS A DIDEH**

No.	LUGAR	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADO

**INFORME DE ACTIVIDADES RELACIONADAS A DIFOPAZ**

No.	LUGAR	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADO
1				

**INFORME DE OTRAS ACTIVIDADES POR LAS SEDES REGIONALES**

No.	LUGAR	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADO
1				
2				

