



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES  
TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**

**José Humberto Gutiérrez Pérez**

Asesorado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña

Guatemala, agosto de 2014



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES  
TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

**JOSÉ HUMBERTO GUTIÉRREZ PÉREZ**

ASESORADO POR LA INGA. NORMA ILEANA SARMIENTO ZECEÑA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERO INDUSTRIAL**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2014



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Narda Lucía Pacay Barrientos
VOCAL V	Br. Walter Rafael Véliz Muñoz
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADORA	Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña
EXAMINADORA	Inga. Sigrid Alitza Calderón de León
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez




## HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### **ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**

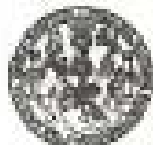
Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 11 de abril de 2012.



**José Humberto Gutiérrez Pérez**







Guatemala, 12 de mayo de 2014.  
REF.EPS.DOC.556.05.14.

Ingeniero  
Silvio José Rodríguez Serrano  
Director Unidad de EPS  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimado Ing. Rodríguez Serrano.

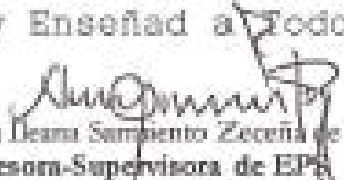
Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería Industrial, José Humberto Gutiérrez Pérez, Carné No. 199117375 procedí a revisar el informe final, cuyo título es **ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL.**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirna.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

  
Inga Norma Deana Sarmiento Zeceña de Serrano  
Asesora-Supervisora de EPS  
Área de Ingeniería Mecánica Industrial



NISZds/ra





Guatemala, 12 de mayo de 2014.  
REF.EPS.D.246.05.14

Ingeniero  
César Ernesto Urquizú Rodas  
Director  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimado Ing. Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**, que fue desarrollado por el estudiante universitario, **José Humberto Gutiérrez Pérez** quien fue debidamente asesorado y supervisado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte de la Asesora-Supervisora de EPS, en mi calidad de Director, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,  
"Id y Enseñad a Todos"

Ing. Silvio José Rodríguez Serrano  
Director Unidad de EPS



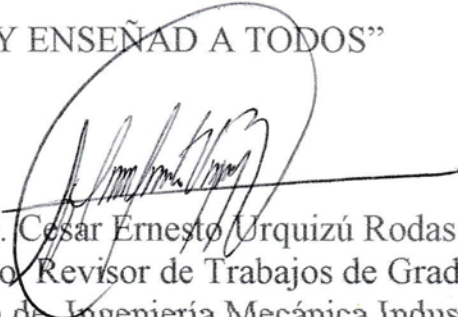
SJRS/ra





Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**, presentado por el estudiante universitario **José Humberto Gutiérrez Pérez**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, mayo de 2014.

/mgp





El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**, presentado por el estudiante universitario **José Humberto Gutiérrez Pérez**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
DIRECTOR  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, agosto de 2014.

/mgp





Universidad de San Carlos  
de Guatemala

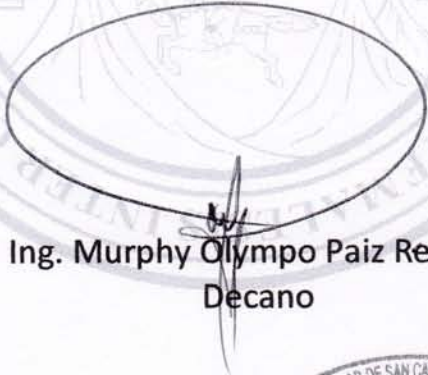


Facultad de Ingeniería  
Decanato

DTG. 405.2014

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**, presentado por el estudiante universitario **José Humberto Gutiérrez Pérez**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, se autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:



Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos  
Decano

Guatemala, 19 de agosto de 2014

/gdech





## **ACTO QUE DEDICO A:**

- Dios** Por permitirme llegar a esta etapa de mi vida y haberme dado sabiduría para lograr mis objetivos.
- Mis padres** Nery Gutiérrez y Estela Pérez, por su amor, trabajo, sacrificio y apoyo incondicional en todos estos años.
- Mi esposa** Evelyn Paola Díaz, por el amor, apoyo comprensión y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.
- Mi hijo** Jairy Emmanuell Gutiérrez, por ser esa persona que me ha enseñado que tengo por quién luchar, acompañándome en los momentos más duros de mi carrera, por sus desvelos y palabras al hacerme ver que soy un triunfador y un ejemplo a seguir.



## **AGRADECIMIENTOS A:**

<b>Dios</b>	Por haberme dado la vida, guiarme y darme la oportunidad de culminar una más de mis metas.
<b>Universidad de San Carlos de Guatemala</b>	Por ser la casa de estudios que me brindó los conocimientos necesarios para formarme como profesional.
<b>Mi asesora</b>	Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña, por su comprensión, apoyo y paciencia para la culminación de este trabajo.
<b>Mis compañeros y amigos</b>	Por brindarme su amistad, compañerismo y ayuda a lo largo de mi carrera.
<b>Instituto de la Defensa Pública Penal</b>	Por permitirme realizar en sus instalaciones, mi trabajo de graduación.



## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	III
LISTA DE SÍMBOLOS .....	IX
GLOSARIO .....	XI
RESUMEN.....	XV
OBJETIVOS.....	XVII
INTRODUCCIÓN .....	XIX
1. GENERALIDADES DEL IDPP .....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Visión.....	2
1.3. Misión .....	3
1.4. Política.....	3
1.5. Estructura organizacional .....	4
2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL.....	11
2.1. Diagnóstico de sedes regionales.....	11
2.1.1. Descripción de las funciones técnico-jurídicas .....	15
2.1.2. Identificación procedimientos actuales .....	19
2.2. Propuesta de mejora .....	26
2.2.1. Procedimientos e instructivos .....	27
2.2.1.1. Coordinación .....	27

2.2.1.2.	Asistente administrativo o de coordinación .....	44
2.2.1.3.	Abogado defensor .....	71
2.2.1.4.	Asistente de abogado defensor.....	77
2.3.	Implementación de procedimientos e instructivos .....	95
3.	FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA DE AHORRO DEL CONSUMO DE AGUA.....	99
3.1.	Diagnóstico .....	99
3.1.1.	Medición y análisis del consumo de agua .....	99
3.2.	Implementación de propuesta de mejora .....	102
3.2.1.	Carteles y cápsulas informativos.....	103
3.2.2.	Reemplazo de mecanismos actuales por mecanismos de ahorro.....	105
3.2.3.	Alternativa para la reducción de caudales.....	107
3.3.	Costos de inversión.....	109
4.	FASE DE DOCENCIA, PLAN DE CAPACITACIÓN .....	111
4.1.	Detección de necesidades de capacitación .....	111
4.2.	Plan de capacitación .....	116
4.3.	Capacitaciones realizadas .....	117
	CONCLUSIONES.....	127
	RECOMENDACIONES .....	131
	BIBLIOGRAFÍA.....	133
	APÉNDICE .....	135



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1.	Organigrama Institucional del IDPP .....	10
2.	Diagrama de Causa y Efecto de sedes regionales .....	13
3.	Fórmula de muestreo simple.....	22
4.	Flujograma para monitoreo y verificación de agenda.....	28
5.	Flujograma para monitoreo y revisión del seguimiento de casos.....	30
6.	Flujograma para la solicitud de capacitación para el uso del SIADEP .....	34
7.	Flujograma para la actualización de catálogos de datos en el SIADEP .....	36
8.	Flujograma para reasignar casos.....	37
9.	Flujograma para reasignar defensor .....	39
10.	Flujograma para asignación de turno .....	41
11.	Flujograma para revisión de mesas de abogado defensor.....	43
12.	Flujograma para asignación de casos dentro del SIADEP.....	45
13.	Flujograma para reasignación casos dentro de SIADEP .....	49
14.	Flujograma para reasignación de casos de juzgado de a sede. ....	51
15.	Flujograma para anular caso dentro del SIADEP.....	52
16.	Flujograma para asignar audiencia dentro del SIADEP .....	54
17.	Flujograma para notificación con audiencia .....	56
18.	Flujograma para notificación sin audiencia .....	59
19.	Flujograma para solicitud de asistencia jurídica .....	62

20.	Flujograma para solicitud de primera declaración .....	64
21.	Flujograma para control de útiles de oficina .....	66
22.	Flujograma para requerimiento de útiles de oficina para siguiente cuatrimestre .....	68
23.	Flujograma para control de uso de vehículo .....	70
24.	Flujograma para cambio de etapa procesal.....	72
25.	Flujograma para programación de visita carcelaria .....	73
26.	Flujograma para control del caso.....	74
27.	Flujograma para creación de estrategia de defensa.....	76
28.	Flujograma para verificación de casos antes de ser ingresados al SIADEP.....	78
29.	Flujograma para asesorías a usuarios.....	80
30.	Flujograma para atención a familiares de patrocinados .....	82
31.	Flujograma para consulta de casos .....	84
32.	Flujograma para actualización de caso dentro del SIADEP .....	86
33.	Flujograma para recepción de notificaciones.....	88
34.	Flujograma para resguardo de expedientes .....	90
35.	Flujograma para solicitud de vehículo .....	92
36.	Flujograma para estadística mensual .....	94
37.	Flujograma para implementación.....	96
38.	Cartel informativo de ahorro del agua.....	104
39.	Capsulas informativas .....	105
40.	Llave <i>Push-Button</i> marca Helvex tipo Tv-120.....	106
41.	Inodoros tipo doble descarga.....	107
42.	Reducción de gasto de agua en lavamanos e inodoros. ....	108
43.	Diagrama de Pareto.....	114
44.	Flujograma para generación de <i>ticket</i> de falla .....	120
45.	Flujograma para reporte de falla a proveedor Navega .....	122
46.	Flujograma para reporte de falla a proveedor Telgua.....	124

47.	Capacitación abogados de oficio .....	125
48.	Mejores prácticas de cableado estructurado .....	126

## TABLAS

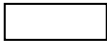

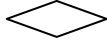


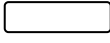

I.	Análisis de 6 M's del diagrama Causa-Efecto .....	14
II.	Descripción de funciones técnico-jurídicas de coordinación .....	16
III.	Descripción de funciones técnico-jurídicas del asistente de coordinación y/o administrativo .....	17
IV.	Descripción de funciones técnico-jurídicas del abogado defensor .....	18
V.	Descripción de funciones técnico-jurídicas del asistente de abogado defensor .....	19
VI.	Total de personal asignado en las sedes regionales .....	21
VII.	Sedes que no poseen asistente administrativo .....	23
VIII.	Sedes que poseen asistente administrativo .....	24
IX.	Ingreso de asignación de casos y notificaciones .....	24
X.	Instructivo para monitoreo y verificación de agenda .....	27
XI.	Instructivo para monitoreo y revisión del seguimiento de casos .....	29
XII.	Procedimiento para la solicitud de capacitación para el uso del SIADEP .....	33
XIII.	Procedimiento para la actualización de catálogos de datos en el SIADEP .....	35
XIV.	Procedimiento para reasignar casos .....	37
XV.	Instructivo para reasignar defensor .....	38
XVI.	Procedimiento para asignación de turno .....	40
XVII.	Procedimiento para revisión de mesas de abogado defensor .....	42
XVIII.	Instructivo para asignación de casos dentro del SIADEP .....	44
XIX.	Instructivo para reasignación de casos dentro del SIADEP .....	48

XX.	Procedimiento para reasignación de casos de juzgado de turno a sede.....	50
XXI.	Instructivo para anular caso dentro del SIADEP .....	52
XXII.	Instructivo para asignar audiencia dentro del SIADEP.....	53
XXIII.	Procedimiento para notificación con audiencia .....	55
XXIV.	Procedimiento para notificación sin audiencia.....	58
XXV.	Procedimiento para solicitud de asistencia jurídica .....	61
XXVI.	Procedimiento para solicitud para primera declaración.....	63
XXVII.	Procedimiento para control de útiles de oficina.....	65
XXVIII.	Instructivo para requerimiento de útiles de oficina para siguiente cuatrimestre.....	67
XXIX.	Procedimiento para control de uso de vehículo.....	69
XXX.	Instructivo para cambio de etapa procesal.....	71
XXXI.	Instructivo para programación de visita carcelaria .....	73
XXXII.	Instructivo para control del caso.....	74
XXXIII.	Instructivo para creación de estrategia de defensa .....	75
XXXIV.	Instructivo para verificación de casos antes de ser ingresados al SIADEP .....	77
XXXV.	Procedimiento para asesorías a usuarios .....	79
XXXVI.	Procedimiento para atención a familiares de patrocinados .....	81
XXXVII.	Instructivo para consulta de casos .....	83
XXXVIII.	Instructivo para actualización de caso dentro del SIADEP.....	85
XXXIX.	Procedimiento para recepción de notificaciones .....	87
XL.	Instructivo para resguardo de expedientes .....	89
XLI.	Procedimiento para solicitud de vehículo .....	91
XLII.	Procedimiento para estadística mensual.....	93
XLIII.	Procedimiento para implementación .....	95
XLIV.	Total de elementos dentro de los servicios sanitarios .....	100
XLV.	Caudales obtenidos para los lavamanos.....	101

XLVI.	Uso diario de los servicios por personal del IDPP .....	101
XLVII.	Consumo mensual de los servicios del IDPP .....	102
XLVIII.	Plan de mejora propuesto.....	103
XLIX.	Reducción de gasto de agua en lavamanos e inodoros .....	108
L.	Costo de inversión y ahorros mensuales .....	109
LI.	Costo de utilización.....	109
LII.	Niveles de impacto de fallas y frecuencias. ....	113
LIII.	Frecuencias relativas y acumuladas .....	113
LIV.	Plan de capacitación.....	116
LV.	Cronograma de capacitación .....	117
LVI.	Procedimiento para generación de <i>ticket</i> de falla .....	119
LVII.	Procedimiento para reporte de falla a proveedor Navega.....	121
LVIII.	Procedimiento para reporte de falla a proveedor Telgua .....	123



## LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
	Actividad
	Conector de página
	Decisión o alternativa
	Demora
	Documento
	Inicio o término
	Inspección
<b>l</b>	Litros
<b>l/min</b>	Litros por minuto
<b>m<sup>3</sup></b>	Metros cúbicos
<b>Min</b>	Minutos





## GLOSARIO

<b>Antivirus</b>	Programa de seguridad que se instala en un equipo de cómputo para proteger de ataques maliciosos.
<b>Cable modem</b>	Tecnología de conexión virtual por medio de antena.
<b>Cableado estructurado</b>	Conjunto de elementos que permiten la comunicación entre equipos de cómputo a través de la red LAN.
<b>Caudal</b>	Volumen por unidad de tiempo.
<b>Consumo</b>	Utilizar productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias del ser humano.
<b>Consumo de agua</b>	Gasto total de agua en un proceso determinado.
<b>Diligencia</b>	Acta redactada que tiene por objeto dejar constancia de un acto con trascendencia procesal.
<b>E-pop</b>	Herramienta de mensajería instantánea, diseñada especialmente para uso en una red local.
<b>Enlace de datos</b>	Medio de conexión entre dos lugares con el propósito de transmitir y recibir información, por

medio de este servicio pueden funcionar los servicios informáticos.

<b>ID</b>	Se refiere al identificador o número que distingue a un enlace de datos de otro dentro de la institución.
<b>IDPP</b>	Instituto de la Defensa Pública Penal.
<b>Mesa de trabajo</b>	Nombre que identifica al espacio físico y virtual que utiliza la institución para la asignación, análisis y resolución de un caso.
<b>Misión</b>	Proposito o razón de existir de una organización.
<b>Navega</b>	Empresa que brinda el servicio de enlace de datos.
<b>Observacion directa</b>	Metodo que consiste en la observacion de de la actividad en el lugar donde se desarrolla.
<b>Plan</b>	Hace referencia a las decisiones globales. Permite trazar el curso desable y probable del desarrollo nacional o de un sector (económico, social y cultural).
<b>Rotación</b>	Retiro voluntario o involuntario de forma permanente de la organización.
<b>Siadep</b>	Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.

<b>Telgua</b>	Empresa que brinda el servicio de enlace de datos.
<b><i>Ticket</i></b>	Número que la empresa que provee el servicio coloca como identificador de caso a la falla que se presente.
<b>Visión</b>	Aspiraciones de una organización.



## RESUMEN

El Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP) tiene como propósito fundamental mejorar el servicio que presta a la población guatemalteca dentro del Sector de Justicia, para asistir de forma gratuita a todas aquellas personas de escasos recursos económicos y que se ven afectados por no contar con un servicio de defensa.

La plena ejecución de las funciones ha permitido el crecimiento y representatividad de la institución dentro de la República, lo cual ha generado el establecimiento de varias sedes a nivel tanto departamental como municipal.

Este crecimiento así como la incorporación de nuevas tecnologías informáticas para el desarrollo de las actividades, generó la necesidad de dar una pronta respuesta a la complejidad a la que se está enfrentado es decir la diversidad de métodos para la realización de las actividades en cada una de las diferentes sedes, así como en el conjunto de la institución en términos de procesos y prácticas operativas y sistemas informáticos.

Este crecimiento repentino ha generado diversidad en la ejecución de las actividades de las funciones técnico-jurídicas, obstaculizando en determinado momento la buena ejecución de las mismas.

Es muy importante destacar que esta variabilidad que se menciona se debe a que aunque existe una estructura organizacional establecida así como un manual de funciones, los problemas como tipo de lugar, carga laboral y problemas presupuestarios provocan que no todas las sedes cuenten con todo

el personal establecido para el funcionamiento, lo cual perjudica durante la ejecución de las actividades ya que estas deben repartirse entre el personal que se posee sin importar si están relacionadas directamente con el puesto.

Por tal razón, se propone el establecimiento de una guía que le permita al personal conocer y entender de manera práctica, la forma en la realización de dichas actividad a través de la creación e implementación de procedimientos e instructivos estandarizados para las sedes regionales en el manejo de los procesos penales.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Estandarizar procedimientos de las funciones técnico-jurídicas del Instituto de la Defensa Pública Penal.

### **Específicos**

1. Establecer los pasos, actividades, responsables y documentos clave de cada uno de los procedimientos e instructivos, que se realizan para las actividades de las funciones técnico-jurídicas de las sedes regionales.
2. Definir las actividades que forman parte de los procedimientos e instructivos y presentarlas en la secuencia lógica en que se desarrollan las mismas.
3. Representar gráficamente a través de flujogramas los procedimientos e instructivos, para comprender mejor la secuencia, acciones y responsables de cada uno de los mismos.
4. Proporcionar al personal de las sedes una guía que les permita conocer la forma correcta en la que se deben realizar cada una de las actividades.
5. Mejorar el uso de la herramienta web (SIADep) para el uso de actividades técnico-jurídicas en las sedes regionales.

6. Realizar un plan de capacitación que permita reducir las fallas en los equipos de telecomunicaciones y servicios informáticos, que proporcionan la comunicación y desarrollo de actividades entre las diferentes sedes regionales.
  
7. Crear una propuesta de ahorro para el uso del recurso hídrico en los servicios sanitarios de las instalaciones de las oficinas centrales de la institución.



## INTRODUCCIÓN

El Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP) es el organismo administrador del servicio público de defensa penal, para asistir gratuitamente a personas de escasos recursos económicos. Goza de autonomía funcional y total independencia técnica para el cumplimiento de las funciones, todo de acuerdo al Art. 1 de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal.

El presente trabajo de graduación en la realización del Ejercicio Profesional Supervisado inicia con el diagnóstico de las diferentes sedes que la institución ha creado, para tener presencia en el territorio nacional y brindar los servicios de manera descentralizada.

La investigación permite conocer las diferentes actividades que se realizan en cada una de la sedes y como la variabilidad en la ejecución de las mismas es un factor determinante en la buena ejecución de las mismas.

Razón por la que se realiza la estandarización de procedimientos e instructivos que permitan servir de guía en la realización de las distintas actividades de las funciones técnico-jurídicas, sirviendo además como una herramienta que permite ayudar en la inducción de personal nuevo y consulta para el personal existente, asimismo que sirve de complemento para el personal que es trasladado a otras sedes o rotado en otros puestos.

Para el tema de Producción más Limpia se busca a través de la concientización del personal por medio de charlas informativas y una rotulación adecuada, que comprendan y tengan la capacidad de formar conciencia y

cultura de la importancia del ahorro de los recursos naturales, en este caso de investigación el tema de énfasis es el ahorro en el consumo de agua en los servicios sanitarios de las oficinas centrales de la institución.

Para finalizar el cuarto y último capítulo, se denomina de enseñanza-aprendizaje, dentro de este se realizó un diagnóstico del estado de los equipos de telecomunicaciones así como de los servicios informáticos que se prestan con el fin de elaborar un plan de capacitación que permite la reducción de fallas. Teniendo así la posibilidad de compartir y aplicar conocimientos adquiridos dentro de la carrera y que sean de beneficio para la sociedad.

# **1. GENERALIDADES DEL IDPP**

## **1.1. Antecedentes**

Con el Decreto Papal basado en el Concilio de Zaragoza de 1585, el papa Benedicto XII ordena y establece la participación de un abogado en defensa de los necesitados que no tuvieran medios para defenderse con el fin de "...administrar justicia al menesteroso y al huérfano, como al humilde y al pobre.." (Ética de la Abogacía y Procuración, 1973, p 33)

Durante una época la defensa pública gratuita en Guatemala fue prestada por estudiantes de derecho como requisito previo a optar al título abogado; más adelante, a cargo de los bufetes populares de las universidades del país, con estudiantes de los últimos años de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales a quienes se les exigía el requisito de haber aprobado el curso de Derecho Procesal Penal y principalmente, efectuar la práctica penal en los tribunales de la República.

Para 1988, los juristas argentinos, Julio Maier y Alberto Brinder, elaboraron un anteproyecto del Código Procesal Penal vigente, que es aprobado el 24 de septiembre de 1992 y cobra vigencia el 1 de julio de 1994. En esta misma fecha entra en vigencia el Acuerdo 12-94 de la Corte Suprema de Justicia, el cual regula el Servicio de Defensa Penal. En esta etapa, la Defensa Pública Penal depende totalmente de la Corte Suprema de Justicia.

Con la transformación de los sistemas de justicia en América Latina, el proceso penal en Guatemala, pasó del sistema inquisitivo al sistema acusatorio,

más respetuoso de las garantías constitucionales y procesales y en este, otros actores irrumpen en el escenario de justicia. Se logra la inclusión de la Defensa Pública, el Ministerio Público, agregados al ya existente Organismo Judicial y además, se avanza poniendo en práctica el juicio oral. Esto hace evidente la necesidad de fortalecer la defensa pública existente en ese momento.

Como consecuencia, se concluye con la prioridad de crear una institución que en forma autónoma asumiera la defensa de las personas de escasos recursos, garantizando no sólo el derecho de defensa, sino también las garantías del debido proceso.

El 5 de diciembre de 1997, el Congreso de la República aprueba el Acuerdo Legislativo 129-97, que corresponde a la Ley del Servicio Público Penal, el cual entra en vigencia el 13 de julio de 1998. Con ello se abandona la dependencia institucional del Organismo Judicial.

La autonomía funcional e independencia técnica le han permitido extender la cobertura a los 22 departamentos de Guatemala, conquistar un posicionamiento y reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional.

## **1.2. Visión**

La visión del instituto está enfocada en la búsqueda de la prestación de un servicio eficiente y de calidad, utilizando para ello los elementos técnicos y humanos que le coadyuven al logro de las funciones:

Ser una entidad de alta calidad técnico-legal con presencia, protagonismo y liderazgo en el Sistema de Justicia y en el medio social, con una estructura organizacional funcional, eficaz y eficiente que permita tener la capacidad de atender a todas aquellas personas que requieran del servicio de asistencia jurídica, priorizando a las

de escasos recursos. Asimismo, desea contar para ello con Defensores Públicos de alto nivel profesional, convertidos en agentes de cambio y transformación hacia una justicia penal, que respete la plena vigencia de los principios constitucionales y procesales del derecho de defensa<sup>1</sup>.

### **1.3. Misión**

La misión del instituto está basada en las funciones que le han sido asignadas constitucionalmente y conforme los tratados internacionales, para el servicio de la población en general:

Somos una entidad pública autónoma y gratuita que ejerce una función técnica de carácter social, con el propósito de garantizar el derecho de defensa, asegurando la plena aplicación de las garantías del debido proceso penal, a través de una intervención oportuna en todas las etapas. La entidad desarrolla las atribuciones con fundamento en el derecho de defensa que garantiza la Constitución Política de Guatemala, los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por Guatemala en materia de Derechos Humanos, así como en la Ley de creación y su reglamento, inspirada en el espíritu de los Acuerdos de Paz<sup>2</sup>.

### **1.4. Política**

Contribuir a la formación de un modelo de administración de justicia penal democrático y con apego a los principios constitucionales, liderando la coordinación de esfuerzos al más alto nivel de las autoridades de justicia, de los líderes de la sociedad civil organizada, los representantes diplomáticos y la cooperación internacional.

---

<sup>1</sup>Instituto de la Defensa Pública Penal. *Manual de organización y funciones*. p. 10

<sup>2</sup> Op. Cit. p. 11

Fomentar la coordinación interinstitucional entre las entidades del sistema de justicia, en la búsqueda de soluciones y consensos a la problemática y temas comunes al sector. Y hacia las instituciones afines a nivel internacional privilegiando la incidencia en el proceso de defensorías públicas a nivel latinoamericano.

### **1.5. Estructura organizacional**

La institución tiene una estructura organizacional funcional, está conformada por un consejo que es la máxima autoridad y está integrado por:

- El presidente de la Corte Suprema de Justicia.
- El procurador de los Derechos Humanos.
- Un representante del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala.
- Un representante de los decanos de las facultades de derecho de las universidades del país.
- Un representante de los defensores de planta, electo por la Asamblea de Defensores.

En ese sentido se puede observar que la máxima autoridad está constituida por el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, que delega la autoridad sobre la Dirección General, la cual cuenta con 5 unidades de asesoramiento técnico divididas de la siguiente forma:

- Asesores específicos: son responsables de brindar asesoría técnica y profesional a la Dirección General en los asuntos que correspondan, según la especialidad y en los ámbitos de acción que le sean asignados por los requerimientos y necesidades del funcionamiento institucional.

- Unidad de Supervisión General: responsable de planificar, organizar, coordinar y dirigir las actividades de supervisión, en el ámbito disciplinario, administrativo y operativo, que se realicen en el instituto con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales y que tienen relación directa con el trabajo realizado por los trabajadores técnicos y profesionales.
- Unidad de Auditoría Interna: responsable de contribuir al mejoramiento de los niveles de eficiencia, transparencia y economía en el manejo administrativo y financiero de la institución.
- Unidad de Formación y Capacitación: responsable de diseñar, planificar, organizar y ejecutar los programas, actividades y acciones de capacitación y actualización permanente dirigidas a los defensores.
- Unidad de Asesoría Jurídica: es la dependencia administrativa encargada de planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar los procedimientos y actividades relacionadas con la asesoría legal que debe brindar a la Dirección General de la institución y demás dependencias; ejercitar todas las acciones judiciales que sean de interés para la Institución, así como actuar frente a las pretensiones judiciales promovidas contra el Instituto de la Defensa Pública Penal y las autoridades.

Para la ejecución de las funciones, el instituto cuenta con una organización administrativa que le permite delegar autoridad y responsabilidad, sobre unidades conformadas de acuerdo a la naturaleza de las actividades de cada componente, con el fin de agilizar los diferentes procesos que se desarrollan para el cumplimiento de las funciones.

Organización administrativa: la Dirección General, para la ejecución de las funciones administrativas y operativas, delega autoridad sobre cuatro grandes divisiones organizacionales, con el objeto de delegar responsabilidades de conformidad a las actividades inherentes a cada una de ellas, para facilitar los procesos de acuerdo a la naturaleza, identificadas de la manera siguiente:

División Administrativa y Financiera: división responsable del manejo administrativo y financiero dentro de la institución y es la encargada del desarrollo de las políticas, estrategias, procesos, sistemas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con el funcionamiento administrativo y financiero eficiente del instituto.

Está integrada por los departamentos: Administrativo, Financiero, Informática, De Cobro y Pago Administrativo, que tienen la función de proveer a la institución de los recursos materiales, financieros y técnicos, así como de diferentes servicios para el buen desarrollo de las actividades institucionales: en el área administrativa se cuenta con las secciones de Compras, Almacén, Servicios Generales, Transporte, Seguridad y Archivo Central.

En el Área Financiera se cuenta con las secciones de presupuesto, Contabilidad y Tesorería.

En el Área de Informática se cuenta con las secciones de Análisis y Desarrollo, Soporte Técnico, así como de Redes y Telecomunicaciones.

El Departamento de Cobro y Pago Administrativo no cuenta con subdivisión alguna.



- División de Coordinaciones Técnico Profesional: es la responsable del manejo administrativo y técnico profesional de los procesos penales atendidos por la institución, de los movimientos concernientes al personal dentro de la división y también es la encargada del desarrollo de las políticas, estrategias, procesos, sistemas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con el manejo de una defensa técnica efectiva aplicada dentro de los procesos penales.
- División Ejecutiva y de Recursos Humanos: es la división responsable de proveer a la institución del recurso humano idóneo para la realización de las funciones asignadas a la institución, por medio de un proceso de reclutamiento adecuado y eficaz que permita elegir a los mejores candidatos para cada puesto, así como de la constante preparación como actualización técnica y profesional del personal que labora en la entidad, para mejorar el desempeño individual de cada uno de los miembros esta constituida por los siguientes departamentos:

El Departamento de Administración de Recursos Humanos que incluye las secciones de Admisión de Personas y Administración de Personal.

El Departamento de Desarrollo Organizacional que incluye las secciones de Desarrollo de Personal, Atención y Apoyo de Personal, así como Aplicación y Monitoreo de Personal.

El Departamento de Carrera Institucional que no cuenta con subdivisión alguna.

- División de Fortalecimiento Institucional: el constante cambio en las relaciones sociales, institucionales, laborales y económicas, tanto

externas como internas, requieren que las instituciones tomen acciones que le permitan modificar las funciones y/o procesos que sean necesarias para cumplir de mejor forma los objetivos para lo cual fue creada, en este sentido el instituto ha implementado la División de Fortalecimiento Institucional, que se encarga de recopilar la información interna como externa, que le permitan realizar los estudios necesarios que fortalezcan la función administrativa y operacional, mediante la propuesta de nuevas acciones o proyectos que se desarrollen de conformidad a las exigencias de las nuevas corrientes. Para el funcionamiento cuenta con los siguientes departamentos: Departamento de Planificación que incluye las secciones de Planes, Programas y Proyectos, de Monitoreo y Evaluación, de Organización y Métodos; Departamento de Información y Estadística que incluye las secciones de Recopilación y Procesamiento, Actualización de Información y de Información Pública; Departamento de Cooperación Externa que incluye las secciones de Relaciones Internacionales (Agencias) y Relaciones Interinstitucionales.

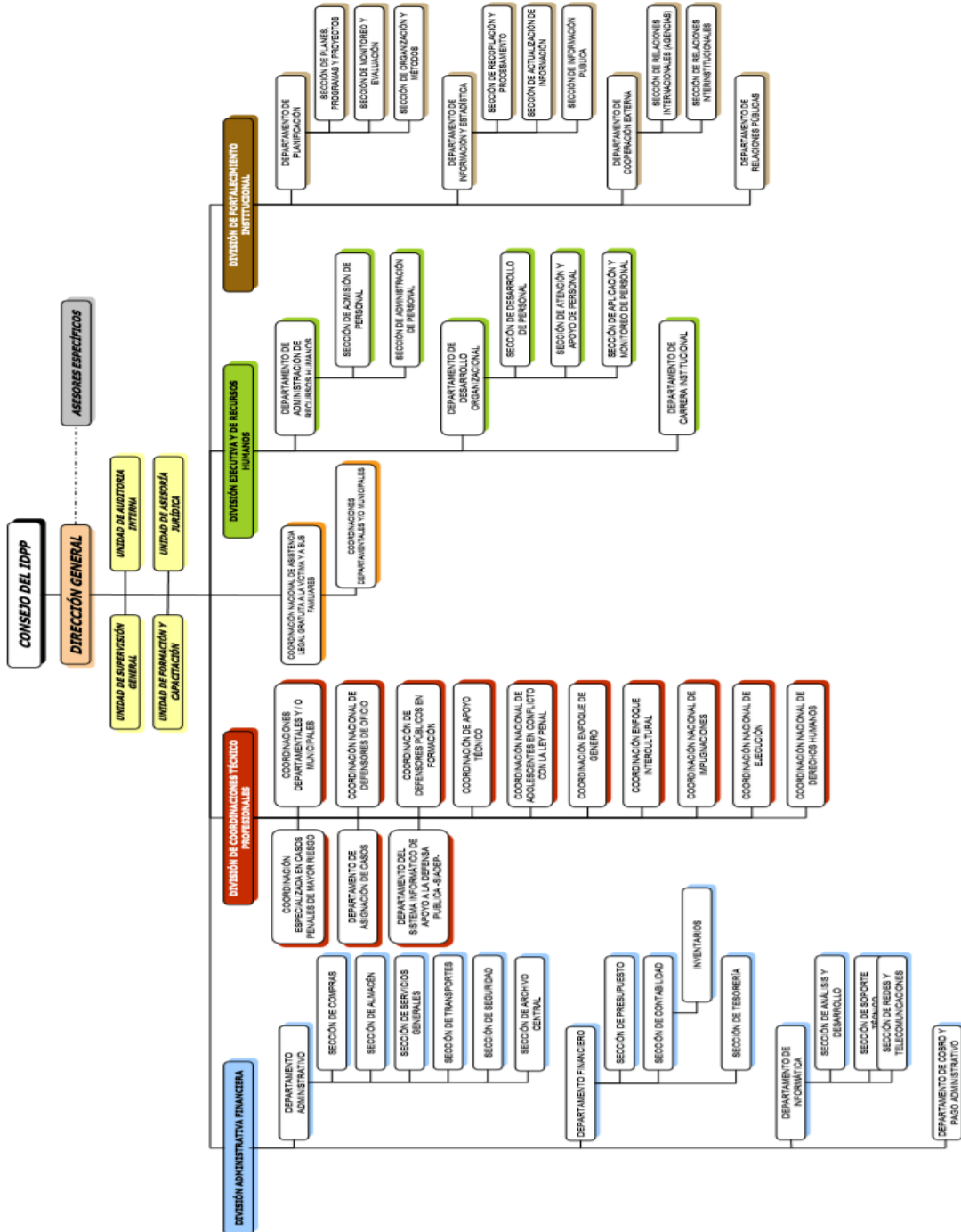
Ventajas de una estructura organizacional funcional:

- Comunicación directa más rápida
- Eficiencia a través de la especialización
- La especialización contribuye a tener una mejor eficiencia del personal
- Un mejor uso de los conocimientos funcionales
- Mantiene el control centralizado de las decisiones estratégicas

## Desventajas de una estructura organizacional funcional

- La toma de decisiones es más lenta.
- Dificulta la coordinación y las decisiones entre las distintas funciones.
- Pérdida de autoridad en el mando.
- Genera conflicto entre los mandos medios cuando existen funciones operativas.
- Puede causar contradicciones en las instrucciones dadas.
- Limita el desarrollo interno de los directivos generales.

Figura 1. Organigrama Institucional del IDPP



Fuente: Planificación Instituto de la Defensa Pública Penal.

## **2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA FUNCIONES TÉCNICO-JURÍDICAS DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**

### **2.1. Diagnóstico de sedes regionales**

La División de Coordinaciones Técnico Profesionales es la división responsable del manejo administrativo y técnico profesional de los procesos penales atendidos por la institución, de los movimientos concernientes al personal dentro de la División y también es la encargada del desarrollo de las políticas, estrategias, procesos, sistemas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con el manejo de una defensa técnica efectiva aplicada dentro de los procesos penales, depende administrativa y funcionalmente de la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal y es ejercida por el siguiente mandato:

“Brindar apoyo y acompañamiento para el manejo de una defensa técnica eficiente y efectiva en los procesos penales<sup>3</sup>”.

Teniendo como funciones centrales:

- Identificar necesidades de capacitación conforme al que le corresponde.
- Promover el desempeño y comportamiento ético y profesional frente al usuario.

---

<sup>3</sup> Extracto de la Estructura Orgánica y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal, mandato de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales. Sitio web [www.idpp.gob.gt](http://www.idpp.gob.gt). Consulta: mayo de 2012.

- Favorecer la obtención de resultados en el impulso y atención de casos.

Para ello actualmente se cuenta con representación en los 22 departamentos de Guatemala y en los municipios en donde se instale Juzgado de Primera Instancia Penal. Prestando los servicios a través de un total de 36 sedes las cuales se encuentran distribuidas como coordinaciones departamentales y/o municipales en los diferentes departamentos del país. Así como el uso de una plataforma web que permite llevar el control electrónico de los diferentes procesos penales e interconectando a cada una de ellas.

- Planteamiento del problema

No se tiene una herramienta técnica en la cual se agrupen todas las acciones requeridas, o la manera en que deben de realizarse cada una de las actividades; debido a que la forma en la cual se ejecutan es producto de la costumbre, la tradición o la ocurrencia, existiendo diversidad de maneras de brindar un mismo servicio.

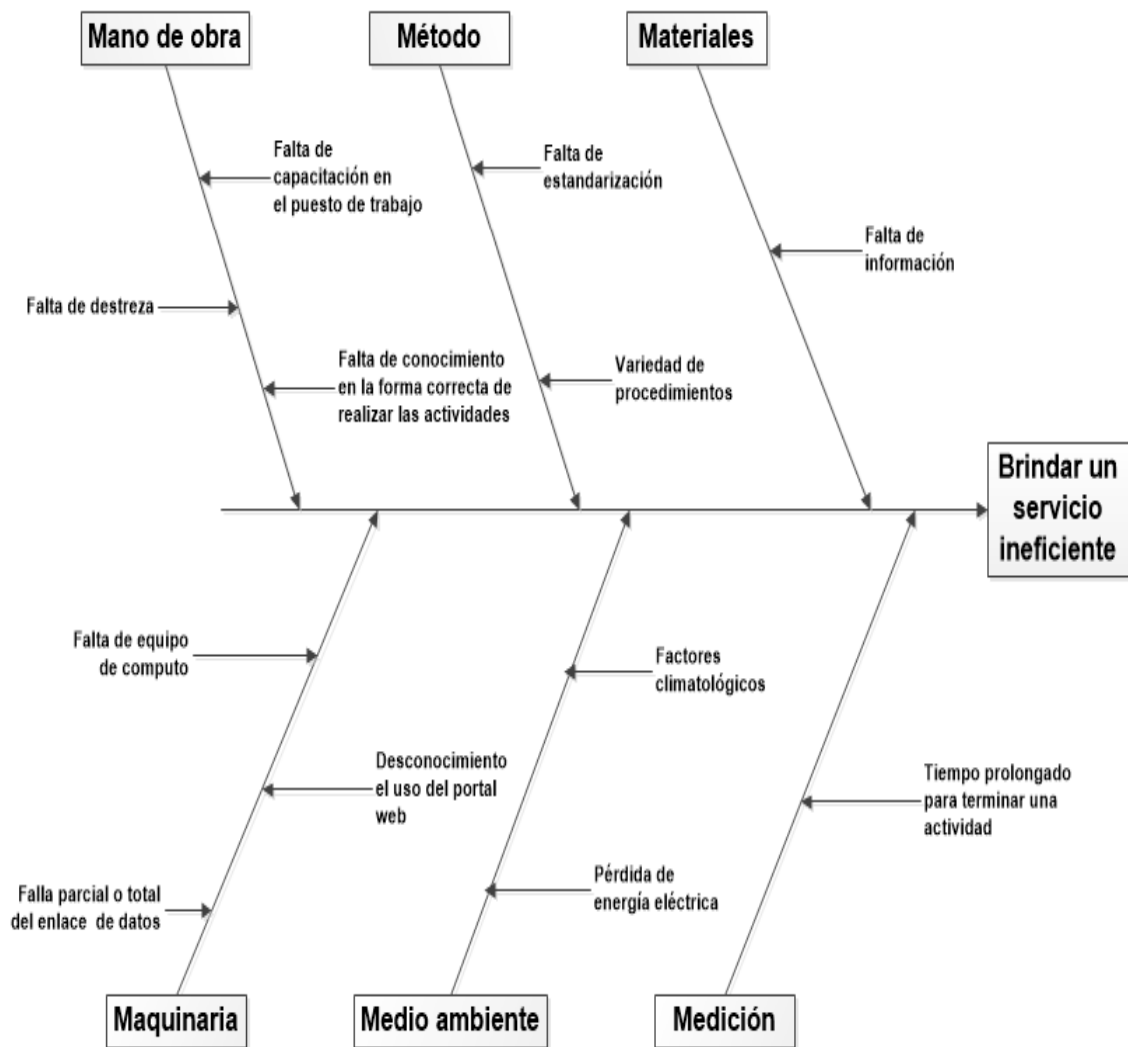
- Análisis y estrategias

Del análisis de las 6 M's del Diagrama Causa y Efecto como se muestra en la tabla I se determina como causa principal la carencia de una estandarización de procedimientos de las funciones técnico-jurídicas del Instituto de la Defensa Pública Penal, lo cual provoca el individualismo en la forma de operar cada una de las actividades dando origen a la redundancia y posible extravío de información.

La figura 2 muestra de forma gráfica cada una de las causas del análisis descrito anteriormente a través de la aplicación del Diagrama Causa y Efecto

(Ishikawa), dentro de la cual se puede observar que el efecto de la falta de estandarización de procedimientos hace que el riesgo de brindar un servicio a los usuarios de forma ineficiente se incremente exponencialmente.

Figura 2. **Diagrama de Causa y Efecto de sedes regionales**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla I. **Análisis de 6 M's del diagrama Causa-Efecto**

<b>Recurso humano (mano de obra)</b>	Falta de capacitación: existe una inducción general que se realiza en las instalaciones de oficinas centrales, donde el nuevo empleado conoce la estructura y orden jerárquico de las diferentes secciones y/o sedes que conforman la institución así como su misión y visión. Pero no existe capacitación directa en el puesto de trabajo.
	Falta de destreza: el tiempo necesario para que el personal obtenga la destreza necesaria para realizar las actividades, difícilmente puede ser cuantificado, debido a la variedad y diversidad de maneras de realizar las actividades en las distintas sedes.
	Falta de conocimiento: el personal tiene conocimiento de cada una de las funciones técnico-jurídicas que debe realizar en el puesto, pero no conoce la forma correcta en que cada actividad debe ser realizada debido a la influencia que cada coordinación y/o región influye en el manejo de las mismas.
<b>Método</b>	Variedad de procedimientos: la institución actualmente está formada por la sede Central y 36 sedes regionales (departamentales y municipales), razón por la cual se encuentran variedad de procedimientos, provocando un exceso de controles internos, duplicidad, redundancia y extravío de información.
	Falta de estandarización: debido al variado número de sedes y al mecanismo que cada una de ellas utiliza para la realización de las actividades, provoca que exista variedad de procedimientos lo cual afecta el desempeño final del personal.
<b>Materiales</b>	Falta de información: no se cuenta con la información necesaria sobre cómo se deben realizar las diferentes actividades dentro de la aplicación web, provocando el descontrol ya que al no lograr la utilización de dicha aplicación el personal recurre al control manual.
<b>Maquinaria</b>	Falta de equipo de cómputo: la inexistencia de equipo de cómputo en las diferentes sedes repercute en el cumplimiento del personal en el uso efectivo de las aplicaciones necesarias para el control informático de los diferentes procesos penales.
	Portal web: el desconocimiento parcial o total de la aplicación web que se utiliza para el control informático provoca muchas veces la redundancia y/o extravío de información, debido a que por la falta de conocimiento de la aplicación se llevan paralelamente controles manuales y en ocasiones se incurre en el error del ingreso únicamente manual y no informático. Además la variedad de ejecución en las distintas sedes perjudica en la aplicación web ya que esta debe poseer diferentes rutinas que permitan la utilización efectiva en cada sede, perjudicando al Área de Programación la cual muchas veces debe realizar procedimientos y rutinas de programación redundantes.
	Enlace de datos: debido al crecimiento y cobertura que actualmente tiene la institución es necesario la contratación de servicios de tecnología de la información, que permiten la interconectividad entre las distintas sedes (sucursales) y la sede central en la cual se encuentra la base de datos principal de información y manejo de los procesos penales.



Continuación de la tabla I.

<b>Medio ambiente</b>	Pérdida de energía eléctrica: los equipos de cómputo, son aparatos que requieren de energía eléctrica para funcionar; el incremento de la utilización de estos dispositivos conlleva a un aumento en las necesidades de energía. Frecuentemente existen reportes a nivel departamental de la falta de este recurso provocando atraso en ingreso de información al sistema.
	Factores climatológicos: la región de la costa sur, es la más afectada debido a las fuertes lluvias y tormentas eléctricas razón por la cual ha sido necesario cambiar dispositivos y equipos de cómputo.
<b>Medición</b>	Tiempo prolongado para terminar una actividad: debido al desconocimiento de la forma correcta de realizar las actividades el recurso humano requiere de más tiempo del habitual para acoplarse de lleno en el puesto de trabajo y/o se requiere más tiempo para la finalización de una actividad.

Fuente: elaboración propia.

### **2.1.1. Descripción de las funciones técnico-jurídicas**

Permiten la dirección, monitoreo, evaluación, definición, referencia y guía para la realización de las actividades.

En la tabla II se muestran las funciones correspondientes al puesto de coordinación.

**Tabla II. Descripción de funciones técnico-jurídicas de coordinación**

Funciones de coordinación
Atender las mesas de trabajo y controlar la asignación de casos que ingresan a la coordinación, de acuerdo con los criterios fijados por la dirección general.
Brindar asistencia técnica profesional a personas sindicadas de delitos penales que soliciten los servicios del instituto.
Verificar el ejercicio del desempeño laboral y profesional de todos los defensores públicos (planta, oficio, formación y pasantía), así como del personal técnico y de apoyo asignado a la sede (trabajadores sociales, psicólogos, analistas de información, soporte técnico en informática, asistentes de abogado defensor, asistente administrativo y financiero), debiendo velar en todos los casos por la prestación de un servicio de defensa pública eficaz y eficiente.
Asesorar y coordinar con los abogados defensores la formulación de la estrategia de defensa.
Realizar el seguimiento y monitoreo de la agenda del abogado defensor público, en cuanto a asignación y cumplimiento de turnos, audiencias señaladas en las distintas etapas procesales y cualquier otra diligencia que en el ejercicio de su función le corresponda efectuar.
Asignar y distribuir los casos que ingresen a la sede en forma equitativa a los abogados defensores públicos y de conformidad a los criterios de asignación definidos por la dirección general.
Ejercer control y supervisión de los aspectos señalados mediante el sistema informático de apoyo a la defensa pública -siadep-, a través de los reportes periódicos diseñados a tal efecto o cuando así lo requiera el adecuado cumplimiento del servicio. En las sedes en las que no opere el sistema, el control deberá ser efectuado manteniendo actualizados los diferentes registros mediante el control en libros de los casos respectivos.
Obtener la mayor cantidad de beneficios legales en favor del imputado.
Ejercer la defensa técnica conforme los derechos y garantías del debido proceso.
Velar por el cumplimiento del debido proceso y las garantías procesales.
Ejercer la defensa técnica especializada conforme los derechos y garantías del debido proceso, en diversos ámbitos de desempeño laboral.
Realizar funciones administrativas y gerenciales (planificación, organización, dirección y control) con efectividad para lograr los objetivos encomendados a la coordinación.
Ordenar y evaluar la práctica de estudios socioeconómicos para determinar la procedencia y patrocinio del usuario del servicio brindado.
Impulsar la creación de espacios de coordinación interinstitucional, promoviendo la articulación entre los diferentes operadores del sistema de justicia local y el relacionamiento con las organizaciones de la sociedad civil a nivel local.
Velar por el cumplimiento de los planes y programas en el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y legales de su competencia.
Coordinar y participar en los diferentes eventos, reuniones, talleres, seminarios, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la institución.
Coordinar, controlar y apoyar el cumplimiento de las funciones de cada una de las coordinaciones municipales de su territorio.
Organizar y coordinar el sistema de control del desempeño laboral de los técnicos y profesionales asignados a las distintas coordinaciones.
Proponer la aplicación de procesos, métodos e instrumentos para el adecuado control de las funciones del personal técnico profesional.
Dar apoyo y atención a las relaciones interpersonales en la institución a través del cumplimiento de las políticas y estrategias formuladas en los programas de actualización, formación, capacitación y carrera técnica profesional.
Defensores públicos asignados a las diferentes coordinaciones técnico profesionales en todas las instancias del proceso requerida por el imputado en el caso concreto. Penal, asegurando la adecuada representación
Contribuir porque se mantengan los principios y enfoques de género, interculturalidad y transparencia en el quehacer del instituto.
Informar permanentemente los resultados y actividades realizadas, al jefe inmediato superior.
Cumplir con todas aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades que la ley y reglamentos internos señalen, así como las disposiciones de las autoridades superiores en el ámbito de competencia.

Fuente: Manual de organización y funciones del IDPP.

En la tabla III se muestran las funciones correspondientes al puesto de asistente de coordinación y/o administrativo.

**Tabla III. Descripción de funciones técnico-jurídicas del asistente de coordinación y/o administrativo**

Funciones del asistente administrativo y/o coordinación
Asistir al coordinador en la gestión, registro y control administrativo, técnico y/o financiero (almacén, inventario, caja chica, entre otros) de los suministros y materiales de la coordinación de acuerdo con las directrices de la institución y de la división administrativa financiera.
Recibir las notificaciones que provengan de los diferentes juzgados, tribunales, salas, centros de administración de gestión penal.
Informar y entregar a los abogados defensores de la coordinación departamentales y/o municipales las notificaciones que correspondan.
Controlar y dar seguimiento en forma diaria a la agenda, mesa y calendarización del coordinador y abogados defensores respectivos.
Recoger y revisar fichas de casos nuevos, de asignación y solicitar información en gestión penal sobre el trámite de los procesos.
Velar por el buen estado y funcionamiento adecuado del equipo, mobiliario e infraestructura de la sede de la coordinación.
Dar seguimiento y mantener actualizado el sistema informático de apoyo a la defensa pública –SIADEP- con la información de competencia delegada por el coordinador.
Recibir solicitudes y elaboración de oficios de permisos, vacaciones, licencias, suspensiones, permutas, entre otras de abogados defensores, asistentes de abogado y personal administrativo de la coordinación, ante las autoridades superiores competentes.
Recibir, gestionar y elaborar oficios, actas, circulares, convocatorias, memoriales, notas, solicitudes e informes de trabajo, estadísticos y de carga de trabajo para las dependencias administrativas y técnicas de la institución.
Llevar el control y archivo de libros y expedientes de cada uno del personal profesional y técnico administrativo y técnico asignado a la coordinación.
Atender y brindar asesoría y orientación a los interesados y usuarios de los servicios que presta el instituto referente a consultas, trámites e información general en cada una de las etapas de los procesos asignados a la coordinación correspondiente.
Cumplir con los planes y programas en el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y legales de su competencia (recepción, registro, generación de información, impresión, reproducción de copias, resguardo y archivo de documentación relacionada a las actividades desempeñadas por la coordinación).
Participar en los diferentes eventos, reuniones, talleres, seminarios, citaciones, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la institución.
Contribuir porque se mantengan los principios y enfoques de género, interculturalidad y transparencia en el quehacer del instituto.
Informar permanentemente los resultados y actividades realizadas, al jefe inmediato superior.
Cumplir con todas aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades que la ley y reglamentos internos señalen, así como las disposiciones de las autoridades superiores en el ámbito de competencia.

Fuente: Manual de organización y funciones del IDPP.

En la tabla IV se muestran las funciones correspondientes al puesto de abogado defensor.

Tabla IV. **Descripción de funciones técnico-jurídicas del abogado defensor**

Funciones del abogado defensor
Asistir en forma gratuita en los casos asignados a las personas que se encuentren sometidas a proceso a partir de cualquier hecho delictivo que los señale como posibles autores de un hecho ilícito ejercitando para el efecto su asesoramiento y asistencia técnico jurídica profesional, para asegurar el cumplimiento de sus derechos constitucionales y procesales, conforme las normas y disposiciones institucionales.
Mantener un control actualizado de la mesa y agenda correspondiente, así como coordinar y supervisar las diligencias asignadas al asistente de abogado.
Mantener en forma ordenada y cronológica los diferentes documentos y casos en el respectivo expediente.
Dar cumplimiento y seguimiento a las recomendaciones dadas en el
Sistema informático de apoyo a la defensa pública -SIADEP- por parte del coordinador en su efecto.
Llevar un estricto control de cada uno de los casos bajo su responsabilidad.
Asistir a las reuniones de trabajo programadas por la coordinación.
Solicitar a la coordinación de la sede departamental o municipal la realización de gabinetes jurídicos en los procesos de impacto social.
Obtener la mayor cantidad de beneficios legales en favor del imputado.
Procurar la libertad del imputado por todos los medios legales disponibles que sean procedentes según la consideración de cada caso en particular.
Realizar y plantear todas las gestiones técnicas autorizadas por la ley para favorecer los intereses y la situación del imputado.
Velar por los intereses económicos y patrimoniales del imputado con relación a la responsabilidad civil derivada del delito.
Ejercer la defensa técnica conforme los derechos y garantías del debido proceso.
Analizar y preparar la estrategia de defensa.
Asistir técnicamente al imputado en las declaraciones que rinda durante el proceso, asesorándolo para el ejercicio de su defensa material e informándole de manera comprensible su situación jurídica.
Buscar y aportar pruebas en favor del imputado.
Asistir y actuar técnicamente en todas las fases del proceso.
Efectuar regularmente, visitas carcelarias para informar al imputado del estado de la causa y de su situación jurídica.
En caso de que el imputado no se encuentre bajo detención, mantener la comunicación necesaria y periódica, y velar siempre por el respeto de sus derechos.
Velar por el cumplimiento del debido proceso y las garantías procesales.
Controlar la legalidad, objetividad y pertinencia de la actividad probatoria realizada por la policía, el fiscal y el juez.
Interponer correcta y oportunamente los recursos idóneos que la ley permite contra las decisiones judiciales.
Verificar el respeto de los derechos del imputado y gestionar la satisfacción de sus necesidades básicas de competencia.
Supervisar y mantener actualizados los sistemas de registro de información de casos (siadep) a nivel nacional.
Ejercer la defensa técnica especializada conforme los derechos y garantías del debido proceso, en diversos ámbitos de desempeño laboral.
Impulsar la creación de espacios de coordinación interinstitucional, promoviendo la articulación entre los diferentes operadores del sistema de justicia local y el relacionamiento con las organizaciones de la sociedad civil a nivel local.
Cumplir con los planes y programas en el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y legales de su competencia.
Participar en los diferentes eventos, reuniones, talleres, seminarios, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la institución.
Contribuir porque se mantengan los principios y enfoques de género, interculturalidad y transparencia en el quehacer del instituto.
Informar permanentemente los resultados y actividades realizadas, al jefe inmediato superior.
Cumplir con todas aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades que la ley y reglamentos internos señalen, así como las disposiciones de las autoridades superiores en el ámbito de competencia.

Fuente: Manual de organización y funciones del IDPP.

En la tabla V se muestran las funciones correspondientes al puesto de asistente de abogado defensor.

**Tabla V. Descripción de funciones técnico-jurídicas del asistente de abogado defensor**

Funciones del asistente abogado defensor
Asistir y diligenciar al abogado defensor público en la defensa técnica conforme los derechos y garantías del debido proceso.
Asistir al abogado defensor público en el cumplimiento del debido proceso y las garantías procesales.
Atender y brindar asesoría, orientación y acompañamiento a los interesados y usuarios de los servicios que presta el instituto referente a consultas, trámites e información general en cada una de las etapas de los procesos asignados a la coordinación correspondiente.
Controlar y dar seguimiento en forma diaria a la agenda, mesa y calendarización del abogado defensor público respectivo e informar a las autoridades superiores.
Recoger y revisar fichas de casos nuevos y solicitar información en gestión penal sobre el trámite de los procesos;
Llevar un registro y control detallado de los turnos cubiertos por los abogados defensores, así como de los libros de control interno relacionados.
Dar seguimiento y mantener actualizado el sistema informático de apoyo a la defensa pública -SIADEP- con la información correspondiente.
Elaborar y conformar la documentación necesaria para la realización de las visitas carcelarias.
Informar permanentemente al abogado defensor público correspondiente el seguimiento a las notificaciones recibidas.
Mantener y resguardar en forma ordenada y cronológica los diferentes documentos y expedientes de los casos asignados al abogado defensor y a la coordinación.
Elaborar oficios, memoriales, notas, solicitudes e informes estadísticos de la carga de trabajo por cada caso y proceso del abogado defensor y de la coordinación.
Diligenciar procuración a tribunales y otras instituciones y dependencias relacionadas a recabar información que necesite el abogado defensor público.
Cumplir con los planes y programas en el desarrollo de los procesos y procedimientos administrativos, técnicos y legales de su competencia (recepción, registro, generación de información, impresión, reproducción de copias, resguardo y archivo de la documentación y expedientes relacionados a las actividades desempeñadas por el abogado defensor y la coordinación).
Participar en los diferentes foros, eventos, reuniones, talleres, seminarios, mesas de trabajo y otras actividades requeridas por la institución relacionados a los temas de competencia.
Contribuir porque se mantengan los principios y enfoques de género, interculturalidad y transparencia en el quehacer del instituto.
Informar permanentemente los resultados y actividades realizadas, al jefe inmediato superior.
Cumplir con todas aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades que la ley y reglamentos internos señalen, así como las disposiciones de las autoridades superiores.

Fuente: Manual de organización y funciones del IDPP.

### **2.1.2. Identificación de procedimientos actuales**

Actualmente no existe documentación sobre los procedimientos e instructivos que se realizan para las actividades en los distintos puestos de

trabajo de las sedes. Debido a la variabilidad en la que se ejecutan, ya sea por criterio propio, por disposición de la coordinación o por simple consenso interno.

Provocando como se ha mencionado con anterioridad la duplicidad de controles, exceso de documentación, variabilidad de procedimientos en comparación entre sedes, o afectando la capacidad de adaptabilidad del personal nuevo y/o el tiempo para asimilar las diferentes rotaciones tanto internas como externas entre sedes.

Debido a lo expuesto anteriormente se hizo necesario investigar las diferentes formas de actuar de cada uno de los puestos en las sedes regionales a través de la realización de entrevistas y observación directa de las actividades en el puesto de trabajo.

Las entrevistas se realizaron al personal que labora en las distintas sedes tanto departamentales como municipales, realizándose para el tema de investigación la entrevista de tipo no dirigida o no estructurada. Estos tipos de entrevistas son totalmente libres y el desarrollo y orientación dependen por completo del entrevistador. Además por el tipo de trabajo de los entrevistados es fácil de utilizar debido a que, en muchos de los casos la distancia y el tiempo son factores determinantes para el personal de la sede, razón por la cual en varias ocasiones se realizó la misma dentro de la ejecución de las actividades en combinación con el método de observación directa.

Asimismo, permiten poder profundizar en diferentes temas de las actividades según la importancia o exposición del tema tratado.

La tabla VI muestra el total de personal asignada a cada una de las diferentes sedes regionales, asimismo la figura 4 muestra la fórmula que

permite conocer el número necesario de entrevistas a realizar a través de la aplicación del método de Muestreo Simple.

Tabla VI. **Total de personal asignado en las sedes regionales**

Sede	Personal
Amatitlán	4
Antigua Guatemala	8
Chimaltenango	7
Chiquimula	12
Coatepeque	6
Coban, Alta Verapaz	14
Coordinacion nacional de adolescentes	10
Cuilapa, Santa Rosa	4
Escuintla	14
Guastatoya, El Progreso	5
Huehuetenango	6
Ixcán, El Quiché	2
Ixchiguán, San Marcos	2
Jalapa	6
Jutiapa	13
La Democracia, Huehuetenango	2
La Libertad, Petén	2
Malacatán, San Marcos	4
Mazatenango, Suchitepéquez	7
Mixco	19
Nebaj, El Quiché	2
Poptún, Petén	2
Puerto Barrios, Izabal	5
Quetzaltenango	15
Retalhuleu	7
Salama, Baja Verapaz	6
San Marcos	5
Santa Cruz, El Quiché	7
Santa Eulalia, Huehuetenango	2
Santa Lucía Cotzumalguapa	6
Santiago Atitlán	2
Sololá	5
Totonicapán	3
Villa Nueva	12
Zacapa	6
Total	232

Fuente: elaboración propia.

Figura 3. **Fórmula de muestreo simple**

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 * Z^2}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- $\sigma$  = Desviación Estándar
- Z = Nivel de confianza
- e = Error Muestral

Fuente: Estadística para Administradores. <http://www.monografias.com>.

Consulta: mayo de 2012.

Los datos utilizados para la aplicación de la técnica de muestreo simple son los siguientes datos:

$$N = 232$$

$$\sigma = 0,5$$

$$Z = 1,96$$

$$e = 0,05$$

$$\frac{N * \sigma^2 * Z^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 * Z^2} = \frac{232 * 0,5^2 * 1,96^2}{0,05^2(232 - 1) + 0,5^2 * 1,96^2} =$$
$$\frac{222,8128}{1,5379} = 144,88 \cong 145$$

Dando como resultado que el tamaño de la muestra es de 145 personas.



La realización de las entrevistas así como la ejecución del método de Observación Directa, permite observar como las tareas de asignación de casos e ingreso de notificaciones que deben ser realizadas por el asistente administrativo dentro del sistema SIADEP son realizadas por diferentes puestos (asistente de coordinación y asistente de mesa) la tabla VII muestra los puestos involucrados en la ejecución de estas actividades en las distintas sedes regionales.

La tabla VII muestra las sedes que no poseen asistente administrativo, razón por la cual se involucran a otros puestos para la realización de dichas actividades. La tabla VIII muestra las sedes que si poseen asistente administrativo.

En la tabla IX se muestra un resumen donde se pueden apreciar las diferentes sedes que cuentan o no con asistente administrativo y como las actividades se realizan por ellos y la involucración de otros puestos.

Tabla VII. **Sedes que no poseen asistente administrativo**

Sede	Cuenta con asistente administrativo
Amatitlan	No
El Progreso, Guastatoya	No
Huehuetenango	No
Ixcán, El Quiché	No
Ixchiguan, San Marcos	No
Jalapa	No
La Democracia, Huehuetenango	No
La Libertad, Peten	No
Nebaj, El Quiche	No
Poptún	No
Retalhuleu	No
Salama	No
Santa Eulalia, Huehuetenango	No
Santa Lucía, Cotzumalguapa	No
Tonicapán	No

Fuente: elaboración propia.

Tabla VIII. **Sedes que poseen asistente administrativo**

Sede	Cuenta con asistente administrativo
Antigua Guatemala	Si
Chimaltenango	Si
Chiquimula	Si
Coatepeque	Si
Coban	Si
Cuilapa, Santa Rosa	Si
Escuintla	Si
Jutiapa	Si
Malacatan	Si
Mazatenango	Si
Puerto Barrios	Si
Quetzaltenango	Si
Santa Cruz, El Quiche	Si
Santa Elena, Petén	Si
Santiago, Atitlan	Si
Zacapa	Si

Fuente: elaboración propia.

Tabla IX. **Ingreso de asignación de casos y notificaciones**

Sede	Asignación de Casos	Ingreso de Notificaciones
Amatitlán	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Antigua Guatemala	Asistente administrativo	Asistente de mesa
Chimaltenango	Asistente administrativo	Asistente administrativo
Chiquimula	Asistente administrativo	Asistente administrativo
Coatepeque	Asistente administrativo	Asistente de mesa
Cobán	Asistente administrativo	Asistente de coordinación
Cuilapa, Santa Rosa	Asistente administrativo	Asistente administrativo
El Progreso, Guastatoya	Auxiliar asistente administrativo	Auxiliar asistente administrativo
Escuintla	Asistente administrativo	Asistente de mesa
Huehuetenango	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Ixcan, El Quiché	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Ixchiguan, San Marcos	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Jalapa	Asistente de Mesa	Asistente de mesa
Jutiapa	Asistente administrativo	Asistente de mesa
La Democracia, Huehuetenango	Asistente de mesa	Asistente de mesa
La Libertad, Peten	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Malacatan	Asistente administrativo	Asistente administrativo/de mesa
Mazatenango	Asistente administrativo	Asistente de mesa
Nebaj, El Quiché	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Poptún	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Puerto Barrios	Asistente administrativo	Asistente de mesa
Quetzaltenango	Asistente administrativo	Asistente administrativo
Retalhuleu	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Salamá	Asistente de mesa	Interprete
Santa Cruz, El Quiché	Asistente administrativo	Asistente administrativo
Santa Elena, Petén	Asistente administrativo	Asistente de mesa
Santa Eulalia, Huehuetenango	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Santa Lucía, Cotzumalguapa	Asistente de mesa	Asistente de mesa
Santiago, Atitlan	Asistente administrativo	Asistente Administrativo
Tonicapán	Asistente de coordinación	Interprete
Zacapa	Asistente de mesa	Asistente de mesa

Fuente: elaboración propia.

De los resultados del análisis de las entrevistas, investigación y observación directa se pueden listar y clasificar los siguientes procedimientos e instructivos para cada uno de los puestos:

#### Coordinador departamental/municipal

- Monitoreo y verificación de agenda
- Monitoreo y revisión del seguimiento de casos
- Solicitud de capacitación para el uso del SIADEP
- Actualización de catálogos de datos en el SIADEP
- Revisión de mesas de abogado defensor
- Reasignación de casos
- Reasignar defensor
- Asignación de turno

#### Asistente administrativo/coordinación

- Asignación de casos dentro del SIADEP
- Reasignar casos dentro de SIADEP
- Reasignación de casos de juzgado de turno a sede
- Asignar audiencia dentro del SIADEP
- Anular caso dentro del SIADEP
- Notificación con audiencia
- Notificación sin audiencia
- Verificación de casos antes de ser ingresados al SIADEP
- Solicitud de asistencia jurídica
- Solicitud para primera declaración
- Control de útiles de oficina

- Requerimiento de útiles de oficina para siguiente cuatrimestre
- Control de uso de vehículo

#### Abogado defensor

- Cambio de etapa procesal
- Programación de visita carcelaria
- Control del caso
- Creación de estrategia de defensa

#### Asistente de abogado defensor

- Asesorías a usuarios
- Atención a familiares de patrocinados
- Consulta de casos
- Actualización de caso dentro del SIADEP
- Recepción de notificaciones
- Resguardo de información
- Solicitud de vehículo
- Estadística mensual

## **2.2. Propuesta de mejora**

A continuación se presenta la propuesta de los instructivos y procedimientos para la realización de las actividades de las funciones técnico-jurídicas; los cuales servirán de guía para que el personal que se integre así como él que actualmente esté laborando, pueda apoyarse en este documento y realizar de forma adecuada cada una de las distintas actividades.

## 2.2.1. Procedimientos e instructivos

Son documentos que describen la forma específica de llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se utilizan para aquellas actividades en las que se encadenan varias operaciones e intervienen distintas personas o departamentos de la institución. Los instructivos se utilizan para describir una operación concreta, normalmente asociada a un puesto de trabajo.

### 2.2.1.1. Coordinación

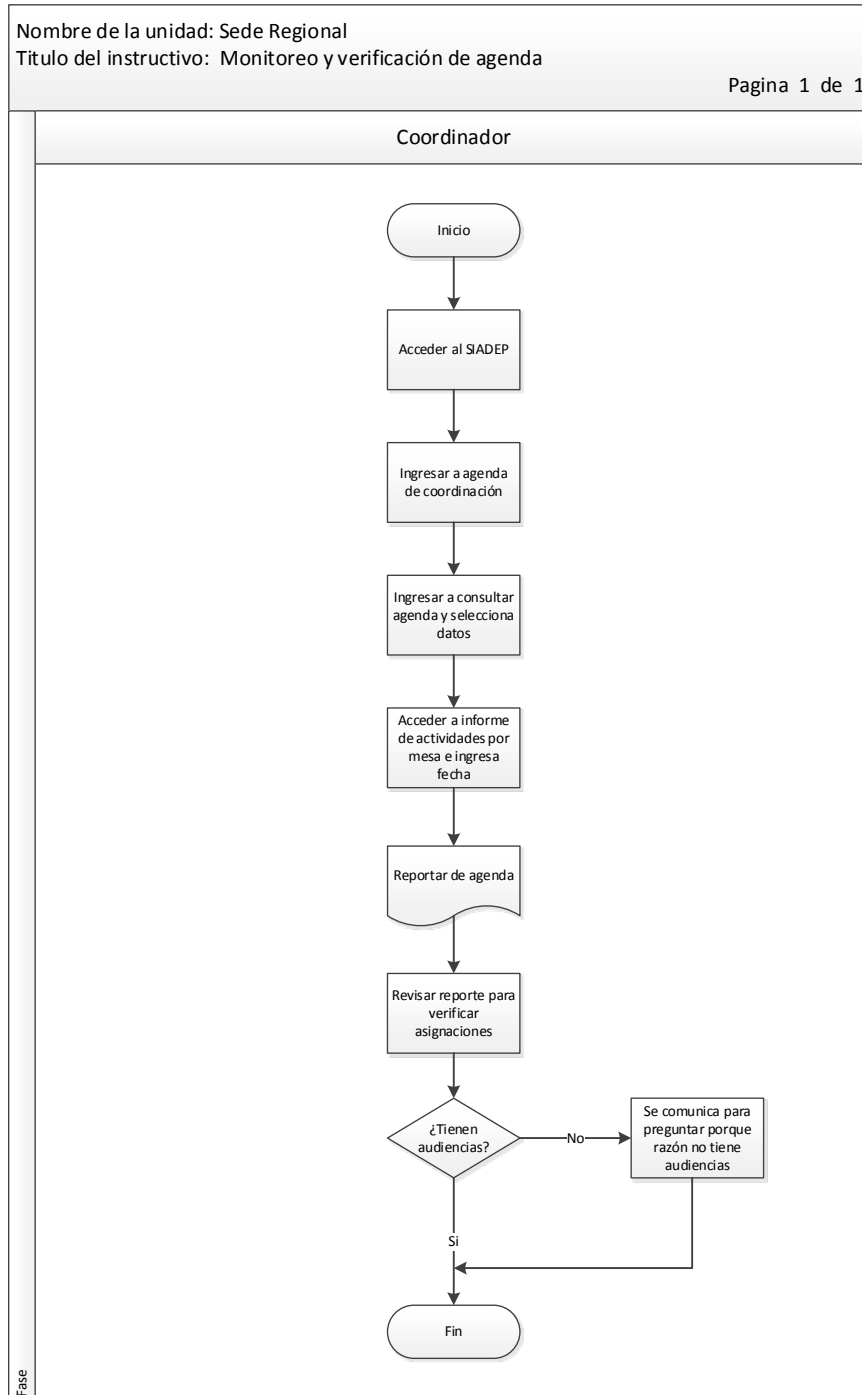
Se encarga de la coordinación, dirección, monitoreo y evaluación del personal de la sede departamental, debe velar por el cumplimiento del derecho de defensa y del debido proceso en todos los casos que atienda el instituto.

Tabla X. **Instructivo para monitoreo y verificación de agenda**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Monitoreo y verificación de agenda		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador	1	Acceder al Sistema SIADEP.
	2	Ingresar a la opción agenda de coordinación.
	3	Seleccionar en el menú agenda el submenú Consulta.
	4	Ingresar al menú Informe de actividades por mesa y generar el reporte de audiencias en la fecha seleccionada.
	5	Revisar el reporte para verificar que cada uno de los abogados defensores tenga asignadas las audiencias. 5.1 Si: fin. 5.2 No: solicitar al abogado a través del sistema de mensajería interna que agende la o las audiencias que hacen falta.
	6	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. **Flujograma para monitoreo y verificación de agenda**



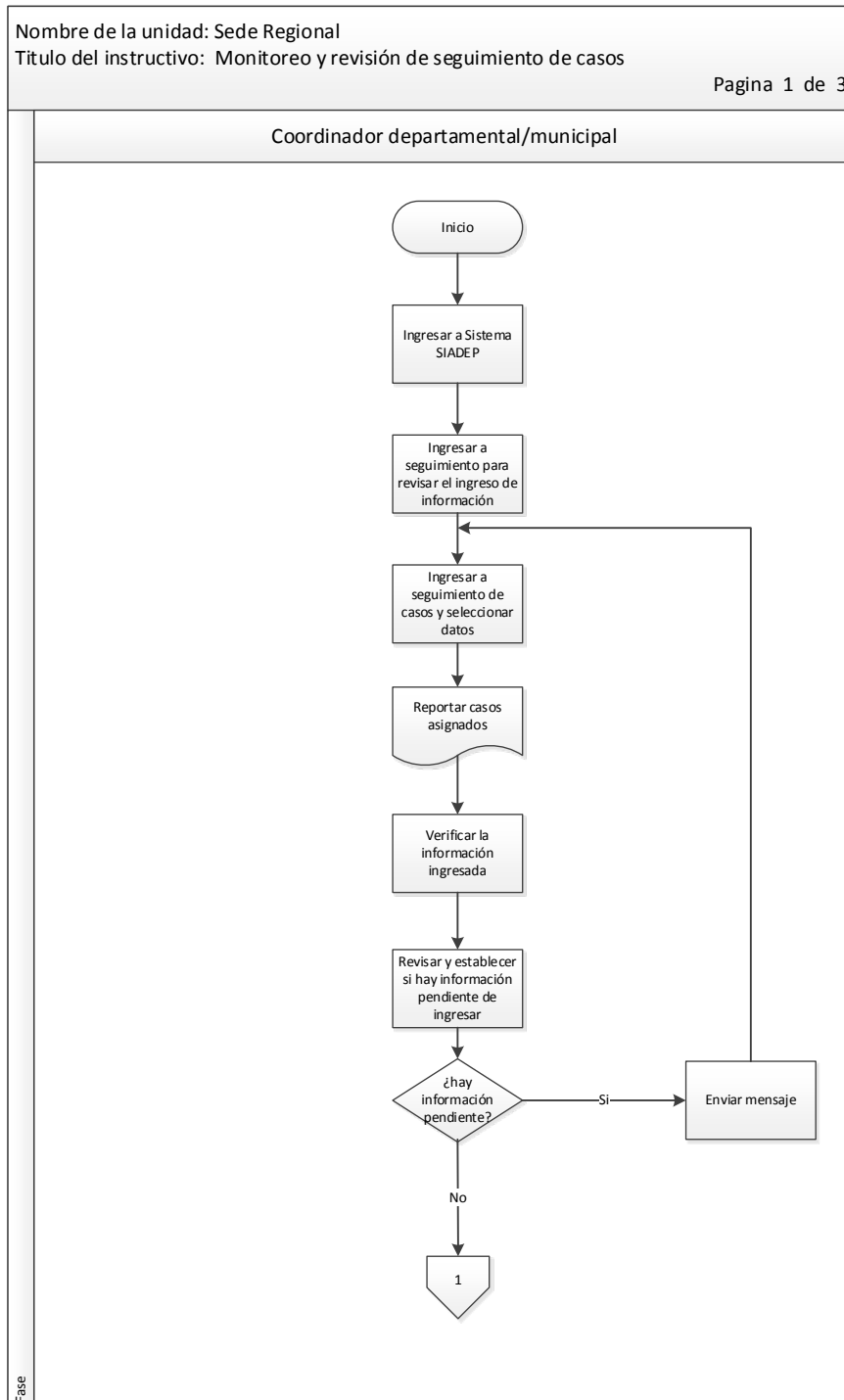
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XI. **Instructivo para monitoreo y revisión del seguimiento de casos**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Monitoreo y revisión del seguimiento de casos.		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador	1	Acceder al Sistema Informático de apoyo a la Defensa Pública (SIADEP).
	2	Acceder al menú seguimiento para verificar si los abogados han ingresado al SIADEP la información de los casos que les son asignados, así como revisar si la información ingresada está correcta.
	3	Acceder al módulo de seguimiento de casos y en la sección listado de mesas seleccionar: la mesa a revisar.
	4	Revisar y establecer si hay información de los casos pendiente de ingresar.
	5	5.1 Si: enviar una nota a través del SIADEP, el sistema de mensajería instantánea o vía telefónica. 5.2 No: continuar el procedimiento.
	6	Acceder al menú listado de casos el cual contiene las siguientes opciones: 6.1 Nuevos/reasignados. 6.2 En proceso. 6.3 Cerrados. 6.4 Trámite pendiente.
	7	Ingresar al menú nuevos/reasignados para revisar las fechas de asignación o reasignación.
	8	Revisa para establecer si el caso tiene más de 5 días hábiles de haber sido asignado o reasignado. 8.1 Si: enviar una nota a través del Sistema de Mensajería Instantánea o vía telefónica. 8.2 No: continuar el procedimiento.
	9	Seleccionar un proceso.
	10	Verificar que se esté ingresando correctamente y completa la información del caso asignado que actualmente está en proceso. 10.1 Si: continuar el procedimiento. 10.2 No: enviar una recomendación a través del SIADEP.
	11	Ingresar al menú trámite pendiente.
	12	Seleccionar un proceso.
	13	Verificar si existen trámites pendientes en el caso asignado. 13.1. Si: enviar una recomendación a través del SIADEP, sistema de mensajería instantánea. 13.2 No: continuar el procedimiento.
	14	Fin.

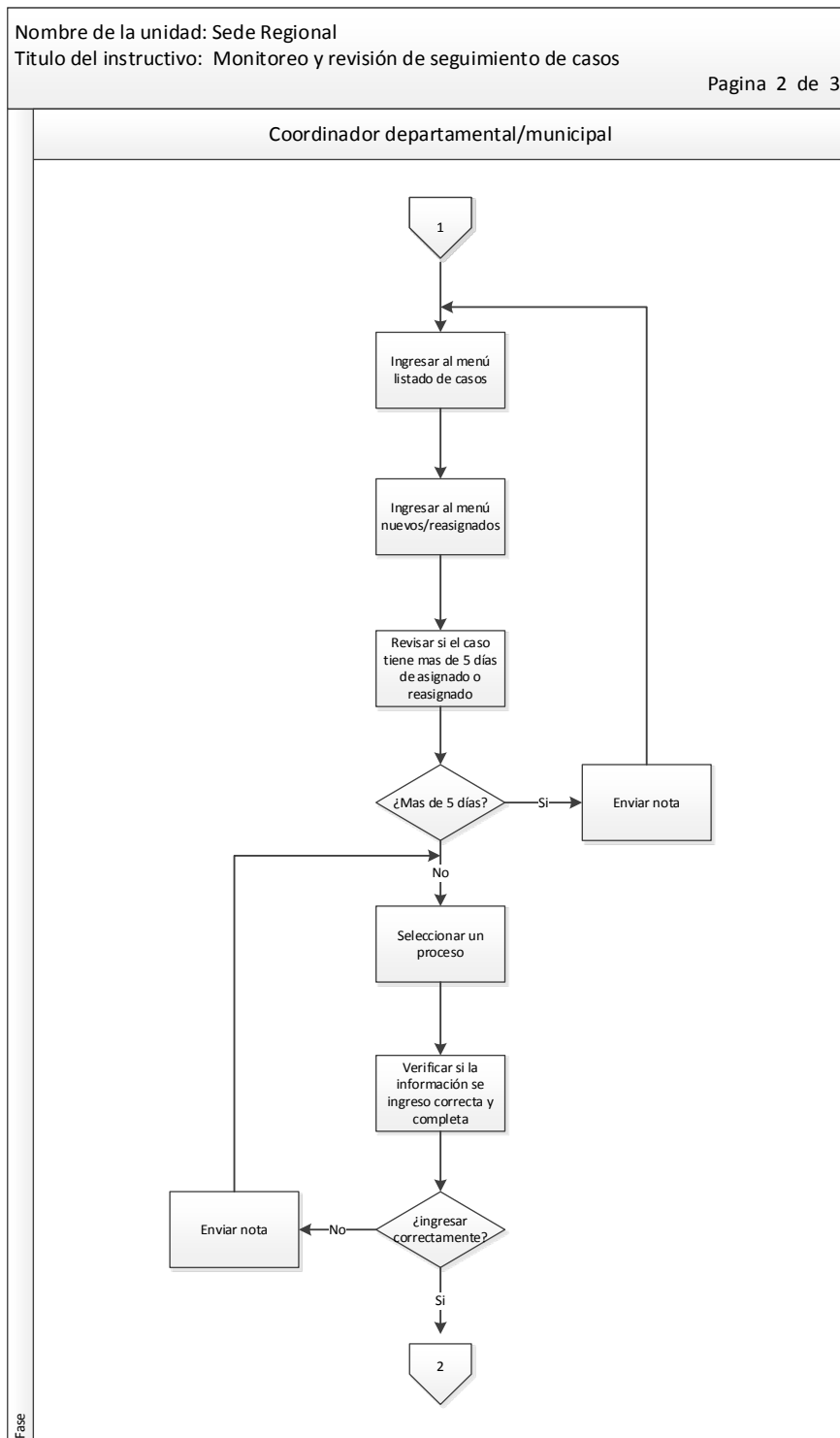
Fuente: elaboración propia.

Figura 5. **Flujograma para monitoreo y revisión de seguimiento de casos**

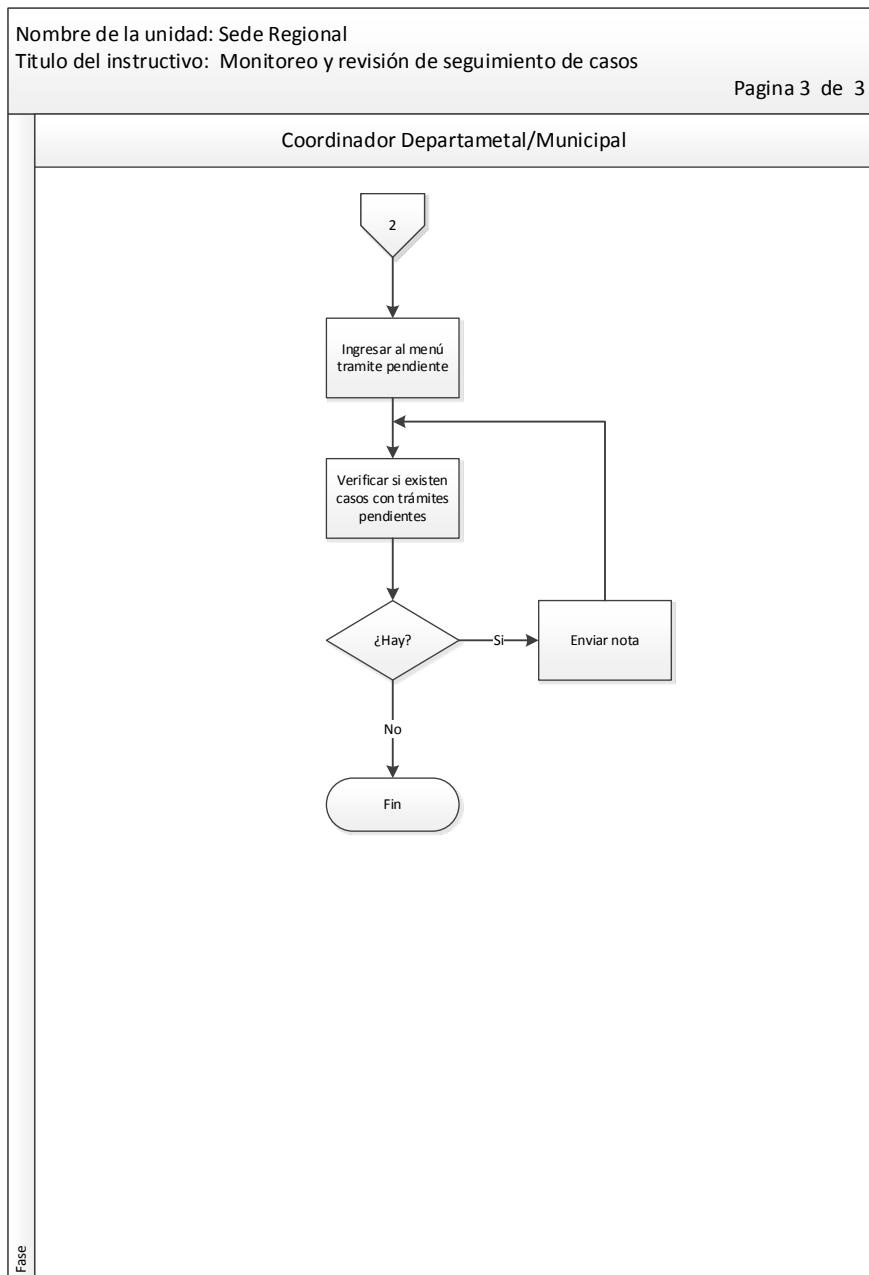




Continuación de la figura 5.



Continuación de la figura 5.



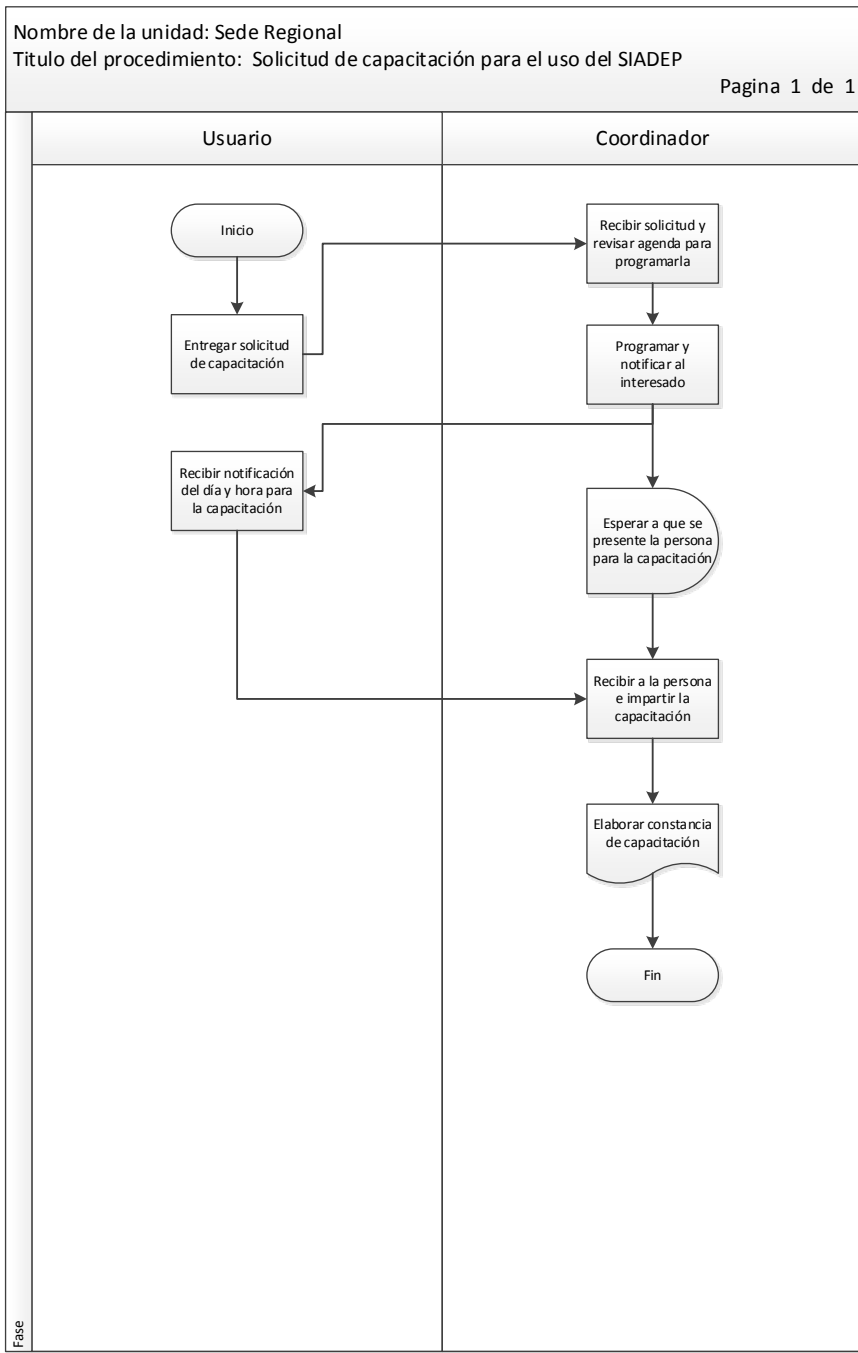
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XII. Procedimiento para la solicitud de capacitación para el uso del SIADEP**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Solicitud de capacitación para el uso del SIADEP.		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Usuario	1	Entregar solicitud de capacitación de personal en el uso del Sistema de Apoyo a la Defensa Penal.
	2	Recibir la solicitud.
Coordinador	2	Recibir solicitud y procede a revisar la agenda de capacitación para programar la capacitación.
	3	Programar y notificar día y hora de capacitación al interesado.
	4	Esperar a que se presente la persona, en el día y la hora programada.
	5	Recibir en la fecha y hora programada, a la persona que recibirá la capacitación.
	6	Impartir capacitación en el uso del SIADEP.
	7	Elaborar constancia de capacitación para control interno.
	8	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 6. **Flujograma para la solicitud de capacitación para el uso del SIADEP**



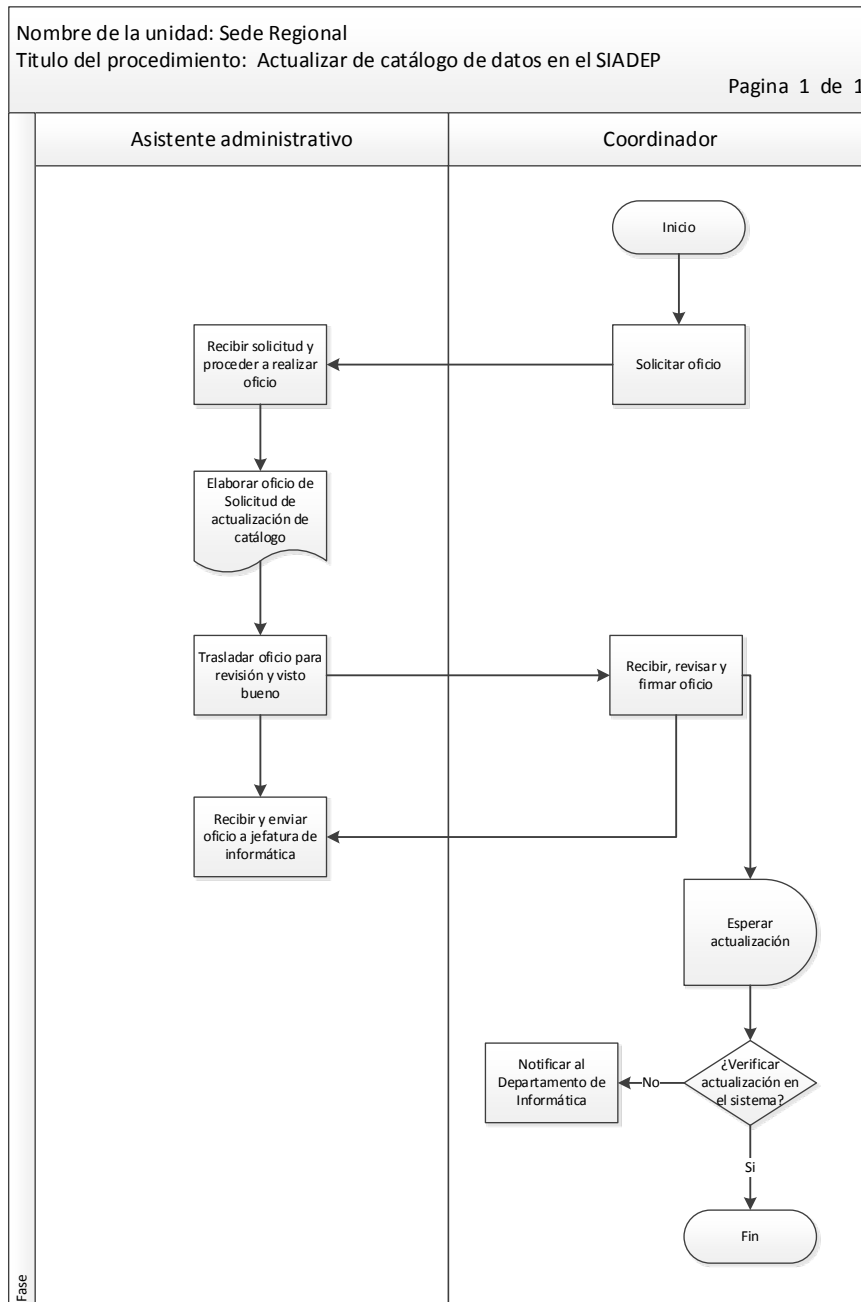
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XIII. **Procedimiento para la actualización de catálogos de datos en el SIADEP**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Actualización de catálogos de datos en el SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador	1	Requerir al asistente administrativo la elaboración de un oficio, dirigido a la jefatura del departamento de informática, con copia a la sección de análisis y desarrollo, en la cual solicita la actualización de los catálogos de datos en los diversos módulos del SIADEP. Nota: los catálogos de datos pueden contener información sobre delitos, estados jurídicos, organismos jurisdiccionales, etc.
Asistente administrativo	2	Recibir solicitud y elaborar el oficio.
	3	Trasladar oficio a la coordinación para revisión y firma.
Coordinador	4	Recibir, revisar, firmar y devolver oficio al asistente administrativo.
Asistente administrativo	5	Recibir oficio y a enviarlo a la jefatura del Departamento de Informática.
Coordinador	6	Esperar a que la sección de análisis y desarrollo del Departamento de Informática realice la actualización del catálogo.
Coordinador	7	Acceder al SIADEP para verificar si el catálogo fue actualizado correctamente. 6.1 Si: fin. 6.2 No: notificar al Departamento de Informática para que la actualización sea realizada correctamente.
	8	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. **Flujograma para la actualización de catálogos de datos en el SIADEP**



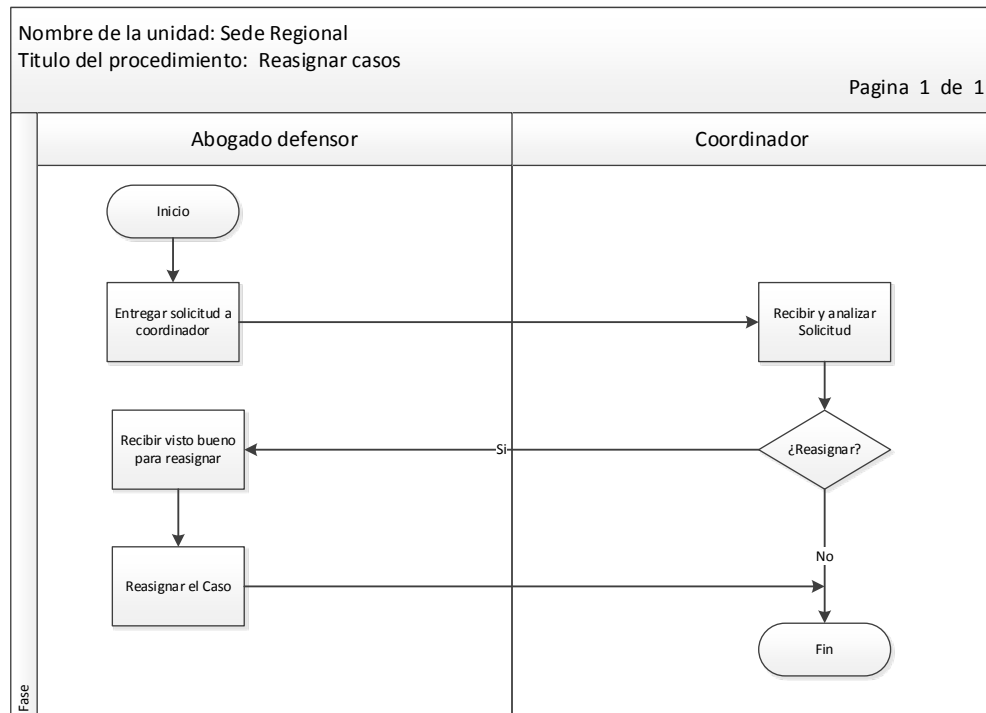
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XIV. **Procedimiento para reasignar casos**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Reasignar casos		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Abogado defensor	1	Entregar solicitud de reasignación de caso.
Coordinador	2	Recibe y analizar solicitud para determinar si procede la reasignación. 2.1: Si: seguir con procedimiento. 2.2: No: indicar que no procede y fin de procedimiento.
Abogado defensor	3	Recibe visto bueno de coordinación y realiza la reasignación.
	4	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. **Flujograma para reasignar casos**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

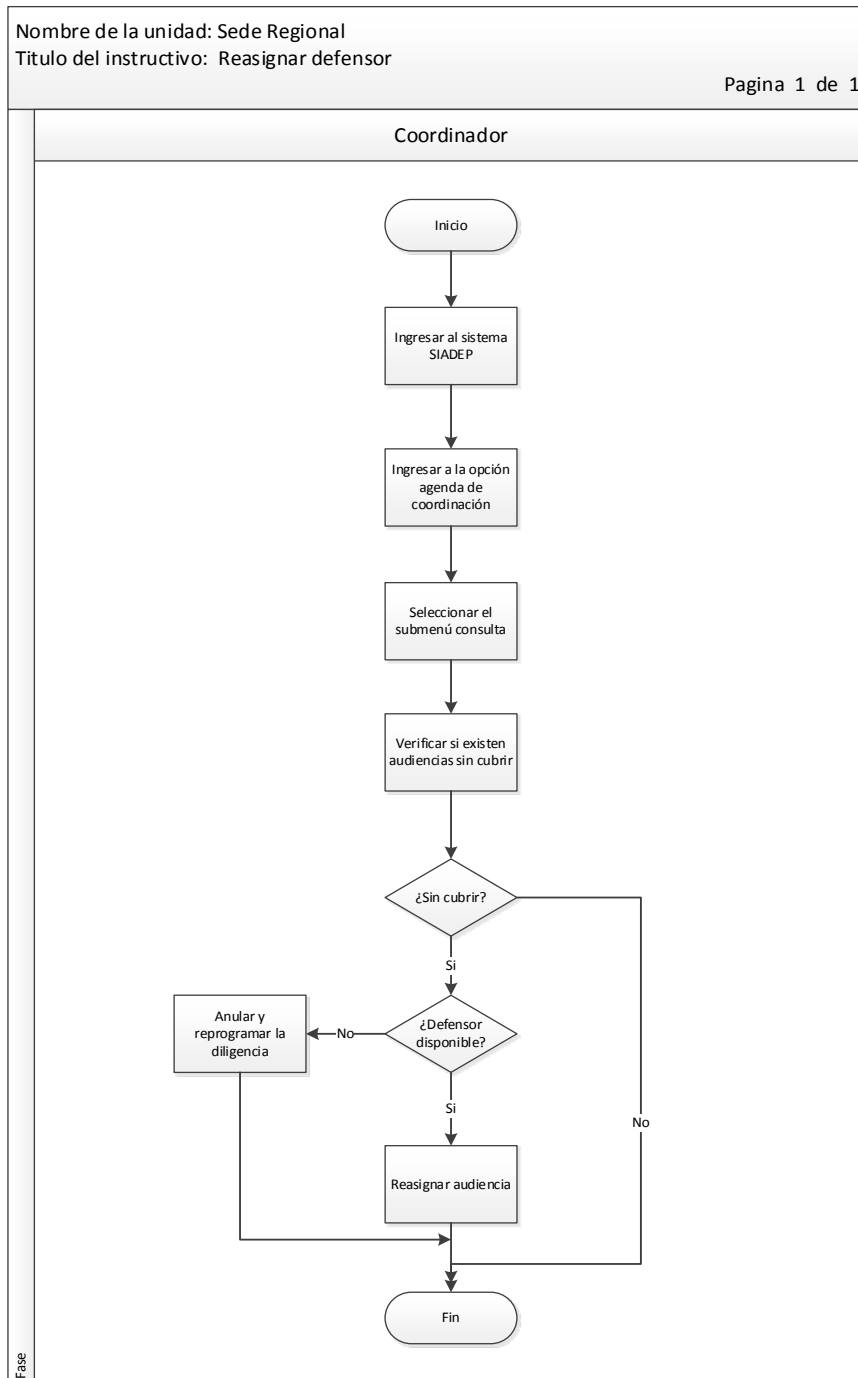
Tabla XV. **Instructivo para reasignar defensor**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Reasignar defensor		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador	1	Acceder al sistema SIADEP.
	2	Ingresar a la opción agenda de coordinación.
	3	Selecciona en el menú agenda el submenú consulta.
	4	Verificar si en el listado de audiencias si existen audiencias sin cubrir. 4.1 Si: verificar si hay defensor disponible. 4.1.1 Si: reasignar audiencia fin de procedimiento. 4.1.2 No: anular y reprogramar diligencia. 4.2 No: fin de procedimiento.
	5	Fin.

Fuente: elaboración propia.



Figura 9. **Flujograma para reasignar defensor**



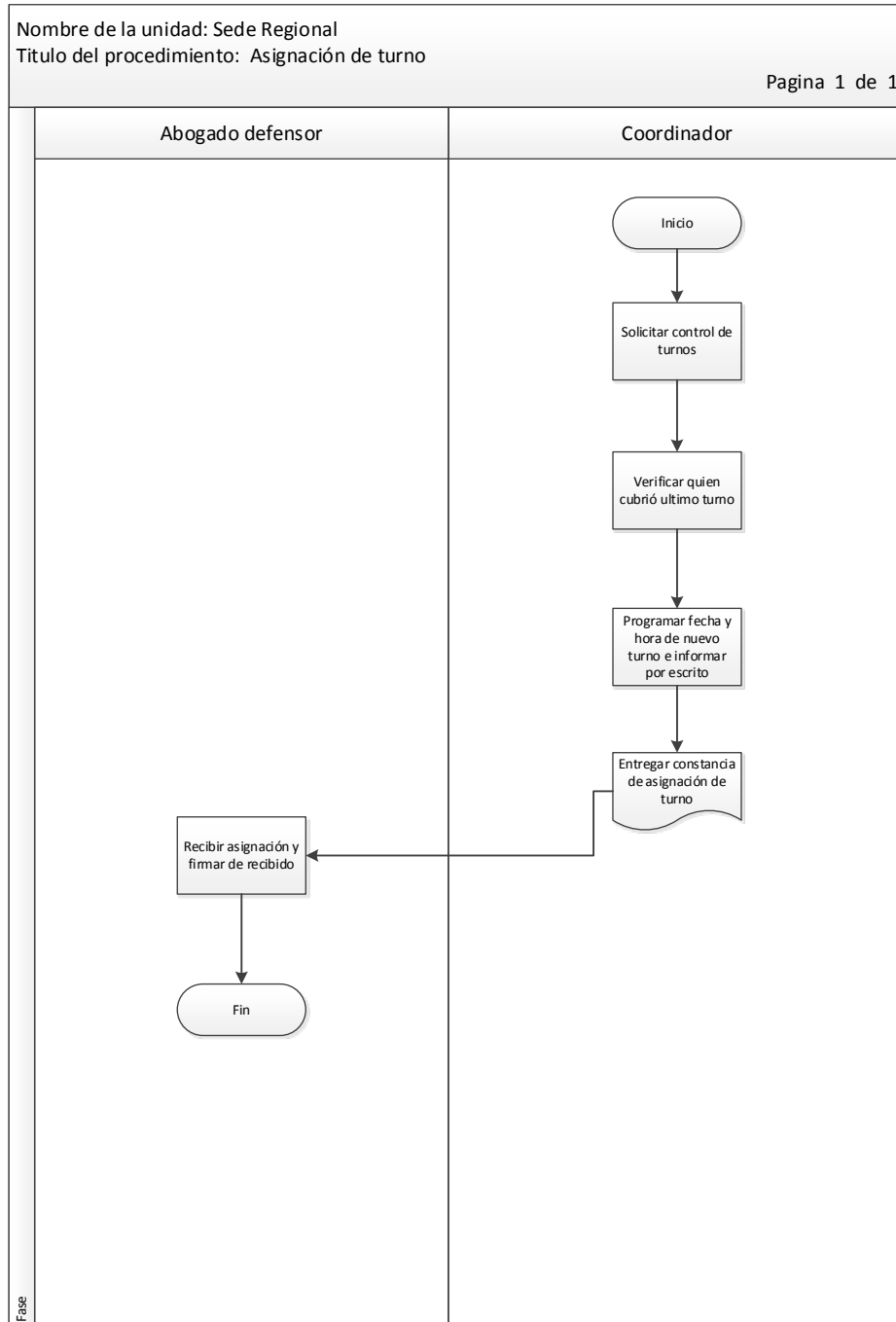
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XVI. **Procedimiento para asignación de turno**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Asignación de turno		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador	1	Solicitar libro de control de turnos a asistente administrativo.
	2	Verificar dentro del libro a que defensor le corresponde cubrir el siguiente turno.
	3	Programar fecha y hora de nuevo turno y le informa al defensor correspondiente por escrito.
Abogado defensor	4	Recibir asignación de turno y firma de recibido y entregar copia a coordinación.
	5	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 10. **Flujograma para asignación de turno**



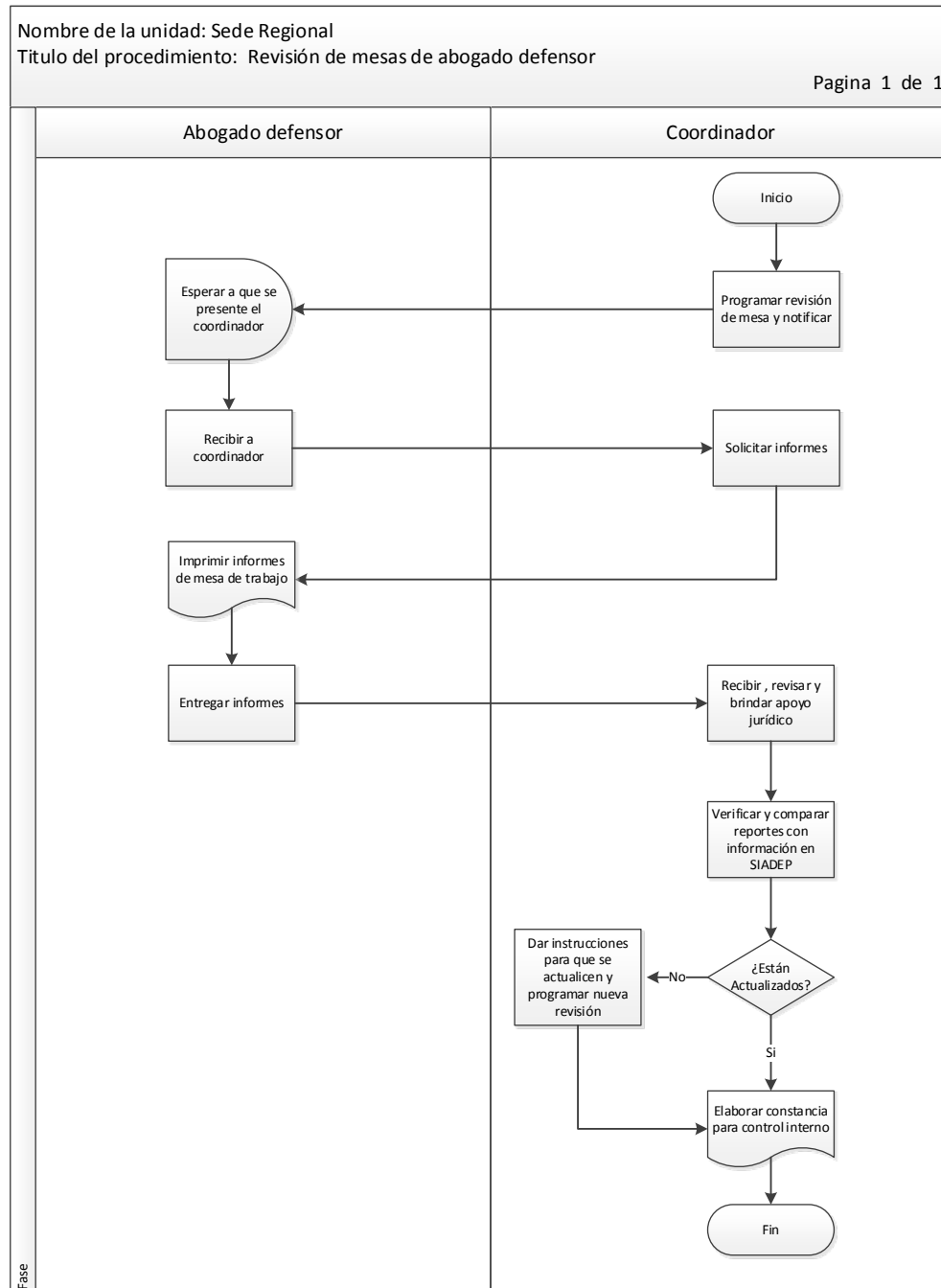
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XVII. **Procedimiento para revisión de mesas de abogado defensor**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Revisión de mesas de trabajo de abogado defensor.		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador	1	Programar revisión de mesa de trabajo y notificar al abogado encargado el día y hora de la misma.
Abogado defensor	2	Esperar a que se presente el coordinador, en el día y la hora programada.
	3	Recibir en la fecha y hora programada, al coordinador con toda la información de expedientes a su cargo, para que se realice la revisión.
Coordinador	4	Solicitar informes impresos de carga de trabajo, así como estado de casos asignados.
Abogado defensor	5	Entregar informes y situación jurídica de casos asignados.
Coordinador	6	Proceder a realizar revisión de mesa y brindar apoyo jurídico en casos asignados a la mesa.
	7	Verificar que la información de los casos que se tienen físicamente este actualizada en el sistema SIADEP. 7.1 Si: fin. 7.2 No: dar instrucciones para que se realice ingreso y actualización y programa nueva fecha de revisión.
	8	Elaborar constancia de revisión y resultado de la misma para control interno.
	9	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 11. **Flujograma para revisión de mesas de abogado defensor**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

### 2.2.1.2. Asistente administrativo o de coordinación

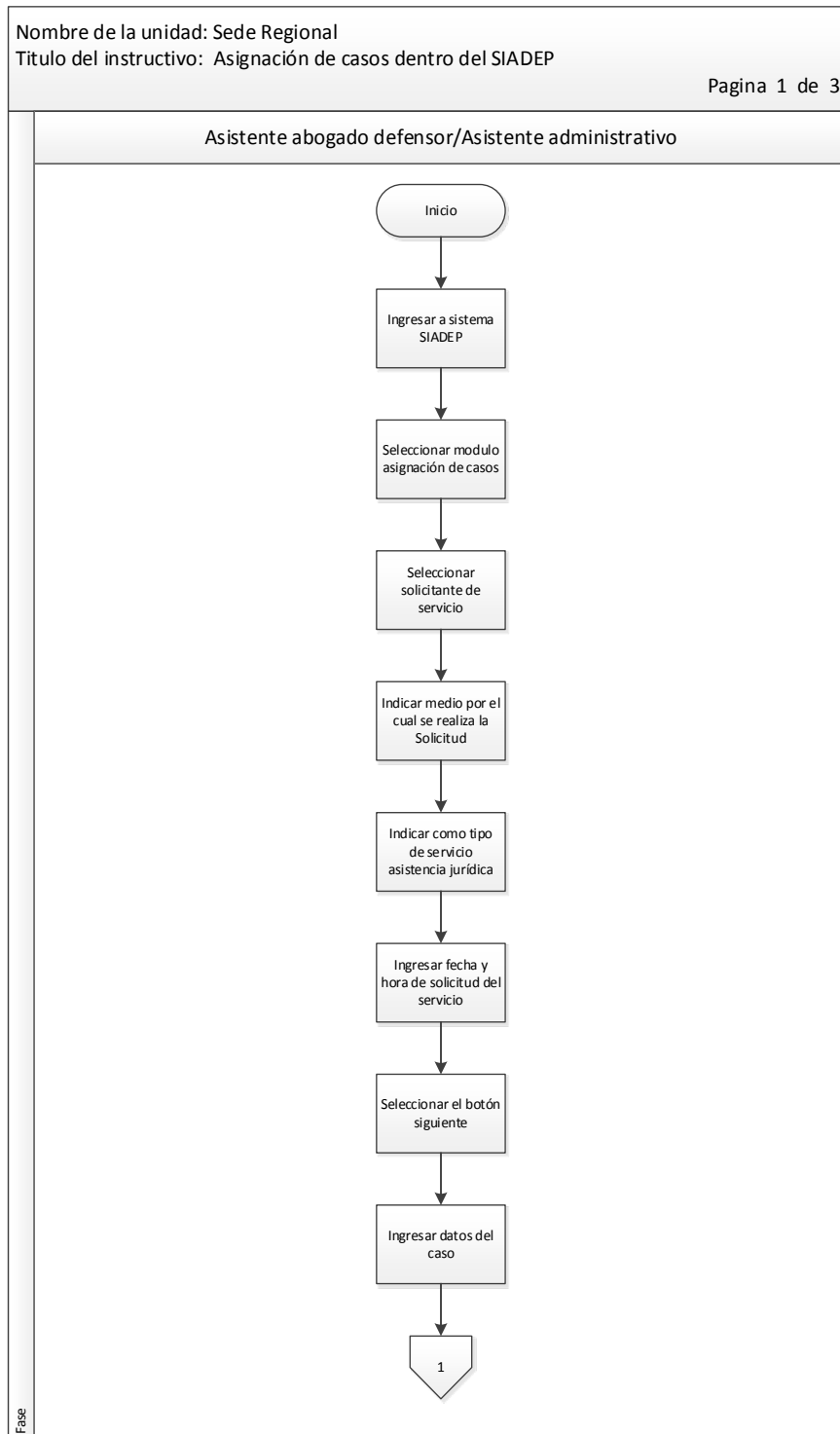
Se encarga de darle apoyo a la coordinación en todas las funciones administrativas, manteniéndola en todo momento informada sobre las situaciones administrativas.

Tabla XVIII. **Instructivo para asignación de casos dentro del SIADEP**

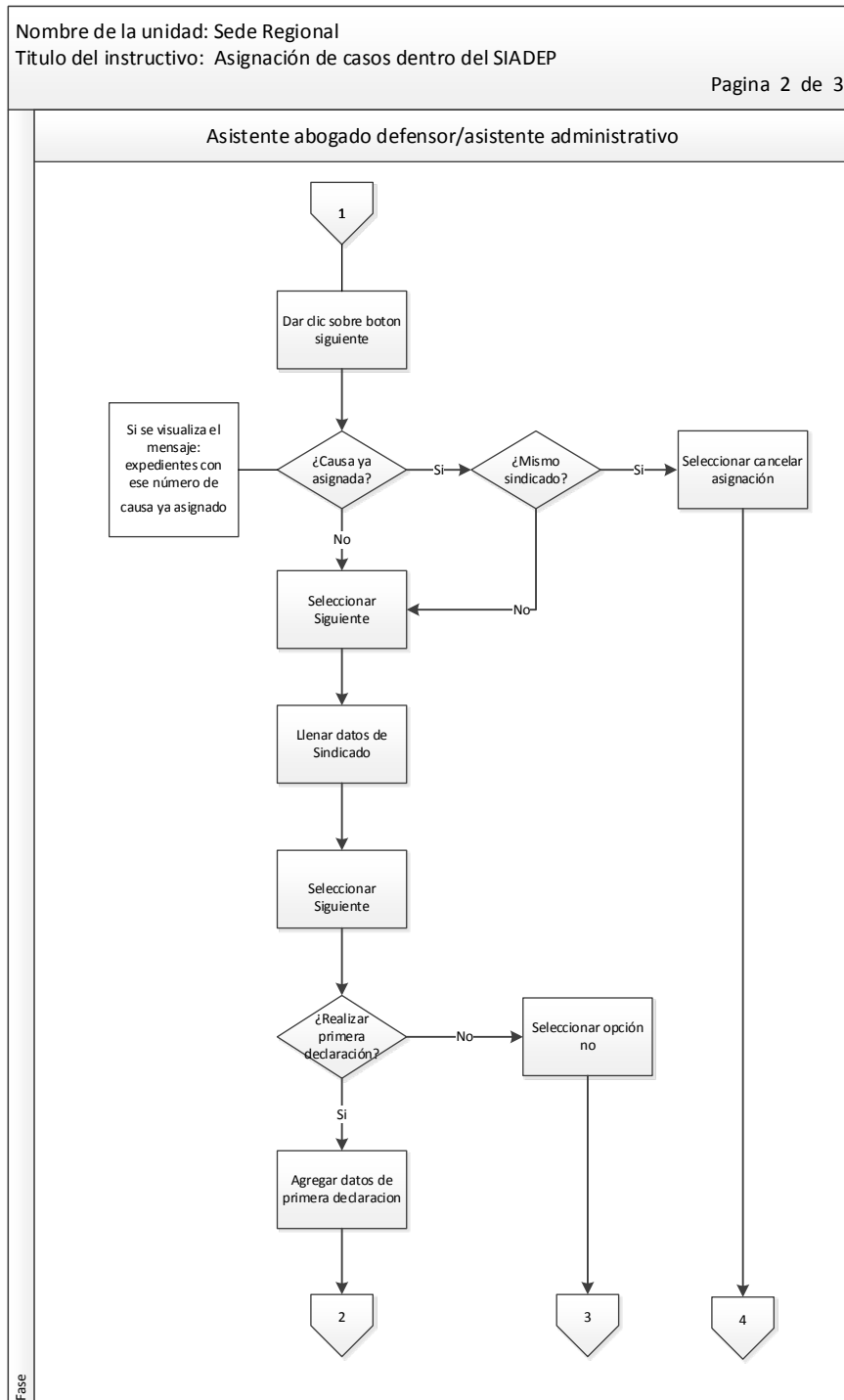
Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Asignación de casos dentro del SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente abogado defensor/asistente administrativo	1	Ingresar a la plataforma del Sistema SIADEP.
	2	Seleccionar el módulo de asignación de casos.
	3	Seleccionar solicitante de servicio.
	4	Indicar el medio por el cual se realiza la solicitud.
	5	Seleccionar tipo de servicio e indicar asistencia técnica jurídica.
	6	Ingresar fecha y hora en la que se solicita el servicio.
	7	Seleccionar el botón siguiente.
	8	Ingresar datos del caso (número único, año, causa, etapa, etc.).
	9	Seleccionar el botón siguiente.
	10	El sistema muestra mensaje: expediente con ese número de causa ya asignado. 10.1 Si: verificar si es el mismo sindicado. 10.1.1 Si: seleccionar cancelar asignación, fin. 10.1.2 No: seleccionar siguiente. 10.2 No: seleccionar siguiente, continuar procedimiento
	11	Llenar datos del sindicado.
	12	Seleccionar siguiente.
	13	Sindicado realizo primera declaración. 13.1 No: seleccionar opción no y seleccionar botón siguiente. 13.2 Si: agregar datos de primera declaración.
	14	Agregar datos de agraviado.
	15	Agregar datos de aprehensión.
	16	Agregar delitos y situación jurídica.
	17	Agregar datos de abogado responsable del caso.
	18	Seleccionar botón finalizar.
	19	Imprimir de ficha de asignación.
	20	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 12. **Flujograma para asignación de casos dentro del SIADEP**

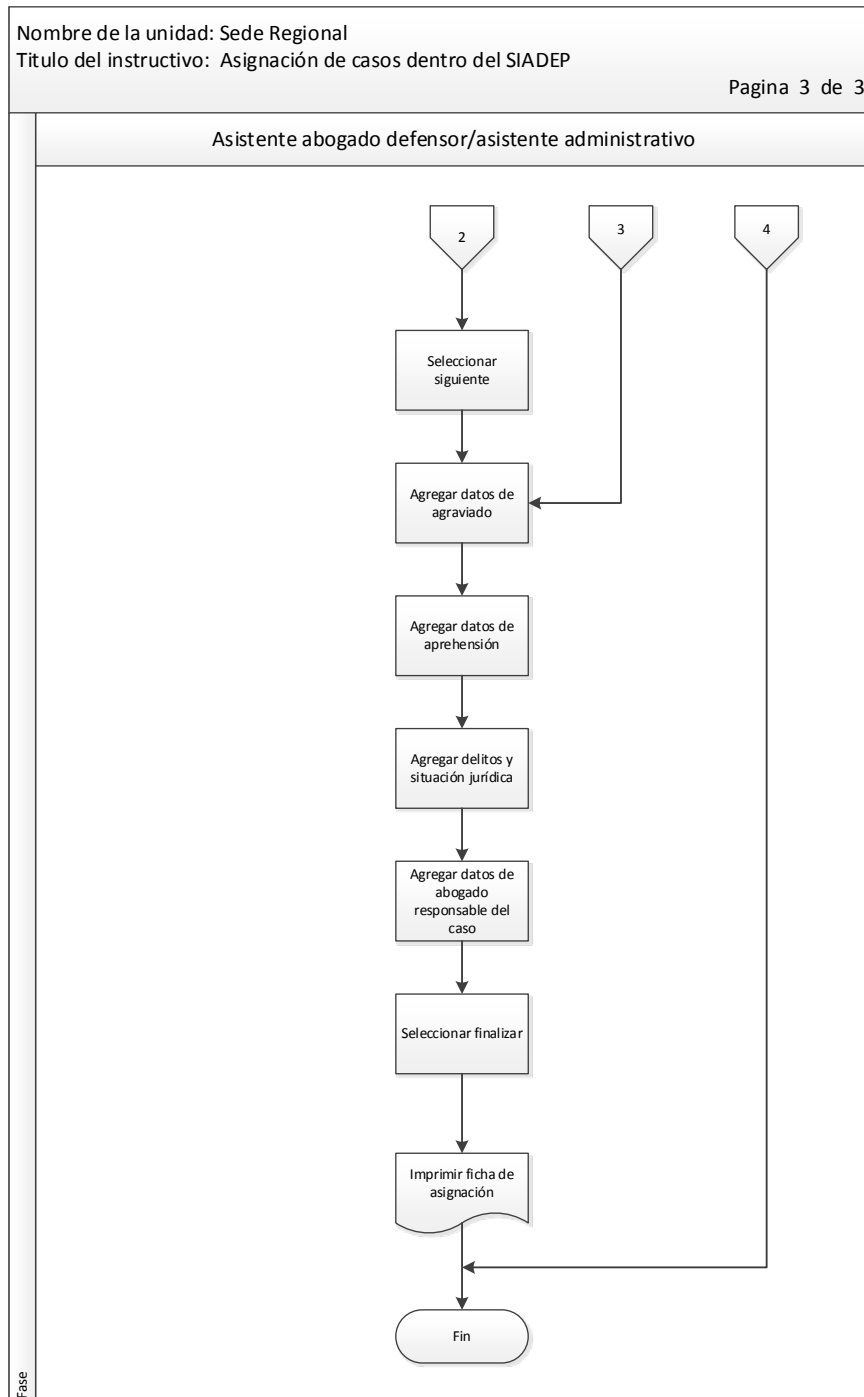


Continuación de la figura 12.





Continuación de la figura 12.



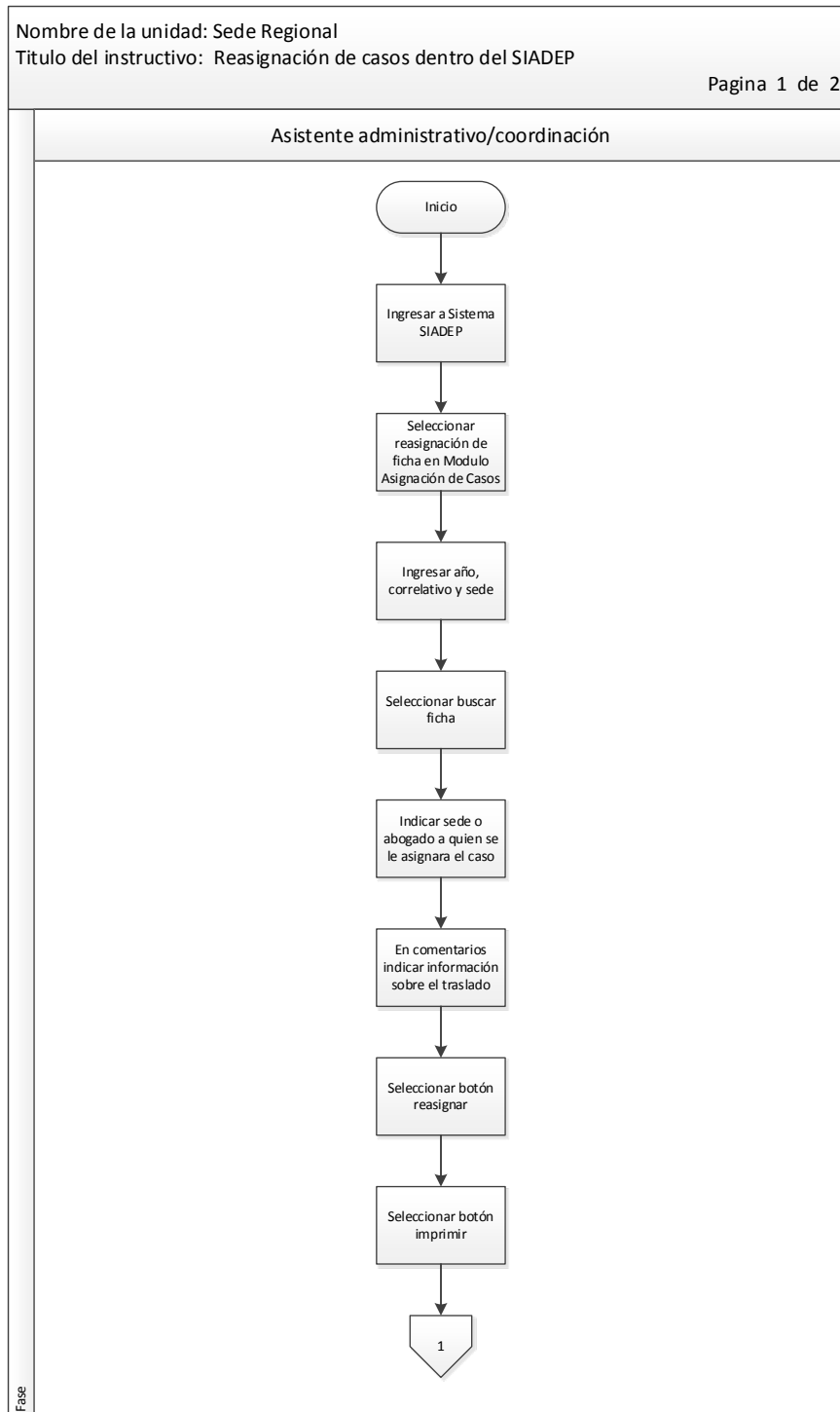
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XIX. **Instructivo para reasignación de casos dentro del SIADEP**

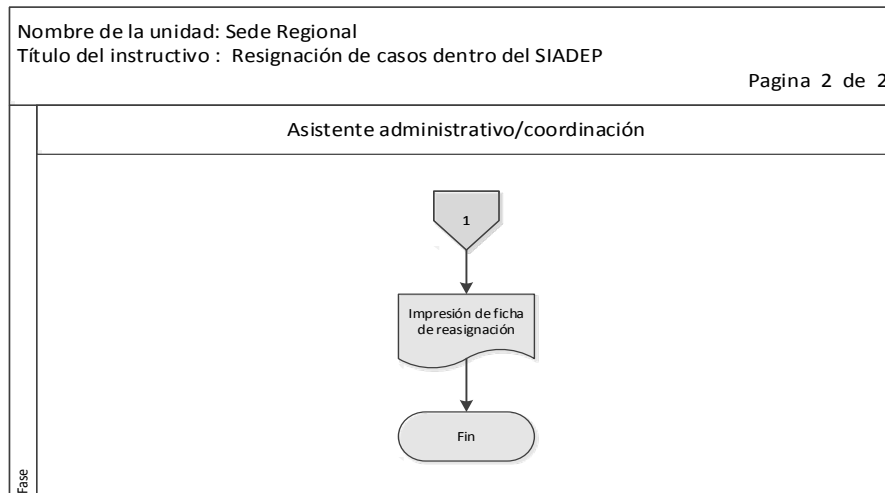
Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Reasignación de casos dentro del SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo/ coordinación	1	Acceder al sistema Informático de apoyo a la Defensa Pública (SIADEP).
	2	Seleccionar reasignación de ficha en el módulo asignación de casos.
	3	Ingresar año, correlativo y sede.
	4	Seleccionar buscar ficha.
	5	Indicar sede o abogado a quien le corresponde el caso.
	6	Acceder al menú listado de casos el cual contiene las siguientes opciones: 6.1 Nuevos/reasignados. 6.2 En proceso. 6.3 Cerrados. 6.4 Trámite pendiente.
	7	Ingresar al menú nuevos/reasignados para revisar las fechas de asignación o reasignación.
	8	Revisar para establecer si el caso tiene más de 5 días hábiles de haber sido asignado o reasignado. 8.1 Si: enviar una nota a través del sistema de mensajería instantánea o vía telefónica. 8.2 No: continuar el procedimiento.
	9	Seleccionar un proceso.
	10	Verificar que se esté ingresando correctamente y completa la información del caso asignado que actualmente está en proceso. 10.1 Si: continuar el procedimiento. 10.2 No: enviar una recomendación a través del SIADEP.
	11	Ingresar al menú trámite pendiente.
	12	Seleccionar un proceso.
	13	Verificar si existen trámites pendientes en el caso asignado. 13.1: Si: enviar una recomendación a través del SIADEP o sistema de mensajería instantánea. 13.2: No: continúa el procedimiento.
	14	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 13. **Flujograma para reasignación de casos dentro del SIADEP**



Continuación de la figura 13.



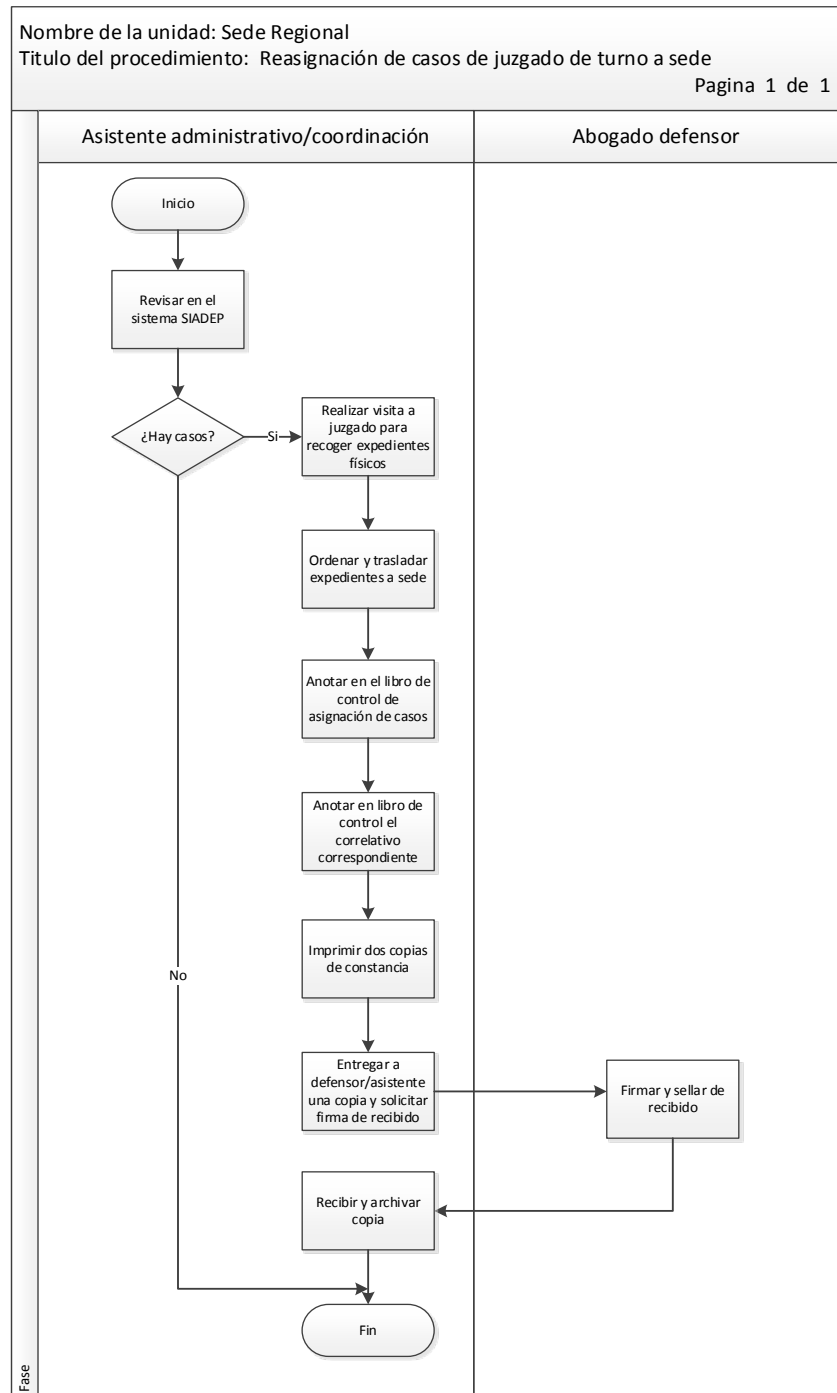
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XX. Procedimiento para reasignación de casos de juzgado de turno a sede**

Nombre de la Unidad: Sede Departamental/Municipal		
Título: Reasignación de casos de juzgado de turno a sede.		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo/ coordinación	1	Revisión diaria en sistema SIADEP para ver si existen casos asignados en el juzgado de turno para la sede.
	2	Hay casos: SI: realizar visita de juzgado para recoger expedientes físicos. No: fin de procedimiento.
	3	Ordenar y trasladar expedientes físicos a la sede.
	4	Anotar en el libro de control de asignación de casos.
	5	Anotar en el libro de control de asignación de casos el correlativo proporcionado por el sistema.
	6	Imprimir 2 copias de constancia de notificación.
	7	Entrega a defensor/asistente una copia y solicitar que firme de recibido la otra
Abogado defensor	8	Firmar y sellar copia, dejando constancia de fecha y hora de recibido.
Asistente administrativo/ coordinación	9	Recibir y archivar copia para control interno.
	10	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 14. **Flujograma para reasignación de casos de juzgado a sede**



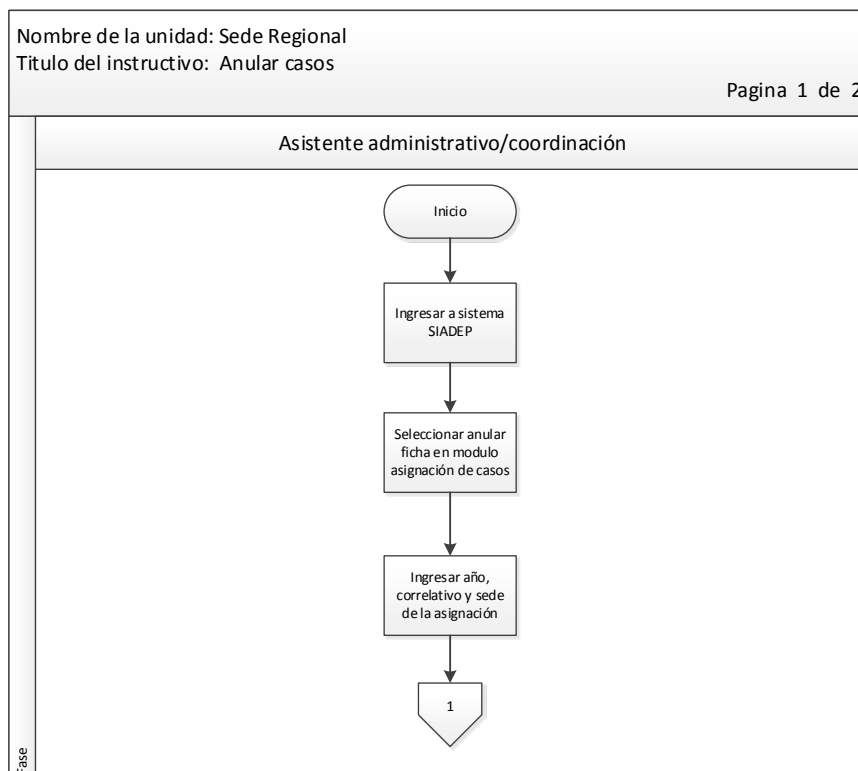
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXI. **Instructivo para anular caso dentro del SIADEP**

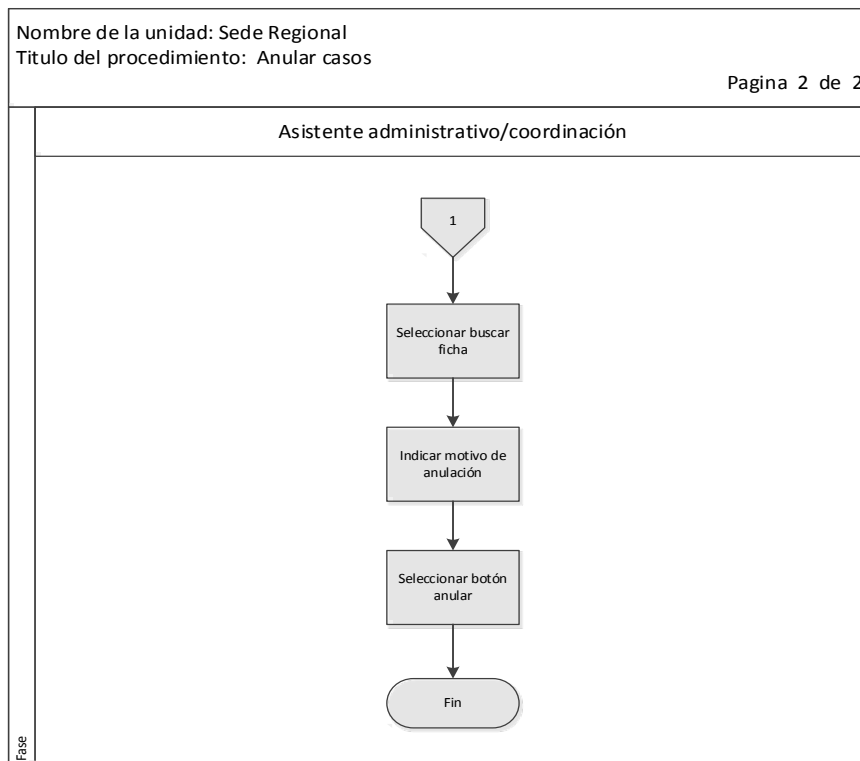
Nombre de la Unidad: Sede Regional		
Título: Anular caso dentro del SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente Administrativo/Coordinación	1	Acceder al sistema informático de apoyo a la Defensa Pública (SIADEP).
	2	Seleccionar anular ficha del módulo asignación de casos.
	2	Ingresar año, correlativo y sede de la asignación.
	3	Ingresar datos de la audiencia.
	4	Seleccionar el botón buscar ficha.
	8	Indicar motivo de anulación.
	7	Seleccionar botón anular.
	8	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 15. **Flujograma para anular caso dentro del SIADEP**



Continuación de la figura 15.



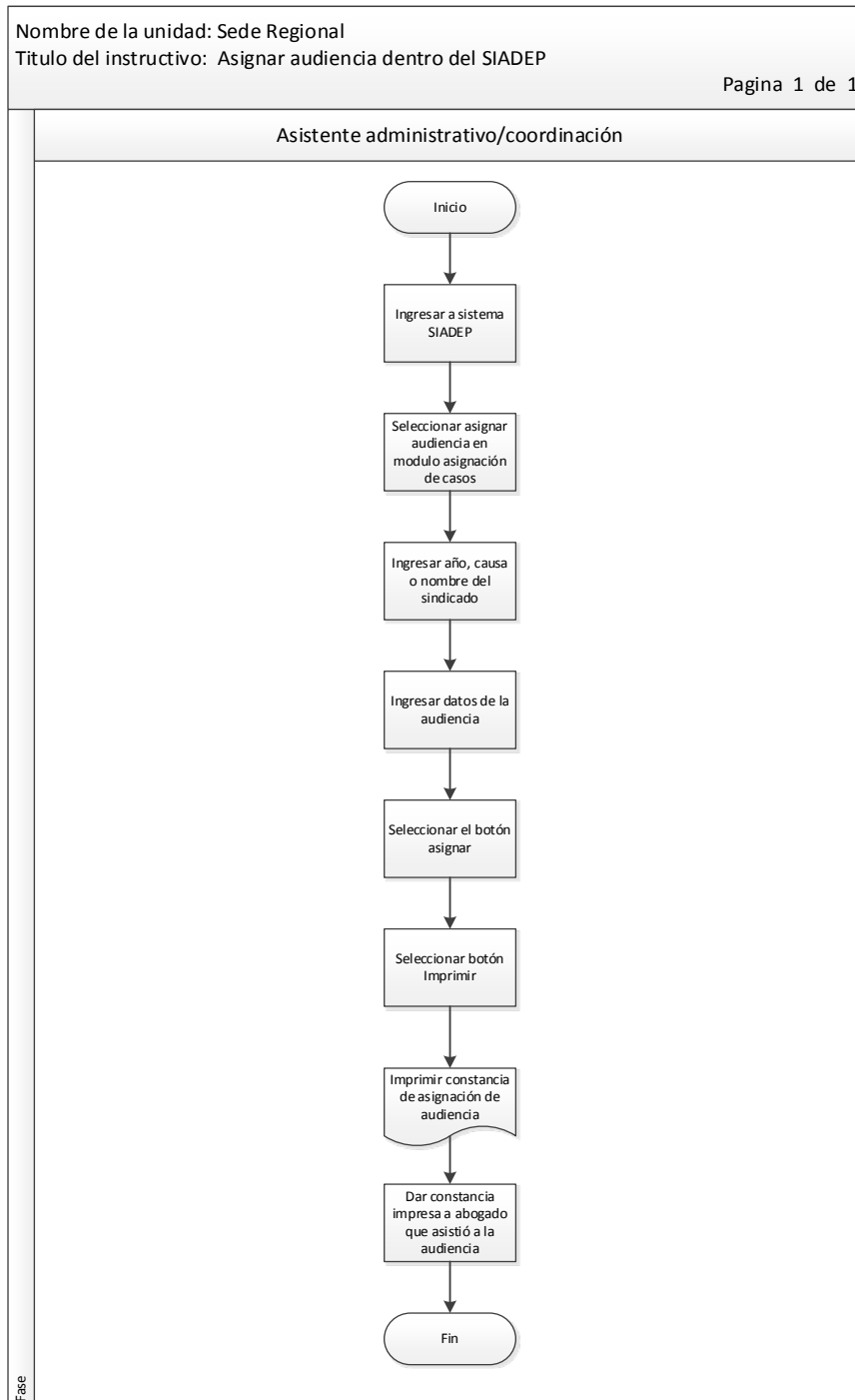
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XXII. Instructivo para asignar audiencia dentro del SIADEP**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Asignar Audiencia Dentro del SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo/coordinación	1	Acceder al sistema informático de apoyo a la Defensa Pública (SIADEP).
	2	Seleccionar asignar audiencia del módulo asignación de casos.
	2	Ingresar año, causa o nombre del sindicado.
	3	Ingresar datos de la audiencia.
	4	Dar constancia impresa a abogado que asistió a la audiencia.
	5	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 16. **Flujograma para asignar audiencia dentro del SIADEP**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

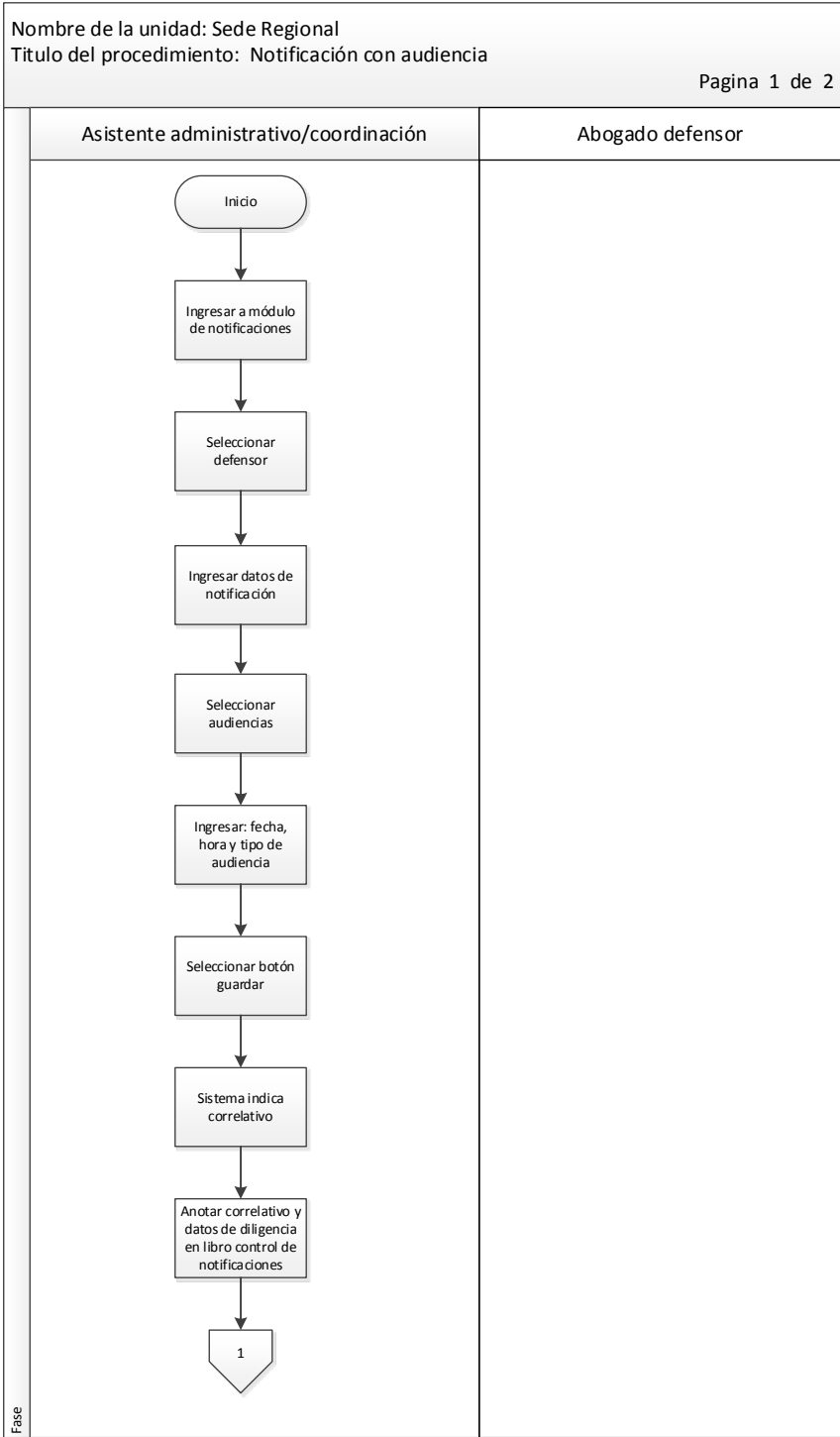


Tabla XXIII. **Procedimiento para notificación con audiencia**

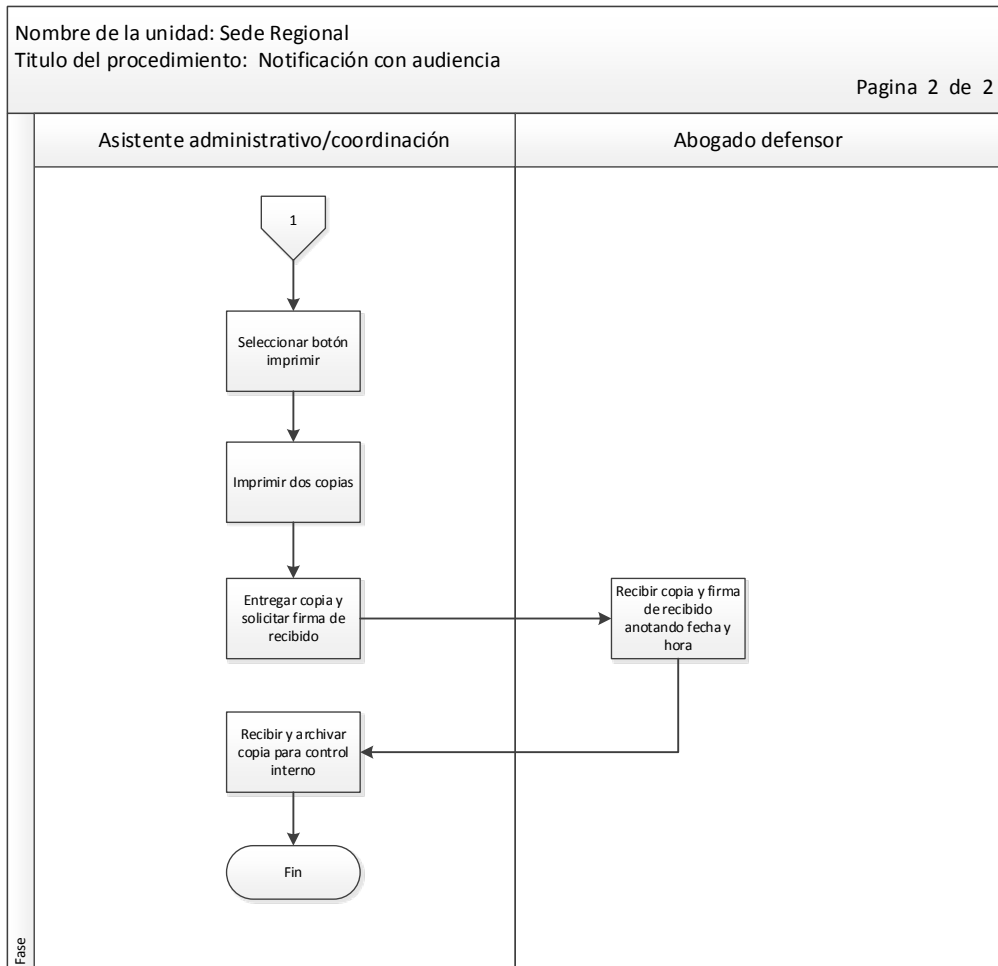
Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Notificación con audiencia		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo/ coordinación	1	Ingresar a módulo de notificaciones del sistema SIADEP.
	2	Ingresar el número de causa y año, para verificar que abogado defensor tiene el proceso, dentro de sistema SIADEP.
	3	Seleccionar abogado defensor.
	4	Ingresar todos los datos de la notificación como: hora, fecha y número de oficial del juzgado que la remite.
	5	Seleccionar el apartado de audiencia.
	6	Ingresar la hora, fecha y tipo de audiencia.
	7	Seleccionar el botón guardar.
	8	El sistema muestra el número correlativo.
	9	Anotar en el libro de control de notificaciones los datos de la notificación así como el correlativo proporcionados por el sistema.
	10	Seleccionar el botón imprimir.
	11	Imprimir 2 copias de constancia de notificación.
	12	Entregar abogado defensor una copia y solicita que le firmen de recibido la otra.
Abogado defensor	13	Abogado defensor firma y sella copia, dejando constancia de fecha y hora de recibido.
Asistente administrativo /coordinación	14	Recibir y archivar copia para control interno.
	15	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 17. **Flujograma para notificación con audiencia**



Continuación de la figura 17.



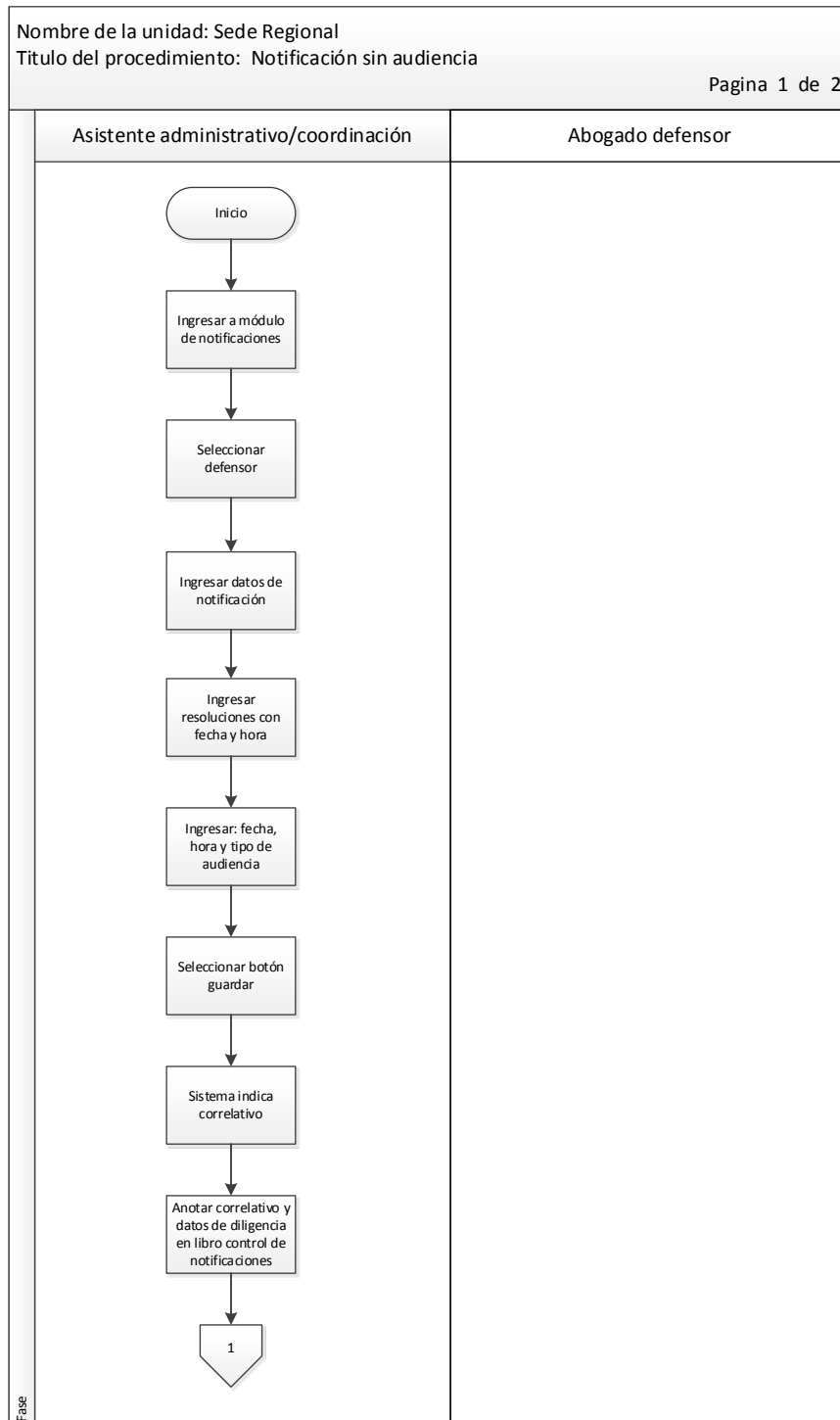
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXIV. **Procedimiento para notificación sin audiencia**

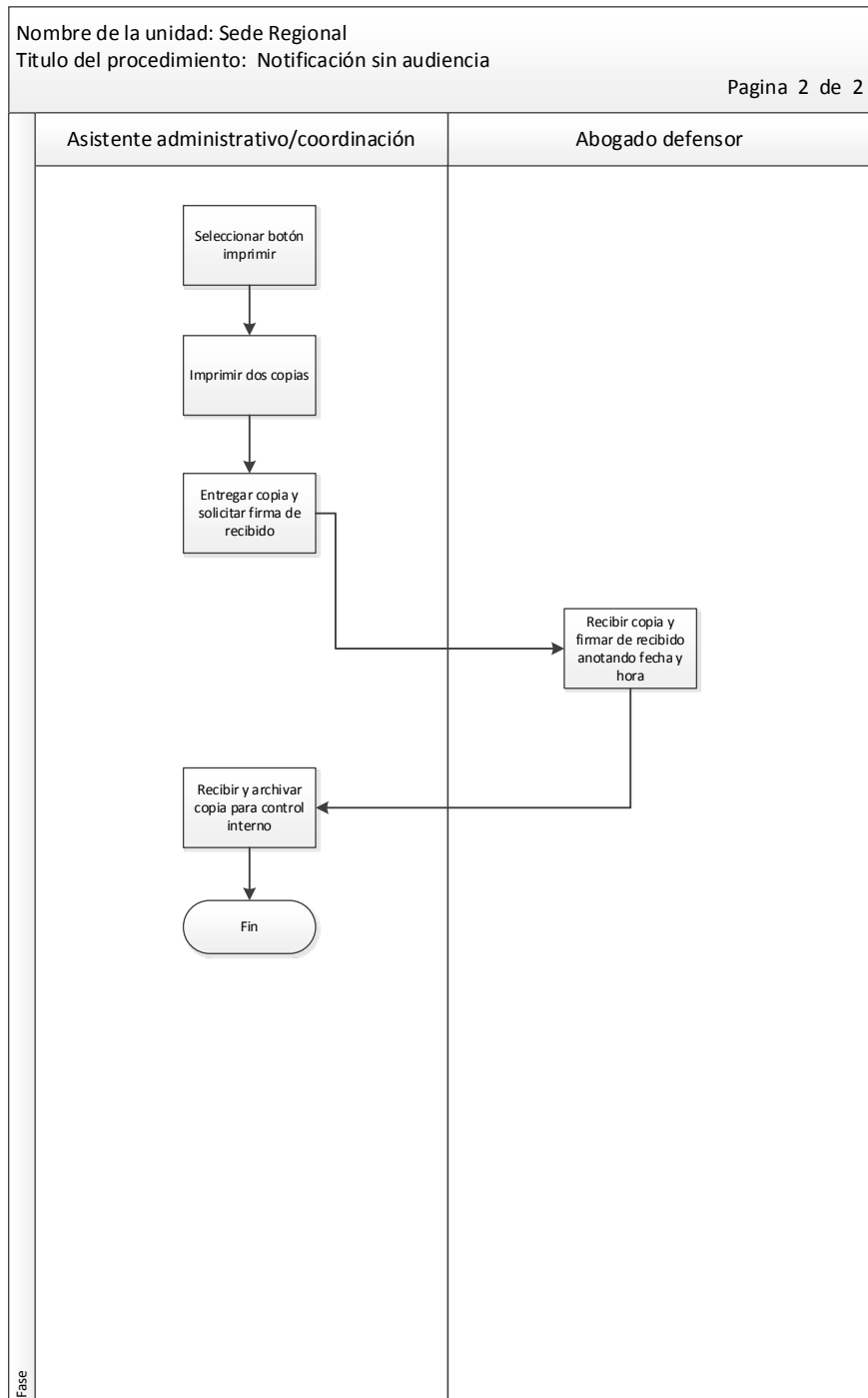
Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Notificación sin audiencia		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo/ coordinación	1	Ingresar el número de causa y año, para verificar que abogado defensor tiene el proceso, dentro de sistema SIADEP.
	2	Seleccionar abogado defensor.
	3	Ingresar todos los datos de la notificación como: hora, fecha y número de oficial del juzgado que la remite.
	4	Ingresar resoluciones de audiencia con fecha y hora.
	5	Ingresar la hora, fecha y tipo de audiencia.
	6	Seleccionar el botón guardar.
	7	El sistema muestra el número correlativo.
	8	Anotar en el libro de control de notificaciones los datos de la notificación así como el correlativo proporcionados por el sistema.
	9	Seleccionar el botón imprimir.
	10	Imprimir 2 copias de constancia de notificación.
	11	Entregar a abogado defensor una copia y solicita que le firmen de recibido la otra.
	12	Abogado defensor firma y sella copia, dejando constancia de fecha y hora de recibido.
	13	Recibir y archivar copia para control interno.
	14	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 18. **Flujograma para notificación sin audiencia**



Continuación de la figura 18.



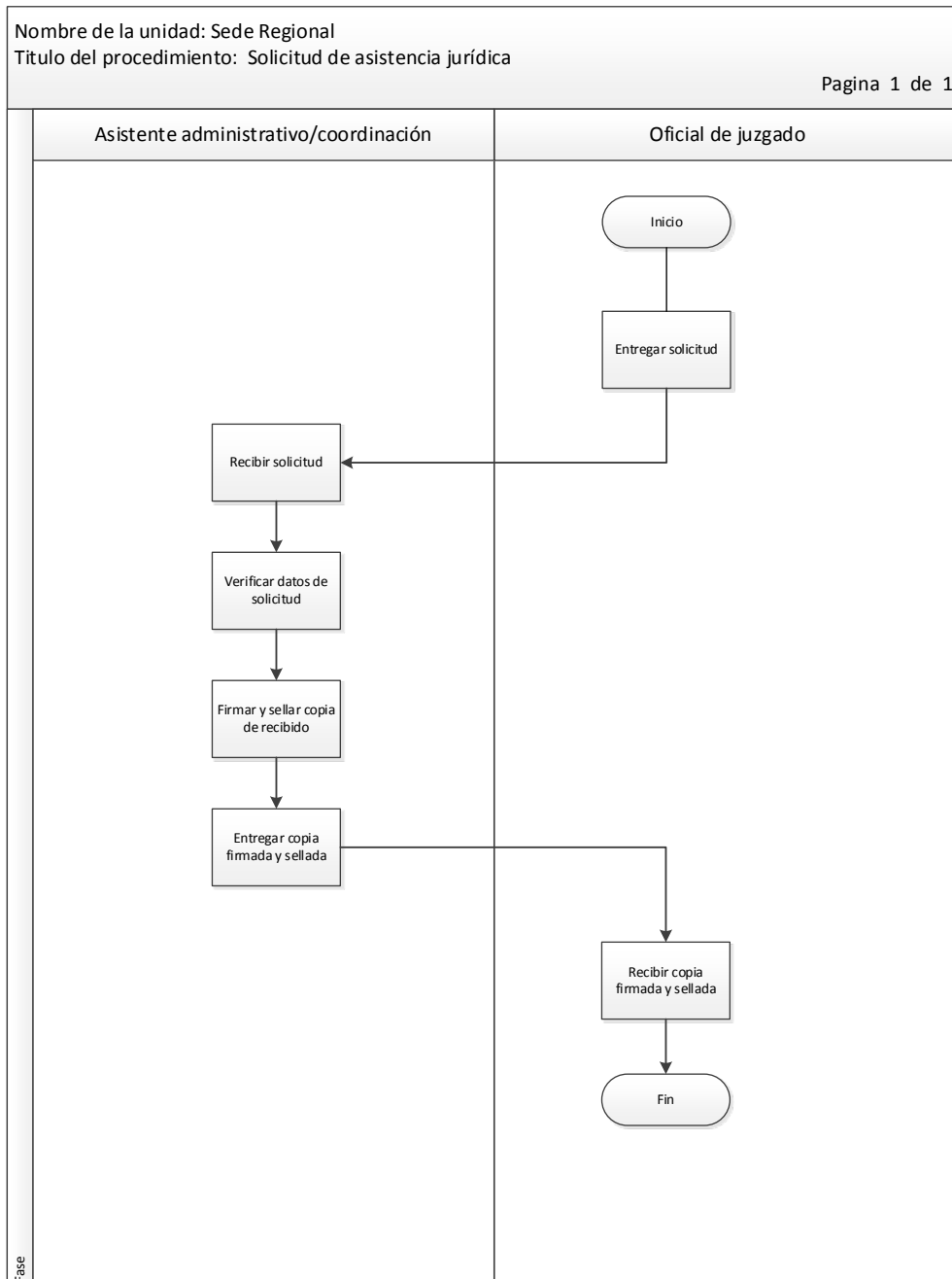
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XXV. Procedimiento para solicitud de asistencia jurídica**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Solicitud de asistencia jurídica		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Oficial de juzgado	1	Entregar solicitud de servicio por escrito del órgano competente correspondiente (jdo. de Paz, jdo. de Primera Instancia o Tribunal).
Asistente administrativo/ coordinación	2	Recibir solicitud de servicio por escrito del órgano competente correspondiente (jdo. de Paz, jdo. de Primera Instancia o Tribunal).
	3	Verificar el tipo de solicitud al igual que datos de fecha y hora de la solicitud.
	4	Firmar y sellar copia de recibido, dejando constancia de fecha y hora de recepción.
	5	Entregar copia firmada y sellada a oficial de juzgado.
Oficial de juzgado	6	Recibir copia firmada y sellada a oficial de juzgado.
	7	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 19. **Flujograma para solicitud de asistencia jurídica**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

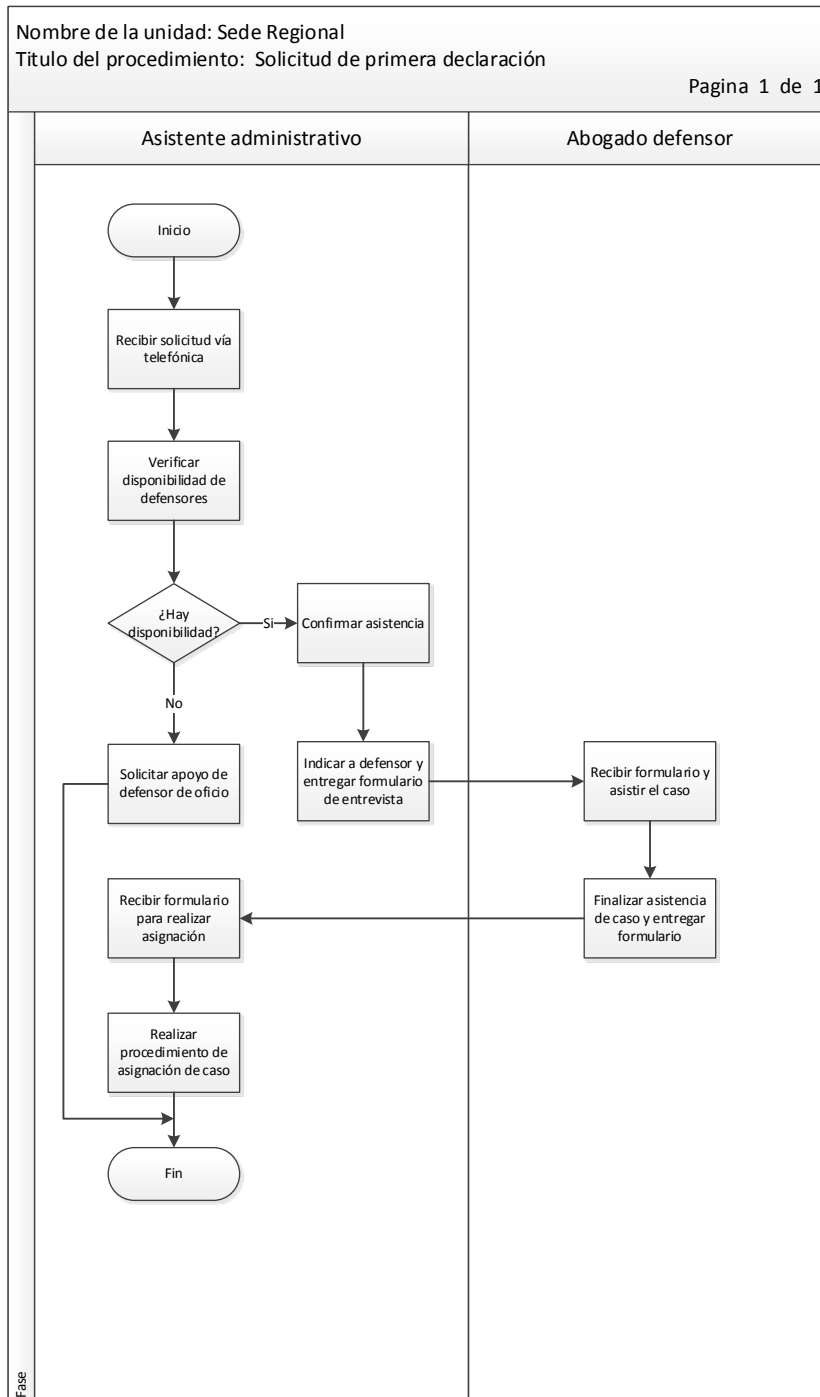


Tabla XXVI. **Procedimiento para solicitud de primera declaración**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Solicitud de primera declaración		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo	1	Recibir solicitud de primera declaración vía telefónica del órgano competente correspondiente (Jdo. de Paz, Jdo. de Primera Instancia o Tribunal).
	2	Verificar disponibilidad de defensores en la sede.
	3	Hay disponibilidad. Si: confirmar a oficial de juzgado sobre asistencia de defensor. No: indicar a oficial sobre situación y solicitar apoyo para que un defensor de oficio asista a la primera declaración.
	4	Indicar a defensor sobre solicitud del juzgado y entregar formulario de defensa de entrevista.
Abogado defensor	5	Defensor asiste el caso.
	6	Finalizar asistencia de caso y entregar formulario de defensa de entrevista a asistente administrativo.
Asistente administrativo	7	Recibir formulario para a realizar asignación de caso.
	8	Realizar procedimiento de asignación en SIADEP, anotando correlativo de asignación proporcionado por el sistema.
	9	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 20. **Flujograma para solicitud de primera declaración**



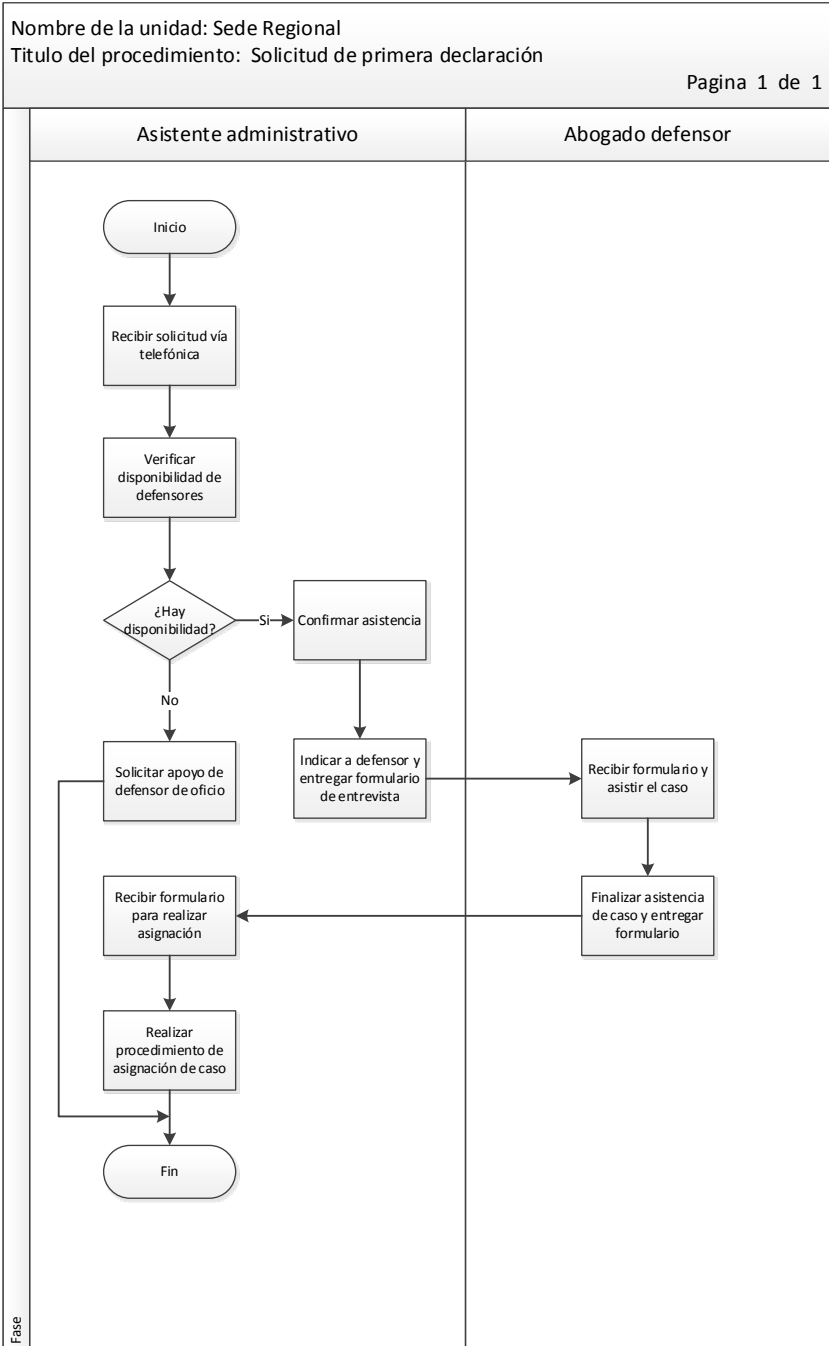
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXVII. **Procedimiento para control de útiles de oficina**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Control de útiles de oficina		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Solicitante	1	Solicitar útiles de oficina.
Asistente administrativo	2	Verificar la existencia de los elementos solicitados.
	3	Hay existencia: 3.1 Si: contabiliza cantidad de elementos requeridos. 3.1 No: informa que no hay existencia.
	4	Consignar en el libro autorizado para el control de útiles de oficina el nombre, total de elementos a entregar, así como el control del restante del mismo.
	5	Entregar y solicitar que se firme de recibido en el libro de control de útiles de oficina, como constancia de entrega.
Solicitante	6	Recibir y firmar libro de control por elementos requeridos.
	7	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 21. **Flujograma para control de útiles de oficina**



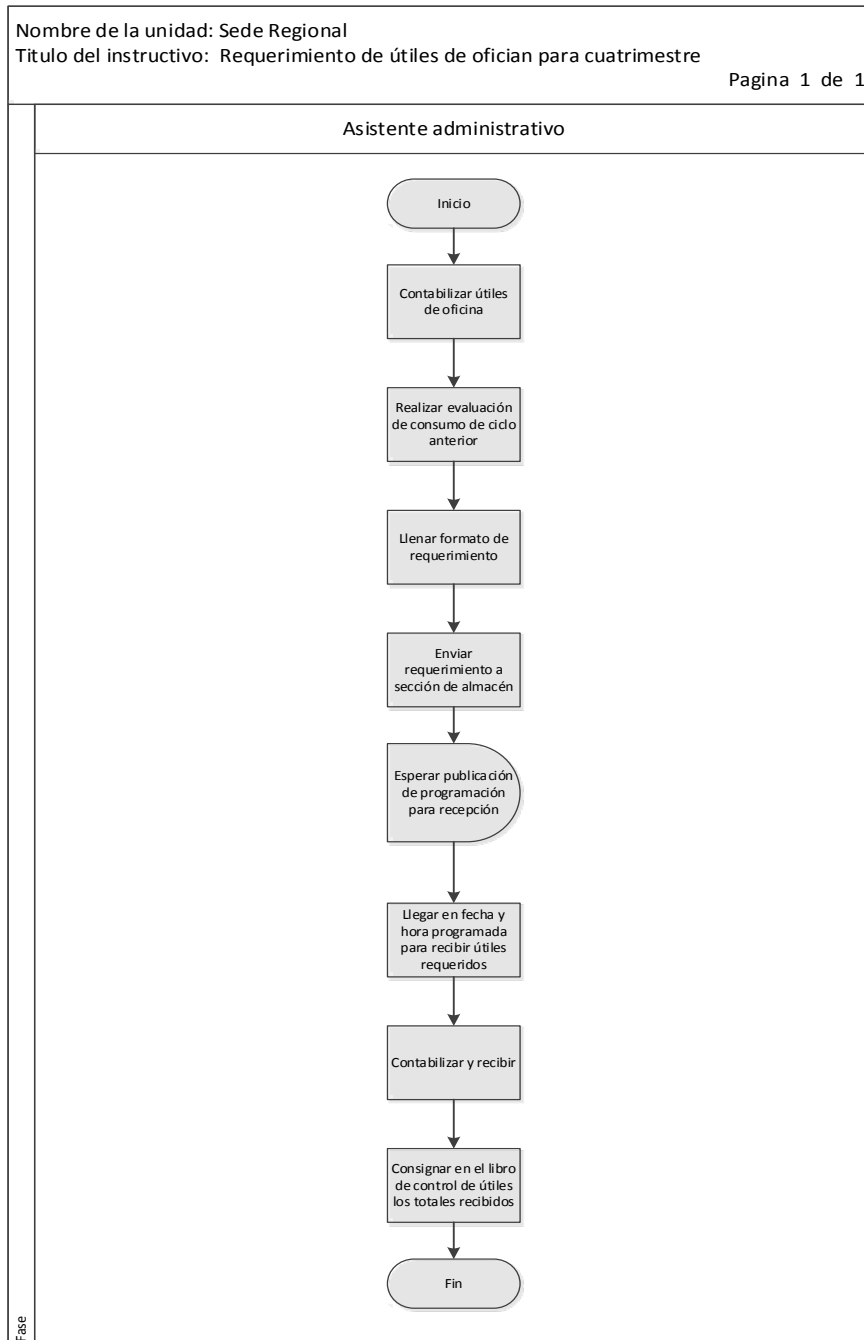
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XXVIII. Instructivo para requerimiento de útiles de oficina para siguiente cuatrimestre**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Requerimiento útiles de oficina para siguiente cuatrimestre		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo	1	Contabilizar existencia de útiles de oficina.
	2	Realizar evaluación de consumo de ciclo anterior.
	3	Llenar formato establecido para requerimiento de útiles con las cantidades correspondientes para uso en el siguiente período.
	4	Enviar requerimiento vía fax a la sección de almacén.
	5	Esperar fecha de programación publicada por la sección de almacén para entrega de los mismos.
	6	Presentarse la fecha y hora programada para recibir los útiles de oficina.
	7	Recibir, contabilizar y consignar en libro de control de útiles de oficina los totales recibidos.
	8	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 22. **Flujograma para requerimiento de útiles de oficina para siguiente cuatrimestre**



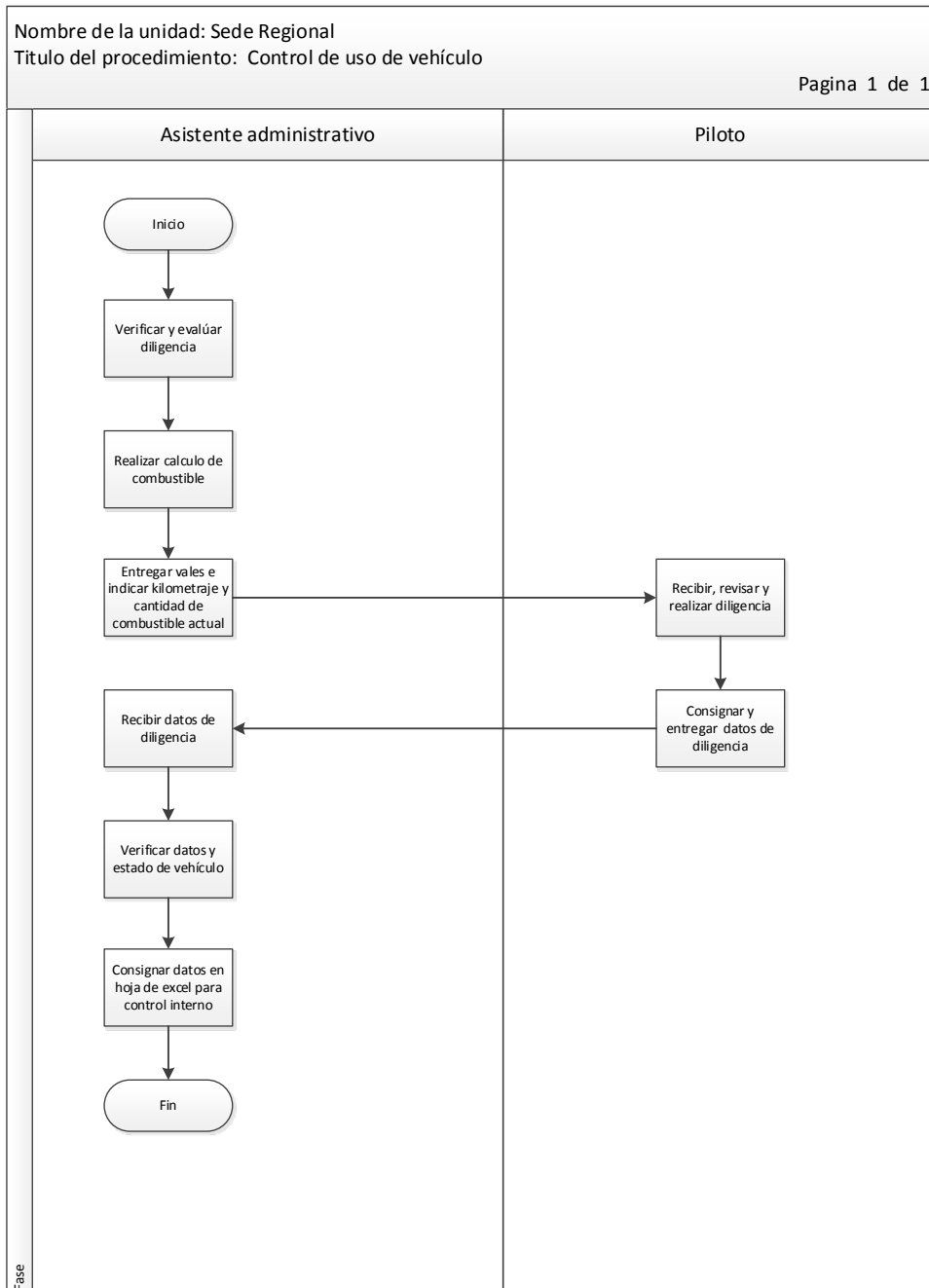
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XXIX. Procedimiento para control de uso de vehículo**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Control de uso de vehículo		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo	1	Verificar y evaluar destino de diligencia, para cálculo de combustible.
	2	Entregar vales de combustible, llaves de vehículo e indicar kilometraje y cantidad de combustible actual del vehículo a piloto.
Piloto	3	Recibir y realizar
	4	Consignar y entregar a asistente administrativo datos de kilometraje final, cantidad de vales de combustible utilizados, hora de salida y hora de entrada al finalizar la diligencia.
Asistente administrativo	5	Verificar estado de vehículo y recibe datos del uso del mismo verificando kilometraje y cantidad de combustible de vehículo.
	6	Consignar datos en hoja de excel como constancia y control interno de sede.
	7	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 23. **Flujograma para control de uso de vehículo**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.



### 2.2.1.3. Abogado defensor

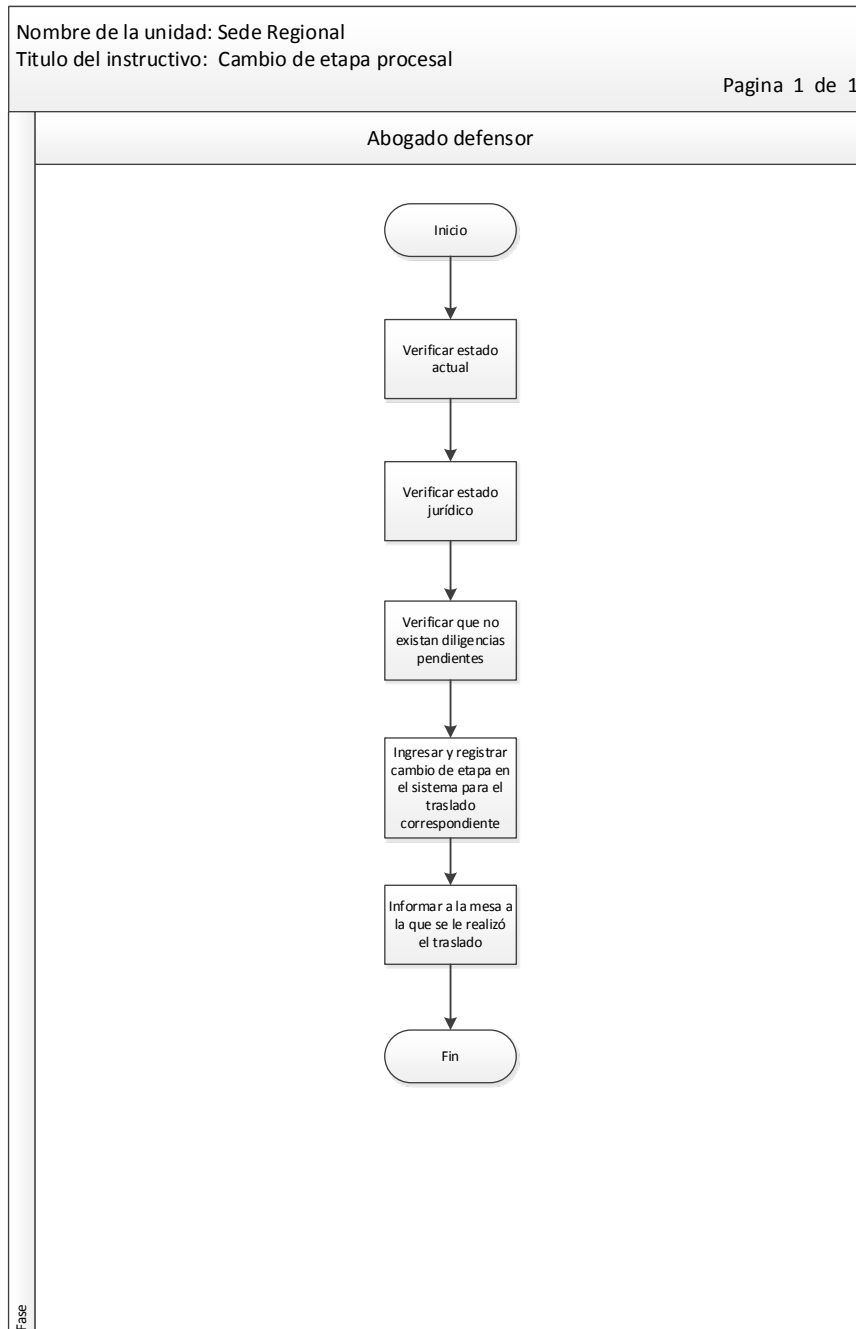
Brinda asistencia técnica profesional a personas sindicadas de delitos que soliciten los servicios de la Defensa Pública Penal, según el mecanismo de distribución determinado por la Dirección General.

Tabla XXX. **Instructivo para cambio de etapa procesal**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Cambio de etapa procesal		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Abogado defensor	1	Verificar etapa actual del caso.
	2	Verificar que el estado jurídico actual cierre el caso en la instancia actual.
	3	Verificar que el estado jurídico actual sea válido en la etapa a la que se desea cambiar.
	4	Verificar que el caso no tenga audiencias pendientes de ingresar su resultado.
	5	Ingresar al sistema y registrar el cambio de etapa y realizar el traslado del caso a la mesa de ejecución correspondiente.
	6	Informar vía telefónica o a través del sistema de mensajería interna a la mesa a la que se realizó el traslado.
	7	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 24. **Flujograma para cambio de etapa procesal**



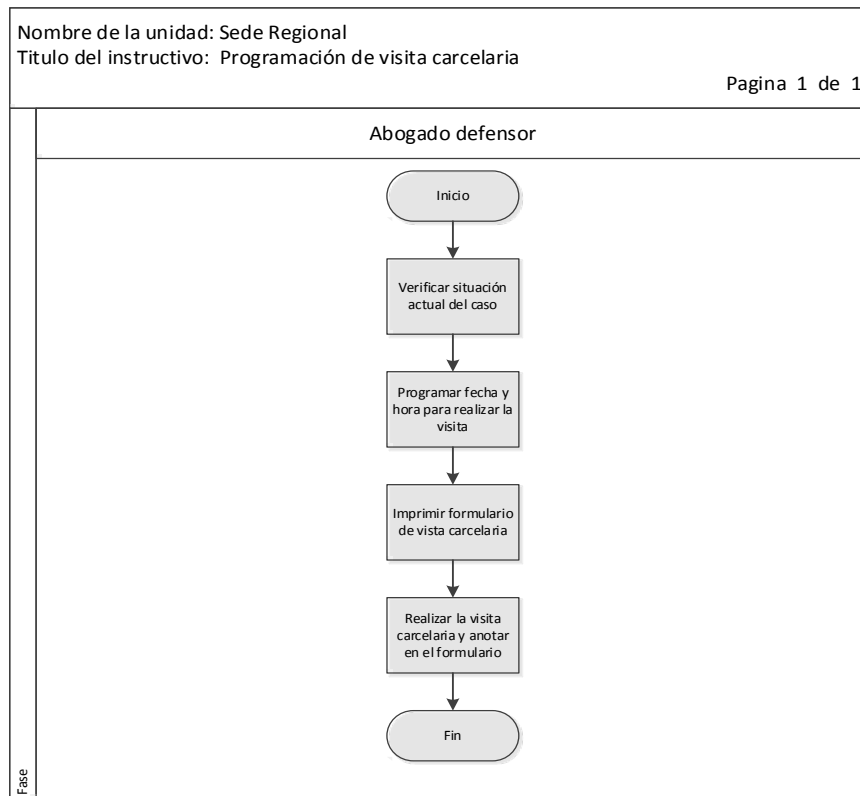
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXXI. **Instructivo para programación de visita carcelaria**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Programación de visita carcelaria		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Abogado defensor	1	Verificar situación actual del caso.
	2	Programar fecha y hora para realizar la visita.
	3	Imprimir formulario de visita carcelaria.
	4	Realizar y anotar en el formulario de visita, resultado de la entrevista.
	5	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 25. **Flujograma para programación de visita carcelaria**



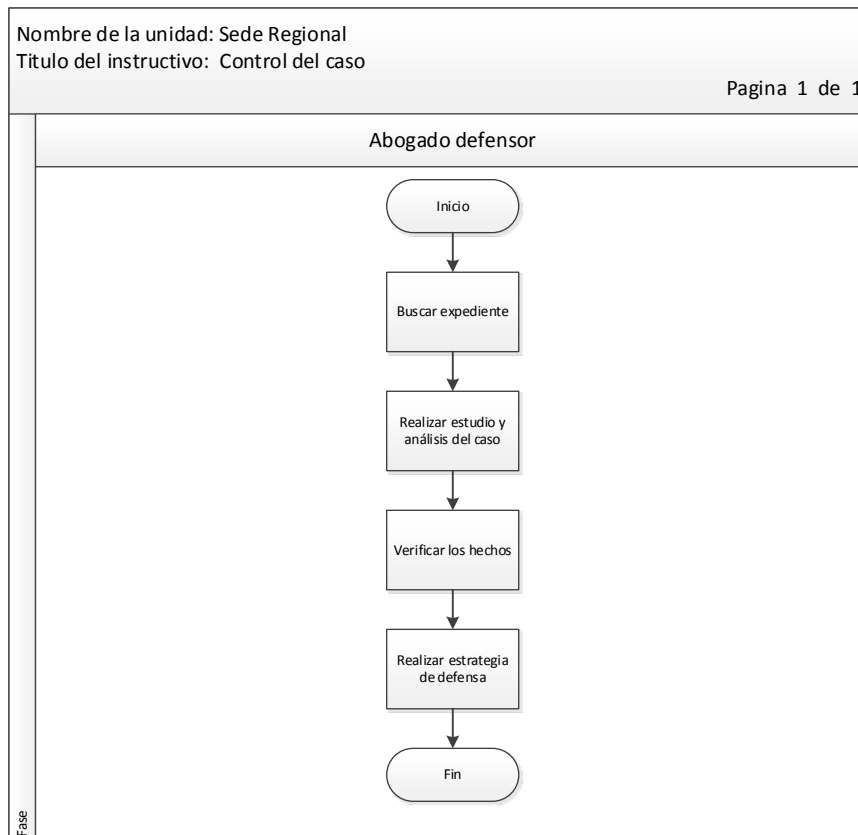
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXXII. **Instructivo para control del caso**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Control del caso		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Abogado defensor	1	Buscar expediente.
	2	Realizar estudio y analizar el caso.
	3	Verificar hechos.
	4	Realizar estrategia de defensa.
	5	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 26. **Flujograma para control del caso**



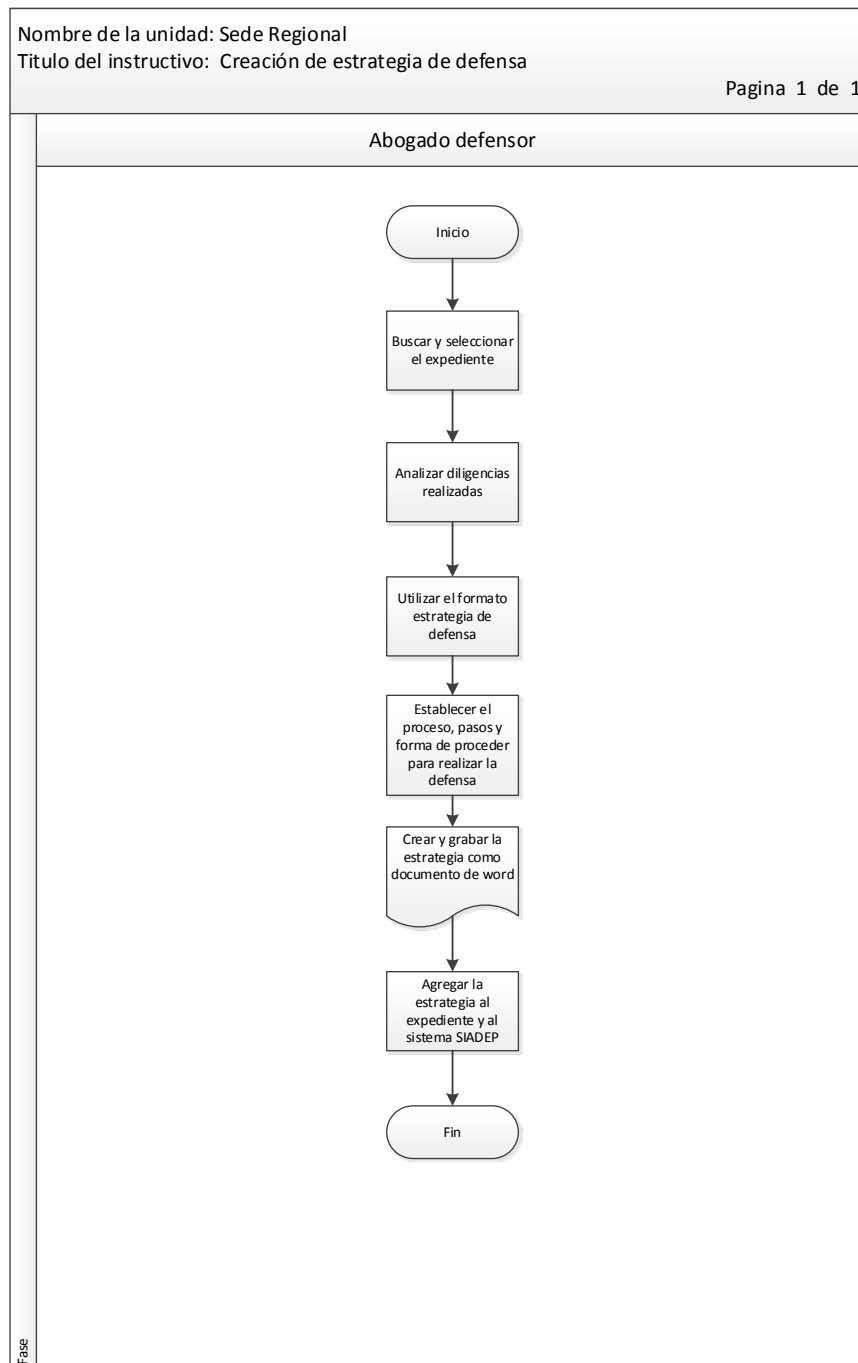
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXXIII. **Instructivo para creación de estrategia de defensa**

Nombre de la unidad: Sede Departamental/Municipal		
Título: Creación de estrategia de defensa		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Abogado defensor	1	Buscar y seleccionar el expediente.
	2	Verificar los hechos.
	3	Analizar los hechos y resultados de diligencias realizadas.
	4	Utilizar el formato Estrategia de Defensa para establecer los pasos y la forma de proceder para realizar una defensa adecuada.
	5	Crear y grabar la estrategia de defensa como documento de Word.
	6	Agregar la estrategia de defensa al sistema SIADEP.
	7	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 27. **Flujograma para creación de estrategia de defensa**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

#### 2.2.1.4. Asistente de abogado defensor

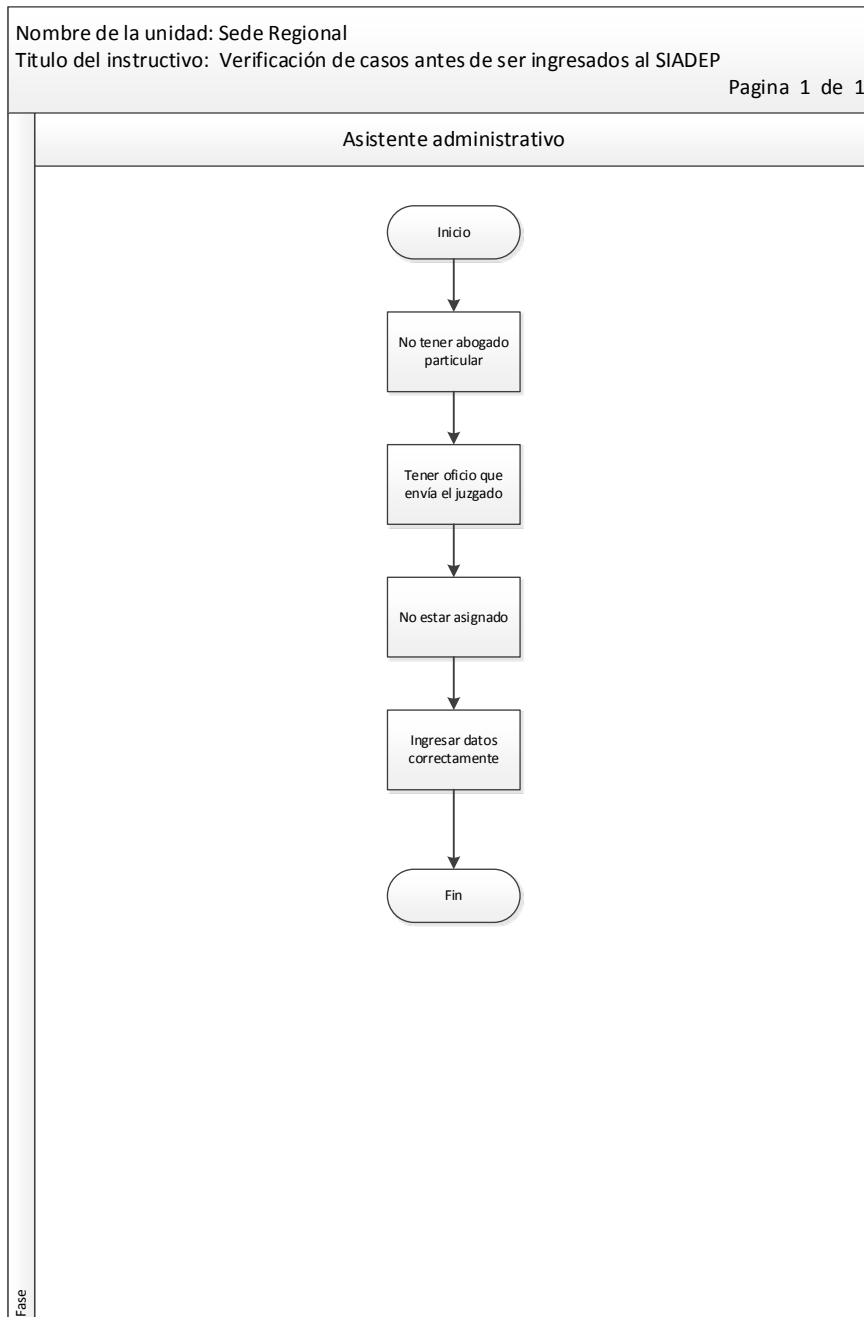
Responsable de brindar el apoyo y asistencia a los abogados defensores en los casos que les sean asignados en las diferentes fases del proceso penal.

Tabla XXXIV. **Instructivo para verificación de casos antes de ser ingresados al SIADEP**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Verificación de casos antes de ser ingresados al SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente administrativo	1	Verificar que el caso no tenga abogado particular, para no entrar en la falta de competencia desleal.
	2	Tener el oficio que envía el juzgado, cuando correspondiere, solicitando el servicio de la Defensa Pública.
	3	Verificar que no se encuentre ya asignado, para así evitar la duplicidad de los casos, ahorro de tiempo y recursos y que el proceso se acelere, en beneficio de la persona sindicada.
	4	Ingresar correctamente los datos, tomando en consideración que cada dato del sindicado de un hecho delictivo, puede influir en el servicio de defensa que se le brinde.
	5	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 28. **Flujograma para verificación de casos antes de ser ingresados al SIADEP**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

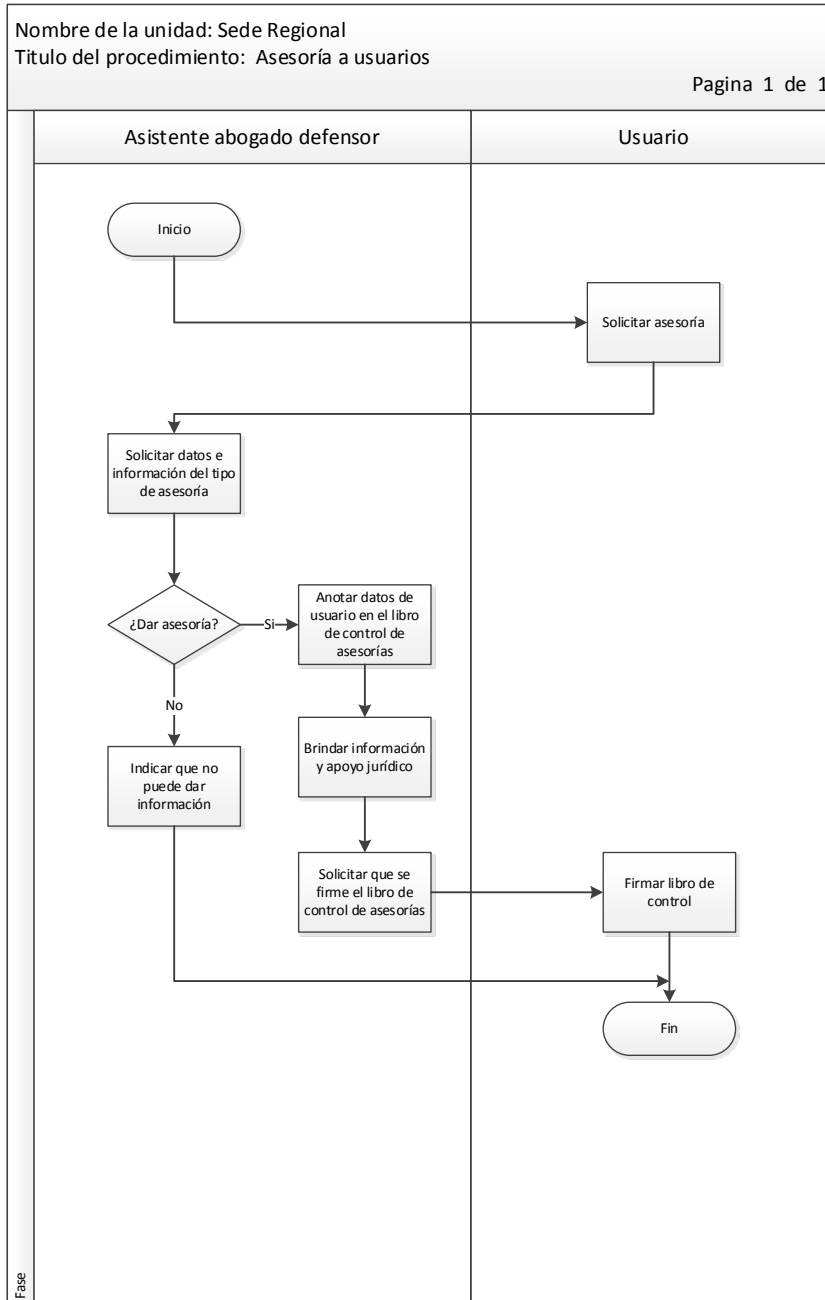


Tabla XXXV. **Procedimiento para asesorías a usuarios**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Asesorías a usuarios		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Usuario	1	Solicitar asesoría jurídica.
Asistente abogado defensor	2	Solicitar datos personales del usuario así como información sobre el tipo de asesoría que solicita.
	2	Dar asesoría. Si: anotar datos del usuario en el libro de control de asesorías. No: informar y orientar a usuario la dependencia que lo puede ayudar. Fin.
	3	Brindar información y apoyo legal a usuario indicándole la manera correcta en la que puede solventar la situación.
	4	Solicitar a usuario que firme libro de control de asesorías para dejar constancia de fecha y hora.
Usuario	5	Firmar libro de control de asesorías.
	6	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 29. **Flujograma para asesorías a usuarios**



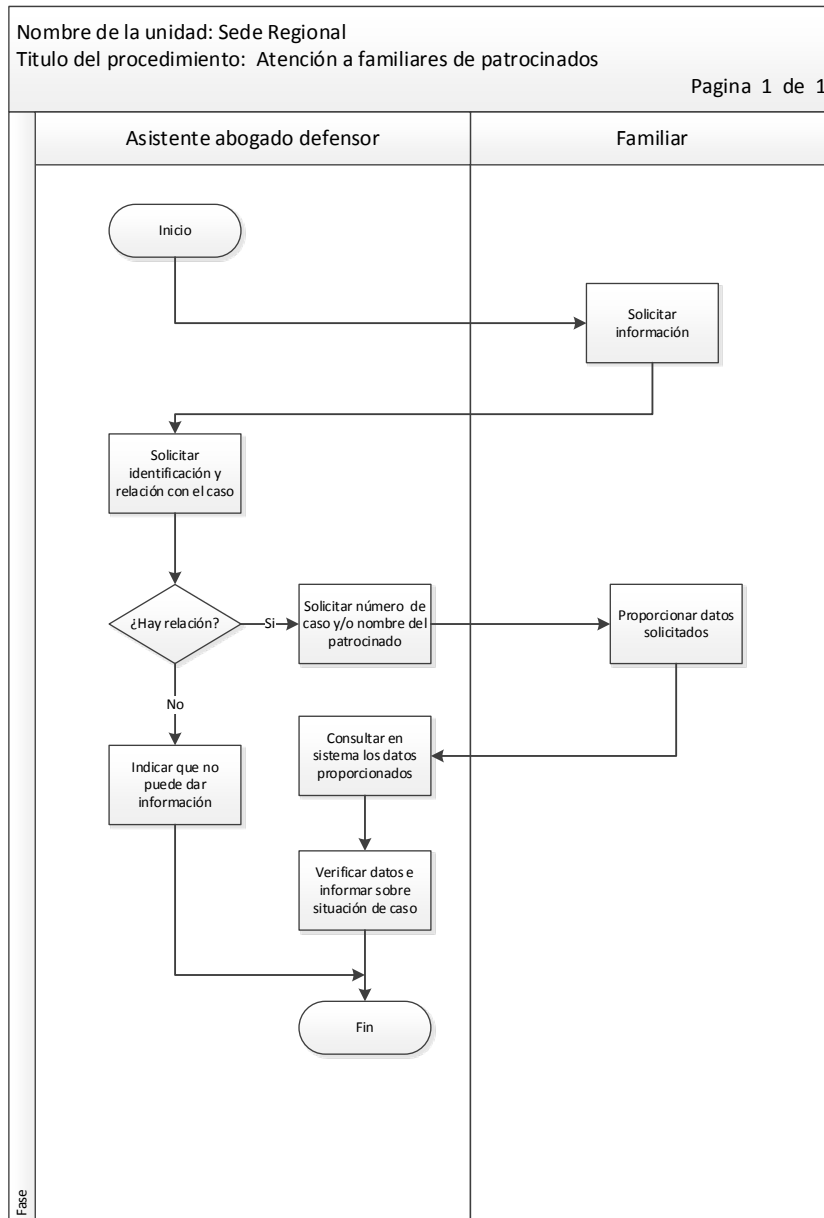
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXXVI. **Procedimiento para atención a familiares de patrocinados**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Atención a familiares de patrocinados		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Familiar	1	Solicitar información sobre estado actual de un caso.
	2	Solicitar que se identifique y que indique relación con patrocinado.
Asistente de abogado defensor	3	Hay relación. 2.1 Si: solicitar información como número de caso y/o nombre del patrocinado. 2.2 No: le informa que no puede darle información. Fin del procedimiento.
	4	Consultar caso con los datos proporcionados en el SIADEP.
	5	Verificar datos e informar sobre situación jurídica de caso al familiar.
	6	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 30. **Flujograma para atención a familiares de patrocinados**



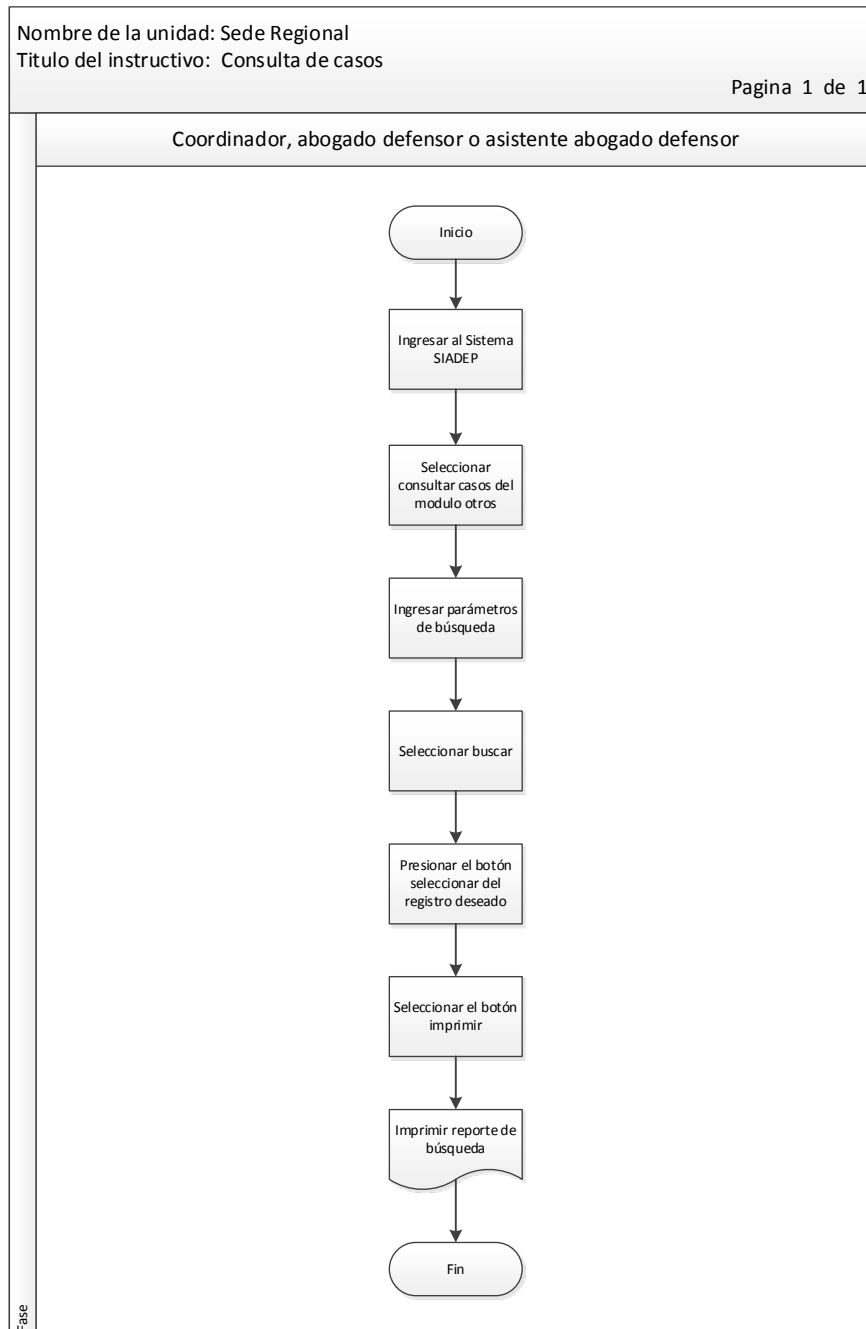
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXXVII. **Instructivo para consulta de casos**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Consulta de casos		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador, abogado defensor o asistente abogado defensor	1	Acceder al sistema Informático de apoyo a la Defensa Pública (SIADep).
	2	Seleccionar consultar casos del módulo otros.
	3	Ingresar fecha y número de causa.
	4	Revisar y establecer si hay información de los casos pendiente de ingresar.
	5	Seleccionar el botón buscar.
	6	Identificar el registro deseado y da clic sobre el botón seleccionar del mismo.
	7	El sistema genera un reporte del registro seleccionado.
	8	Imprimir el reporte de la búsqueda.
	9	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 31. **Flujograma para consulta de casos**



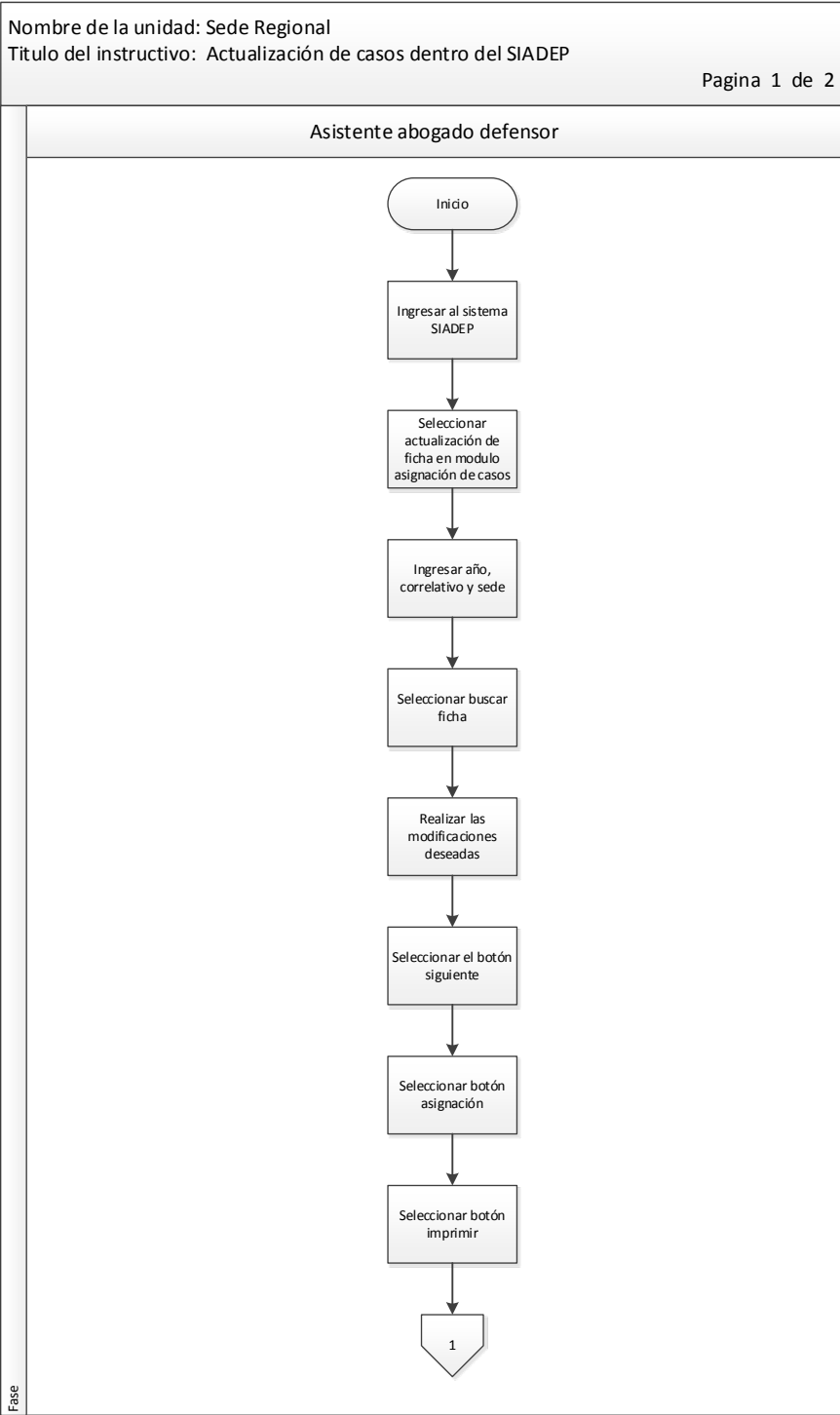
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XXXVIII. **Instructivo para actualización de caso dentro del SIADEP**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Actualización de caso dentro del SIADEP		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente abogado defensor	1	Accede al sistema informático de apoyo a la Defensa Pública (SIADEP).
	2	Seleccionar actualización de ficha del módulo asignación de casos.
	2	Ingresar año, correlativo y sede.
	3	Seleccionar Buscar Ficha.
	4	Realizar las modificaciones deseadas en el registro seleccionado.
	5	Seleccionar el botón siguiente.
	6	Seleccionar el botón Asignación.
	7	Seleccionar el botón imprimir.
	9	Imprimir ficha Actualizada.
	8	Fin.

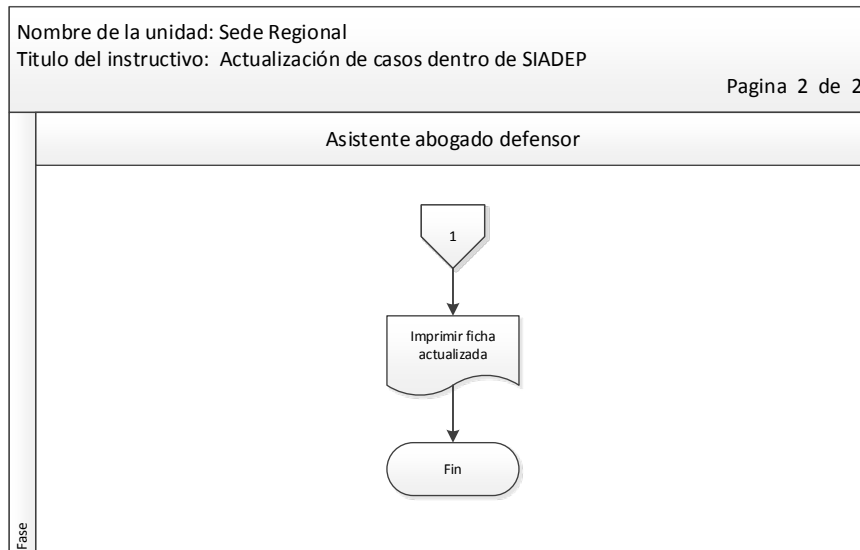
Fuente: elaboración propia.

Figura 32. Flujograma para actualización de caso dentro del SIADEP





Continuación de la figura 32.



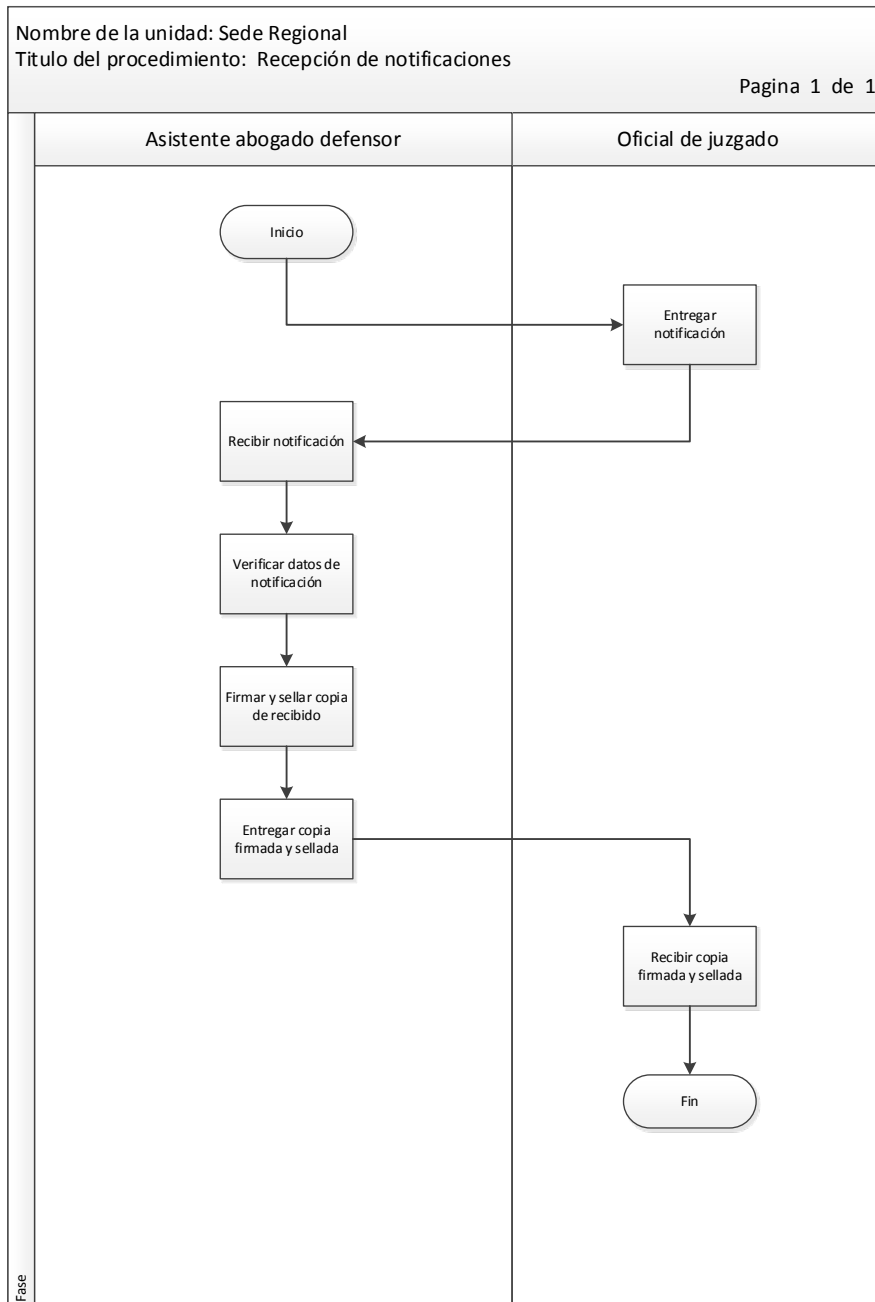
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

**Tabla XXXIX. Procedimiento para recepción de notificaciones**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Recepción de notificaciones		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Oficial de juzgado	1	Entregar notificación de audiencia por escrito del órgano competente correspondiente (Jdo. de Paz, Jdo. de Primera Instancia o Tribunal).
Asistente abogado defensor	2	Recibir notificación de audiencia por escrito del órgano competente correspondiente (Jdo. de Paz, Jdo. de Primera Instancia o Tribunal).
	3	Verificar el tipo de notificación (con o sin audiencia) al igual que datos de fecha y hora de la solicitud.
	4	Firmar y sellar copia de recibido, dejando constancia de fecha y hora de recepción.
Oficial de juzgado	5	Entregar copia firmada y sellada a oficial de juzgado.
	7	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 33. **Flujograma para recepción de notificaciones**



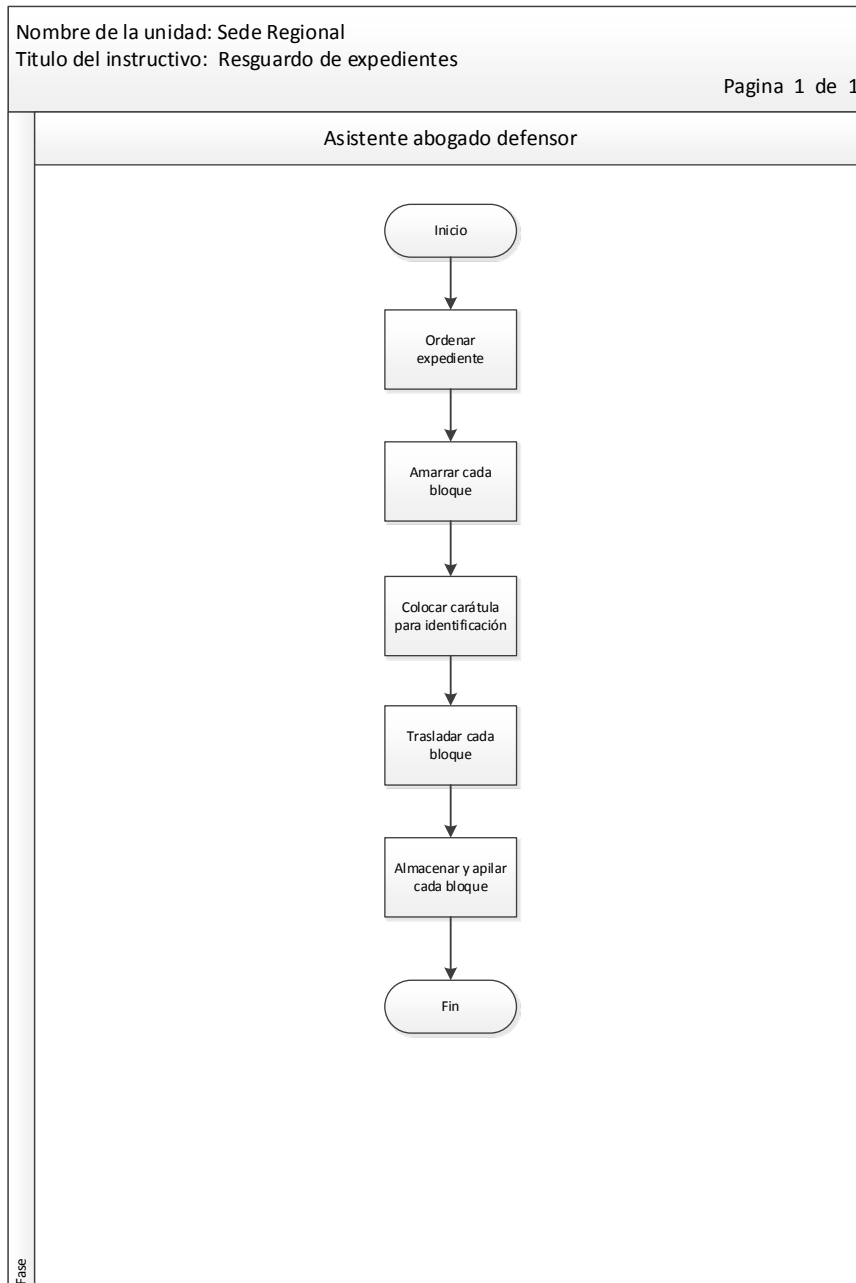
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XL. **Instructivo para resguardo de expedientes**

Nombre de la Unidad: Sede Regional		
Título: Resguardo de expedientes		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente abogado defensor	1	Ordenar por bloques expedientes según conclusión y año.
	2	Amarrar con cáñamo cada boque.
	3	Colocar carátula a cada bloque para identificación de tipo de conclusión y año.
	4	Traslada cada bloque al espacio físico correspondiente en la sede para el almacenamiento y resguardo.
	5	Almacena cada bloque apilándolos por tipo de conclusión y año.
	6	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 34. **Flujograma para resguardo de expedientes**



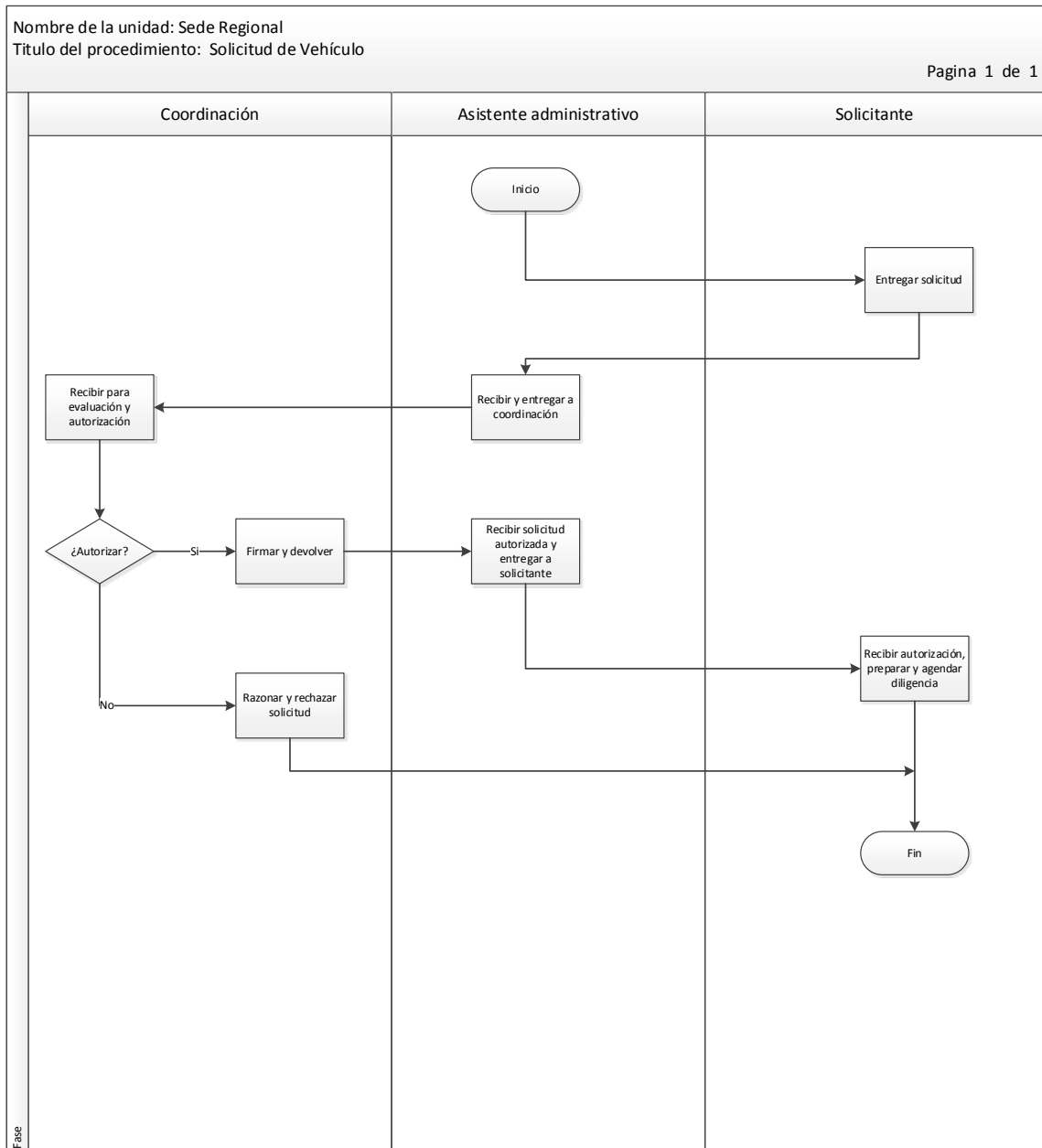
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XLI. **Procedimiento para solicitud de vehículo**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Solicitud de vehículo		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Solicitante	1	Entregar formulario solicitud de vehículo a asistente administrativo con programación para realizar diligencias.
Asistente administrativo	2	Recibir y entregar formulario a coordinación para evaluación y autorización.
Coordinación	3	Evaluar y autorizar. 3.1 Si: firma y devuelve a asistente administrativo para continuar con el procedimiento. 3.2 No: razona solicitud y la rechaza. Fin de procedimiento.
Asistente administrativo	4	Recibir y entregar formulario autorizado al solicitante.
Solicitante	5	Recibir autorización, preparar expedientes para realizar la diligencia.
	6	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 35. Flujograma para solicitud de vehículo



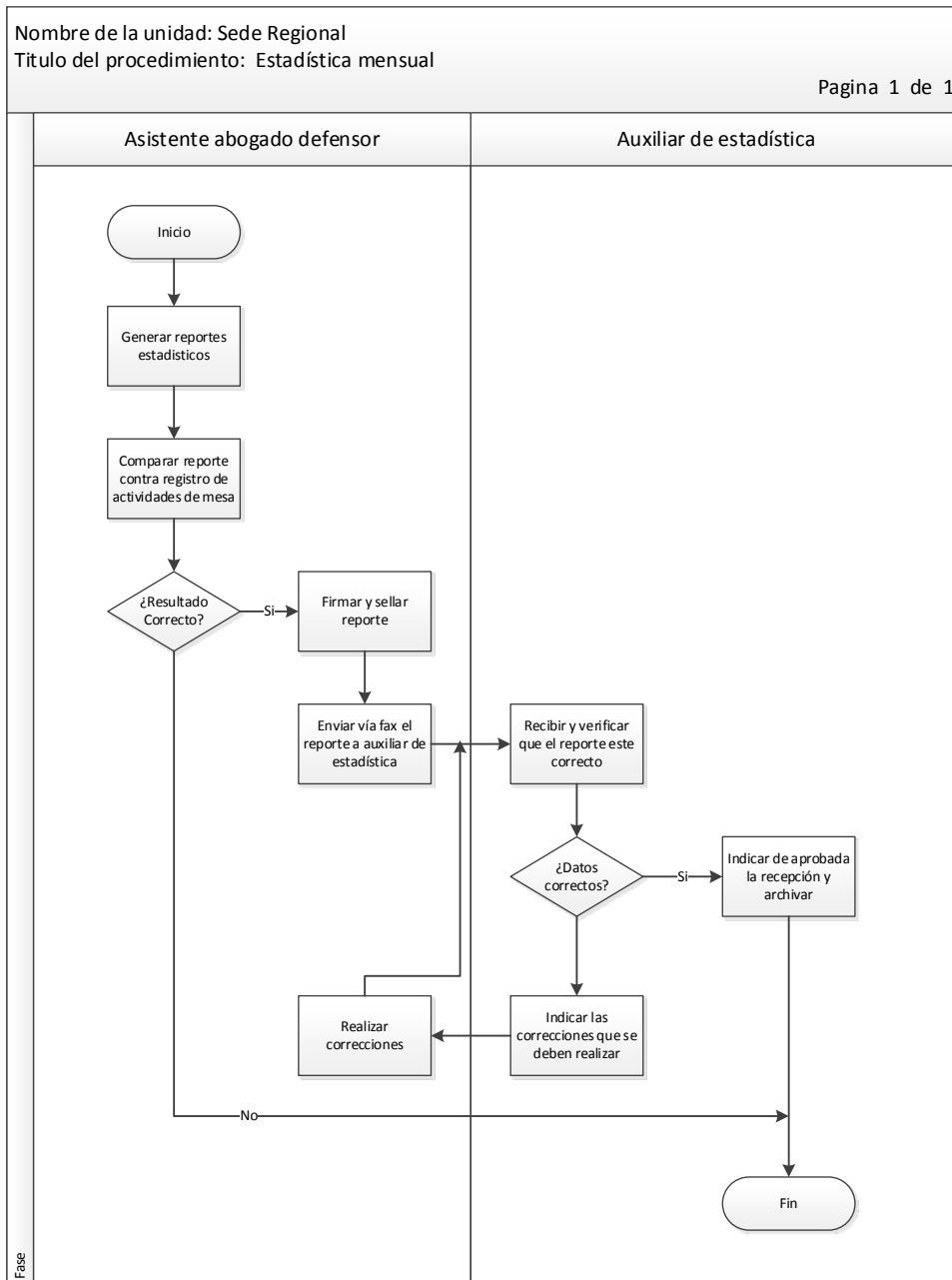
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla XLII. **Procedimiento para estadística mensual**

Nombre de la unidad: Sede Regional		
Título: Estadística mensual		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Asistente abogado defensor	1	Generar los reportes estadísticos en el sistema SIADEP.
	2	Comparar reporte generado por sistema contra registro de actividades de la mesa a la cual pertenece.
	3	Verificar que el resultado del reporte este acorde al trabajo y carga laboral de la mesa.
	4	Resultado correcto. 4.1 Si: trasladar reporte a defensor para firma. 4.2 No: realizar las correcciones necesarias.
	5	Informar telefónicamente a la sección de estadística para enviar estadístico vía fax (los primeros 5 días hábiles de cada mes).
Auxiliar de estadística	6	Recibir y verificar que los datos enviados estén correctos
	7	Están correctos. 7.1 Si: indicar de aprobada la recepción del reporte y archivar. 7.2 No: indicar correcciones a realizar.
Asistente abogado defensor	8	Realizar correcciones y enviar nuevamente.
	9	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 36. Flujograma para estadística mensual



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.



### 2.3. Implementación de procedimientos e instructivos

Para la debida implementación es necesario realizar la revisión y aprobación de los mismos, razón por la cual se muestra a continuación el procedimiento correspondiente.

Tabla XLIII. Procedimiento para implementación

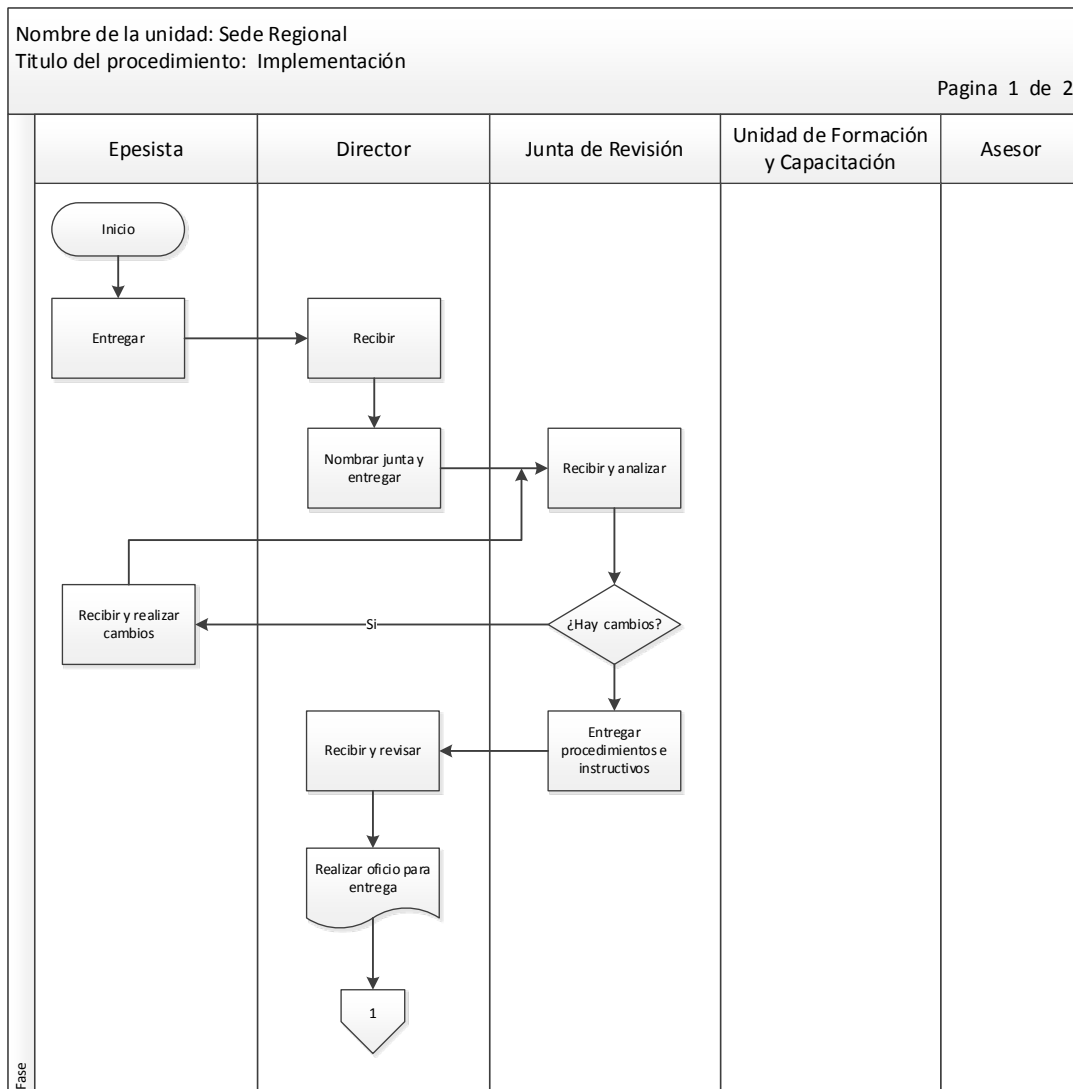
Nombre de la unidad: División de coordinaciones técnico profesional		
Título: Implementación de procedimientos		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Epesista	1	Realizar entrega de procedimientos e instructivos a director de la división de coordinaciones técnico profesional.
Director	2	Recibir procedimientos e instructivos.
	3	Nombrar a junta de revisión y entregar los procedimientos e instructivos para el análisis.
Junta de revisión	4	Recibir y analizar los procedimientos e instructivos.
	5	Hay que realizar cambios. 5.1 Si: entregar procedimientos e instructivos a epesista con los cambios sugeridos. 5.2 No: continuar en el paso 8.
Epesista	6	Recibir y realizar cambios sugeridos.
Junta de revisión	7	Entregar procedimientos e instructivos analizados a director.
Director	8	Recibir y revisar procedimientos e instructivos.
	9	Realizar oficio para entregar procedimientos e instructivos a unidad de formación y capacitación de defensores públicos.
	10	Entregar procedimientos e instructivos a través de oficio a unidad de formación y capacitación de defensores públicos.
Unidad de formación y capacitación de defensores públicos	11	Recibir procedimientos e instructivos y nombrar a un asesor para revisión y verificación de lineamientos establecidos en la unidad para procedimientos e instructivos.
Asesor	12	Recibir, verificar, aplicar formatos y lineamientos establecidos.
	13	Realizar oficio para entregar procedimientos e instructivos a director de coordinaciones técnico profesionales.
	14	Entregar procedimientos e instructivos a través de oficio a Director de coordinaciones técnico profesionales.
Director	15	Recibir procedimientos e instructivos.
	16	Realizar oficio para entregar procedimientos e instructivos al Consejo del IDPP.
	17	Entregar procedimientos e instructivos a Consejo del IDPP.

Continuación de la tabla XLIII.

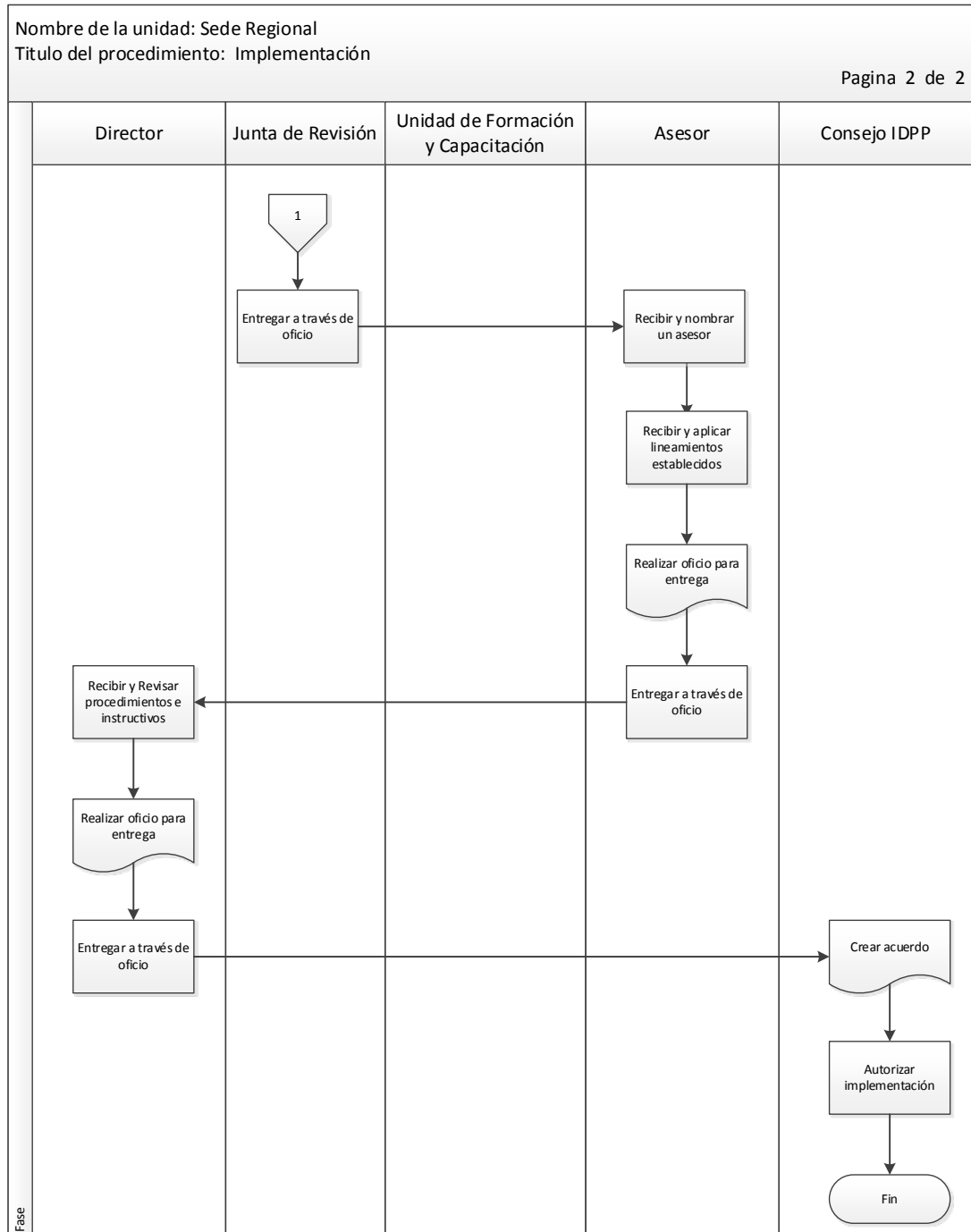
Consejo	18	Recibir y revisar procedimientos e instructivos.
	19	Autorizar y crear acuerdo para implementación y uso de procedimientos e instructivos.
	20	Fin

Fuente: elaboración propia.

Figura 37. **Flujograma para implementación**



Continuación de la figura 37.



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.



### **3. FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA DE AHORRO DEL CONSUMO DE AGUA**

#### **3.1. Diagnóstico**

El consumo de agua en oficinas centrales puede ser variable y la mayoría de este consumo se realiza en el área de servicios. Con el fin de conocer la utilización del agua dentro de la institución se realizó un recorrido por la misma, donde fueron revisadas las unidades sanitarias y aquellos dispositivos que emplean agua dentro de la institución.

A partir de esta información, se genera un diagnóstico del empleo de dicho recurso y asimismo, una propuesta de mejora con el fin de reducirlo.

##### **3.1.1. Medición y análisis del consumo de agua**

El consumo básicamente se realiza en el Área De Servicios Sanitarios, los cuales se encuentran distribuidos en cada uno de los niveles del edificio de la institución tanto para hombres como para mujeres.

Para realizar la medición se hizo un recorrido, conteo y revisión de los elementos que conforman cada uno de los diferentes servicios establecidos dentro de la institución.

La tabla XLIV, muestra los resultados obtenidos durante el recorrido realizado.

Tabla XLIV. **Total de elementos dentro de los servicios sanitarios**

Nivel	Inodoros	Mingitorios	Lavamanos
Primero	6	2	4
Segundo	5	2	5
Tercero	7	2	5
Totales	18	6	14

Fuente: elaboración propia.

Para obtener la cantidad de líquido consumido en los servicios sanitarios, específicamente en los lavamanos de la institución se realizó la aplicación de la técnica de aforo volumétrico, la cual consiste en medir el tiempo que tarda el agua en llenar un recipiente de volumen conocido para obtener un caudal que es fácilmente calculable a través de la ecuación:  $Q=V/t$ .

Para este cálculo en particular se utilizó un recipiente aforado con capacidad volumétrica de 1 litro y un cronometro. El procedimiento para el cálculo es el siguiente: se abre al máximo la llave del lavamanos y se procede a tomar el tiempo que tarda en alcanzar el volumen de 1 litro en el recipiente. Los resultados de esta medición se muestran en la tabla XLV.

Para calcular la cantidad de veces que se utilizan los servicios sanitarios se procedió a realizar una encuesta (véase apéndice 1, p.135) al personal que hace uso de los diferentes servicios que se encuentran en las oficinas centrales de la institución, dentro de dicha encuesta se preguntó acerca del uso por día de los lavamanos, inodoros y mingitorios. La tabla XLVI, muestra los resultados obtenidos por medio de esta encuesta, la tabla XLVII, muestra el consumo mensual de agua por el personal de la institución.

Tabla XLV. **Caudales obtenidos para los lavamanos**

Número de tomas	T1 (seg)	T2 (seg)	T3 (seg)	Promedio (seg)
1	9,50	9,47	9,46	9,48
2	9,54	9,58	9,56	9,56
3	9,45	9,48	9,54	9,46
4	9,50	9,52	9,48	9,50
5	9,52	9,47	9,55	9,51
6	9,58	9,55	9,51	9,55
Tiempo promedio				9,51

Fuente: elaboración propia.

Aplicando la fórmula de caudal = volumen/tiempo, se obtiene como resultado que el caudal de los lavamanos es de aproximadamente 6,31 Lts/min.

Tabla XLVI. **Uso diario de los servicios por personal del IDPP**

Servicios	Cantidad de veces que se utiliza por día		
	Hombres	Mujeres	Total
Sanitario	190	160	350
Mingitorio	300	0	300
Lavamanos			
Manos/cara	340	245	585
Dientes	250	200	450
Otros	88	97	185
Lavatrastos	40	80	120
Chorro	15		15

Fuente: elaboración propia.

Tabla XLVII. **Consumo mensual de los servicios del IDPP**

Servicios	Caudal promedio	Duración del uso	Cantidad de veces utilizado al día	Cantidad de días que se utiliza al mes	Consumo en litros al mes	Consumo en m <sup>3</sup> al mes
Sanitario	6,06	1 descarga	350	20	35 000,00	35,00
Mingitorio	5	0,55 min	300	20	16 500,00	16,50
Lavamanos	6,31					0,00
Manos/Cara		0,38 min	585	20	20 007,00	20,01
Dientes		3,5 min	450	20	141 750,00	141,75
Otros		0,22 min	185	20	3 663,00	3,66
Lavatrastos	22,24	2 min	120	20	106 752,00	106,75
Chorro	18,37	15 min	8	20	44 088,00	44,09
Total de consumo en litros en el mes					367 760,00	
Total de consumo en m <sup>3</sup> en el mes						367,76

Fuente: elaboración propia.

Para realizar el cálculo del consumo de los inodoros por cada descarga realizada se tomó el recipiente de 1 litro utilizado para el aforo y se llenó el depósito manualmente hasta que el flotador llegara al nivel de llenado; dando como resultado un volumen de 8 litros.

Por lo tanto la capacidad promedio de cada tanque o depósito de los inodoros es de 8 litros aproximadamente por descarga.

### **3.2. Implementación de propuesta de mejora**

Como plan de mejora en la reducción del consumo de agua se propone la utilización de carteles y capsulas informativas que permitan concientizar al personal, reemplazo de mecanismos actuales por mecanismos de ahorro o la implementación de una alternativa que permita la reducción del caudal de salida de los elementos utilizados en los servicios sanitarios.



La tabla XLVIII muestra las alternativas propuestas para la reducción del recurso hídrico.

Tabla XLVIII. **Plan de mejora propuesto**

Area de Mejoramiento	Objetivo	Medidas para reducción del consumo	Ahorro estimado en m <sup>3</sup>	Responsable
Servicios sanitarios de oficinas centrales del IDPP.	Reducción del desperdicio del recurso hídrico en los servicios sanitarios por falta de control y concientización.	Carteles y capsulas informativas.	-----	Subjefatura administrativa
		Mecanismos de ahorro.	141,82	Departamento Financiero Administrativo
		Alternativa de reducción.	66,54	Servicios Generales

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.1. **Carteles y cápsulas informativos**

Para promover al personal de la institución sobre la importancia del ahorro del recurso hídrico se realizaron carteles informativos con consejos prácticos para el buen uso del agua, asimismo se crearon capsulas informativas para concientizar al personal.

Como estrategia se colocaron carteles en los diferentes servicios sanitarios, como medida de recordatorio para poner en práctica los consejos de uso adecuado del agua. Estos carteles tienen un costo de Q.12,50 y serán impresos en papel tipo textcote que es un tipo de cartoncillo de superficie brillante de grosor moderado.

Asimismo, haciendo uso del recurso tecnológico se utilizó el servicio de mensajería instantánea existente dentro de la institución denominado E-pop para compartir con el personal capsulas informativas.

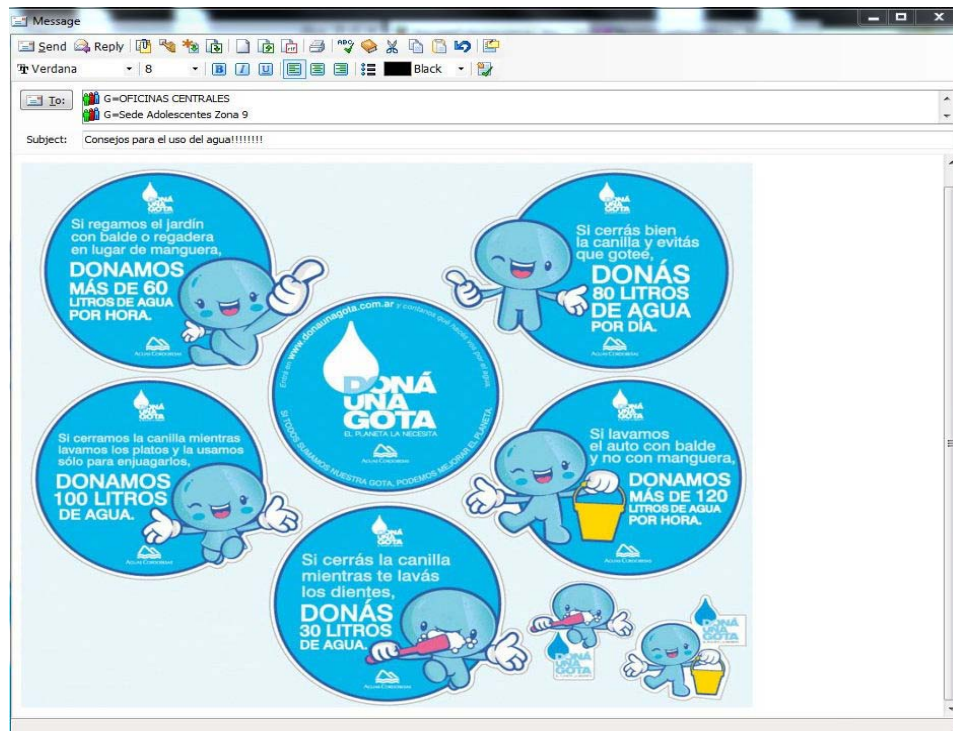
A continuación se muestran las imágenes de dicha estrategia en las figuras 38 y 39.

Figura 38. **Cartel informativo de ahorro del agua**



Fuente: elaboración propia, con programa de Photoshop.

Figura 39. Capsulas informativas



Fuente: sistema de mensajería interna IDPP.

### 3.2.2. Reemplazo de mecanismos actuales por mecanismos de ahorro

Actualmente en el mercado existen diferentes dispositivos que permiten ahorro en el consumo de agua y a la vez cuidan el medio ambiente.

Por ejemplo pueden removerse las llaves de los lavamanos que se utilizan en los servicios sanitarios por llaves temporizadoras o *push-button*, los cuales se accionan mediante un pulsador y se cierran de manera automática después de un tiempo establecido de aproximadamente de 5 a 13 segundos, evitando así el desperdicio del líquido. La figura 40 muestra una llave temporizadora.

Figura 40. **Llave *Push-Button* marca Helvex tipo Tv-120**



Fuente: <http://www.helvex.com.mx/productos/fichas/tv-120.pdf>.

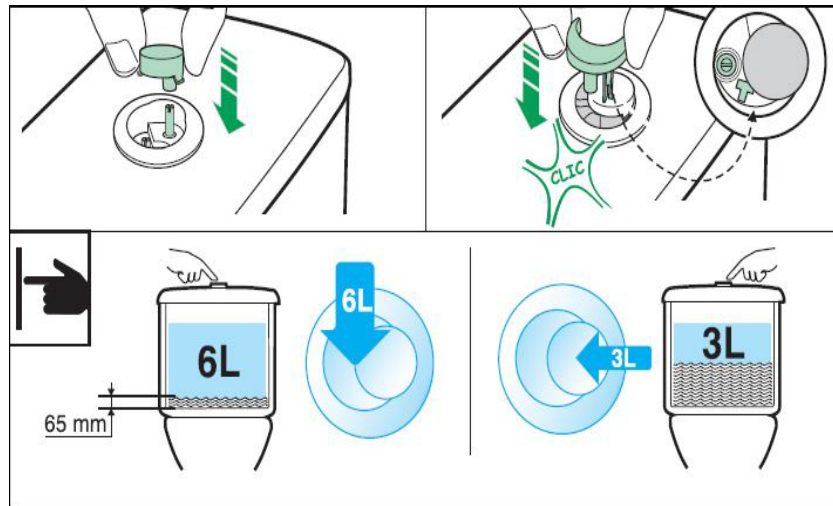
Consulta: junio de 2012.

En el caso de los inodoros también existen mecanismos de ahorro como los del tipo de doble descarga, que tienen la posibilidad de elección sobre el volumen de descarga a utilizar mediante dos botones uno más pequeño que acciona la descarga de volumen de 3 litros usado para residuos líquidos y un botón más grande para una descarga de volumen de 6 litros, para residuos sólidos.

Estos dispositivos prometen un ahorro del 67 % de volumen de agua en comparación de los inodoros tradicionales como los que se utilizan en los servicios sanitarios de la institución.

La figura 41 muestra el sistema utilizado por los inodoros de doble descarga.

Figura 41. **Inodoros tipo doble descarga**



Fuente: [www.instalacionesmodernas.com](http://www.instalacionesmodernas.com). Consulta: junio de 2012.

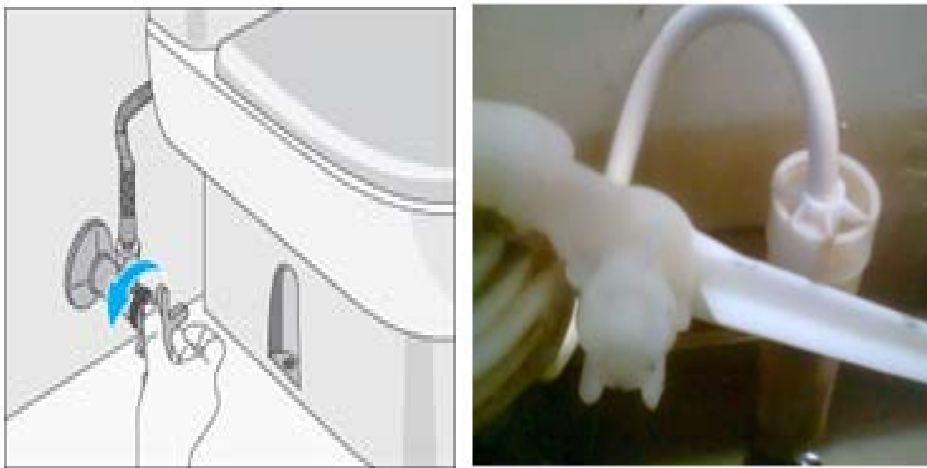
### 3.2.3. **Alternativa para la reducción de caudales**

Una alternativa en caso de poder cambiar las llaves de los lavamanos Para la reducción del consumo de agua es reducir el caudal de salida de los lavamanos de manera uniforme logrando que cada uno de los mismos tenga un mismo caudal, reduciendo el paso del líquido a través del cierre de la llave de paso; consiguiendo un nuevo caudal total de 4,5 Lts/min. Lográndose una reducción de 67,54 m<sup>3</sup> de consumo de agua mensual permitiendo una reducción total en los lavamanos del 28,68 % del gasto de agua.

Para los sanitarios se propone acortar la altura del nivel de boya de tal manera que el gasto de agua total sea de 1 litro, lográndose una disminución de 7,24 m<sup>3</sup> de consumo de agua mensual lo que permite una reducción total en los lavamanos del 12,5 % de gasto de agua.

La figura 42 y tabla XLIX muestra la aplicación de la técnica propuesta para la reducción del consumo de agua, tanto para los lavamanos como para los inodoros al igual que los resultados de mejora que se tienen en comparación del caudal actual.

Figura 42. **Reducción de gasto de agua en lavamanos e inodoros**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XLIX. **Reducción de gasto de agua en lavamanos e inodoros**

Consumo	Caudales en litros	
	por minuto	por mes
Actual	6,31	231 956,00
Propuesto	4,50	165 420,00
Ahorro	1,81	66 536,00

Fuente: elaboración propia.

### 3.3. Costos de inversión

La tabla L muestra los costos de la inversión de las distintas opciones expuestas para la optimización del ahorro de agua. La tabla LI muestra los valores utilizados para el cálculo del costo de utilización obtenidos a través del sitio web de la Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA).

Tabla L. **Costo de inversión y ahorros mensuales**

Propuesta de mejora		Cantidad	Precio unitario	Subtotal	Inversión total	Costo utilización	Ahorro mensual en m <sup>3</sup>	Total de ahorro Mensual
Carteles informativos		7	Q 12,50	Q 87,50	Q 30 331,30	Q -	Q -	Q -
Mecanismos de ahorro	Grifos push-button	14	Q 850,00	Q11 900,00		Q 5,60	Q 113,14	Q 633,58
	Inodoros doble descarga	18	Q 1 019,10	Q18 343,80		Q 5,60	Q 28,68	Q 160,63
Totales				Q 30 331,30				Q 794,22

Fuente: elaboración propia.

Tabla LI. **Costo de utilización**

Rango por consumo	Multiplicar cada m <sup>3</sup> por	% de Alcantarillado	Cargo fijo
1-20	Q 1,12	20	Q 16,00
21-40	Q 1,76	20	Q 16,00
41-60	Q 2,24	20	Q 16,00
61-120	Q 4,48	20	Q 16,00
121 en adelante	Q 5,60	20	Q 16,00

Fuente: Municipalidad de Guatemala. <http://www.muniguate.com/index.php/sbasicos/9173-EMPAGUA>. Consulta: julio de 2012.

Tiempo de recuperación se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo de recuperación} = \frac{\text{Total de la inversión}}{\text{total del ahorro}}$$

Por lo tanto el tiempo de recuperación de la inversión de la inversión para optimizar el consumo de agua será de:

$$\text{Tiempo de recuperación} = \frac{Q}{Q} \frac{3\,024\,380,00}{794,19} = 38,08 \text{ meses}$$



## **4. FASE DE DOCENCIA, PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **4.1. Detección de necesidades de capacitación**

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico y debe ser aplicado de forma organizada y sistémica, a través del cual el personal desarrolla conocimientos y habilidades relativas al trabajo, puesto y/o el ambiente laboral.

Derivado de la existencia de la Unidad de Formación y Capacitación de Defensores Públicos, adscrita a la Dirección General del Instituto, con el carácter de apoyo con relación a las políticas, estrategias y acciones enmarcadas en el fortalecimiento y actualización permanente del personal profesional y técnico del instituto; teniendo como objetivo la responsabilidad de diseñar, planificar, organizar y ejecutar los programas, actividades y acciones de capacitación y actualización permanente dirigido a los defensores.

Y como se ha expuesto en este documento, actualmente la institución cuenta con una plataforma web desarrollada como apoyo en el manejo de las actividades técnico-jurídicas, así como el uso de sistemas de navegación, mensajería instantánea y correo electrónico institucional que permiten agilizar la comunicación y el desarrollo de actividades entre las diferentes sedes regionales que tiene establecidas en el territorio nacional.

Razón por la cual se realiza un diagnóstico del estado actual del equipo de telecomunicaciones así como del servicio que prestan, para garantizar la comunicación entre las sedes y oficinas centrales.

A través de datos históricos sobre dicho servicio se establecen las siguientes causas:

- Falla de servicios en toda las sedes en horas inhábiles: esta falla se presenta cuando el servicio de internet falla y debe ser reportado a la empresa proveedora del mismo, ya sea en horas inhábiles o días festivos, razón por la cual hay que localizar vía telefónica al personal de turno de soporte para que realice dicho reporte y se solucione el inconveniente.
- Falla de servicios en toda la sede en horas inhábiles: igual que la falla anterior con la única diferencia que existe personal de soporte y debido al monitoreo continuo se observa la falla y automáticamente se reporta con la empresa que provee el servicio.
- Falla de servicios en uno o varios equipos: esta falla se presenta debido a que los equipos en cada sede necesitan ser autorizados por el servidor principal y si este se encuentra apagado por fallas del flujo eléctrico por lo que el equipo o equipos no cuentan con servicios hasta que dicho servidor sea encendido.
- Ataque de antivirus: esta falla se debe a que muchos usuarios utilizan memorias USB para trasladar información, por tal razón el antivirus debe estar actualizado constantemente para poder evitar la contaminación.
- Malas prácticas de cableado estructurado: falla de carácter físico debido a la falta de cumplimiento de estándares de cableado estructurado lo cual repercute en que los equipos no tengan conectividad dentro de la red informática.

La tabla LII muestra los distintos niveles de impacto y frecuencias de las fallas listadas en el diagnóstico.

**Tabla LII. Niveles de impacto de fallas y frecuencias**

No.	Causas	Nivel de impacto	Frecuencia	Frecuencia'
1	Falla de servicios en toda la sede en horas inhábiles.	6	10	60
2	Falla de servicios en toda la sede en horas hábiles.	5	12	60
3	Falla de servicios en uno o varios equipos.	4	50	200
4	Ataque de virus.	3	4	12
5	Malas prácticas de cableado estructurado.	2	10	20
6	Varios.	1	2	2
				354

Fuente: elaboración propia.

La tabla LIII se muestra un listado ordenado de mayor a menor de las distintas frecuencias así como sus respectivos porcentajes relativos y acumulados.

**Tabla LIII. Frecuencias relativas y acumuladas**

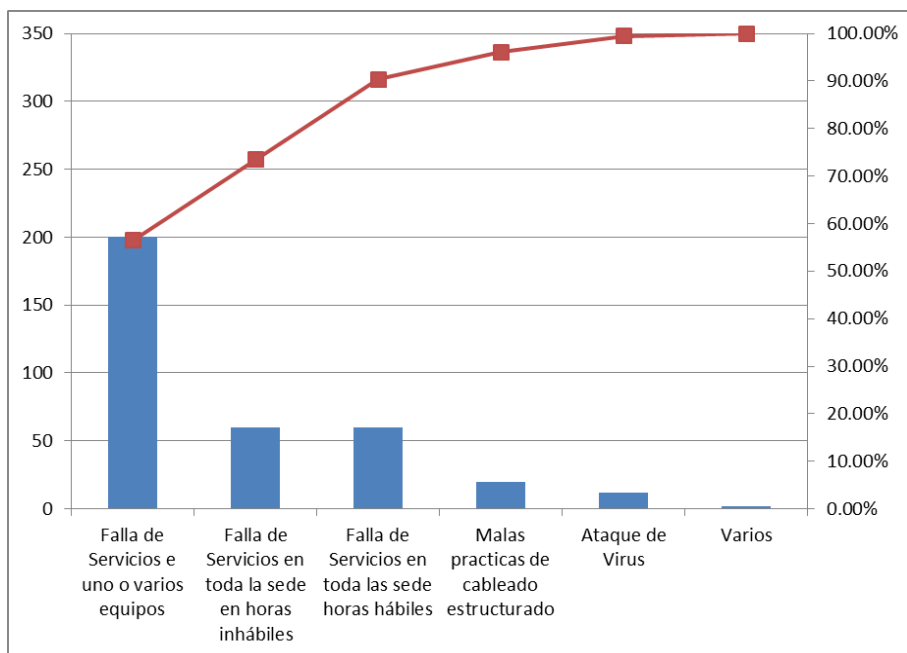
No.	Causas	Frecuencia'	% Relativo	% Acumulado
1	Falla de servicios en toda la sede en horas inhábiles.	200,00	56,50	56,50
2	Falla de servicios en toda la sede en horas hábiles.	60,00	16,95	73,45
3	Falla de servicios en uno o varios equipos.	6,00	16,95	90,40
4	Ataque de virus.	20,00	5,65	96,05
5	Malas prácticas de cableado estructurado.	12,00	3,39	99,44
6	Varios.	2,00	0,56	100,00
		300,00	100,00	

Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que las causas 2 y 3 tienen una misma frecuencia pero se da mayor importancia a la causa 2 debido a que el nivel de impacto es más alto que la causa 3.

La figura 43 muestra de forma gráfica cada una de las causas principales del análisis de las distintas fallas del equipo y servicio de telecomunicaciones a través de la aplicación del Diagrama de Pareto.

Figura 43. Diagrama de Pareto



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

- La herramienta de Pareto permite identificar que las causas 1 y 2 son las principales causas de fallas en los servicios informáticos entregados por

la unidad de telecomunicaciones, por lo tanto es necesario tomar medidas que permitan la reducción de estos eventos para así mejorar el servicio.

- Debido a que la causa 1 falla de servicios en uno o varios equipos se debe a que el servicio de energía eléctrica no es constante en toda la república, durante la visita realizada se pudo constatar que los equipos reguladores y de respaldo de batería se encuentran dañados por tal razón se implementa el cambio de baterías de UPS a nivel general para minimizar el impacto cuando el flujo eléctrico no es constante.
- La causa 2 falla de servicios en toda la sede en horas inhábiles: se cuentan con unidades que trabajan 24 x 24 a las que se les debe proveer soporte informático; el cual en horas inhábiles y días festivos se realiza vía telefónica y dependiendo de la falla se realiza presencial. La solución del mismo depende del tiempo de respuesta del personal de turno, cada unidad posee un listado de dicho personal según el día que la falla se presente y si este no responde procede a llamar al siguiente en la lista.
  - Debido a que este servicio es proporcionado por una empresa externa a la cual se le debe reportar la falla es necesario crear procedimientos para reportar fallas, así como la capacitación del uso de los mismos para que el personal de estas unidades conozca la forma en la que se deben reportar las fallas y así minimizar el tiempo de espera de la solución.
- Además para las causas 3, 4 y 5, las cuales se pueden minimizar a través de la capacitación del personal de soporte técnico regional con el que cuenta la unidad de informática de la siguiente manera:

- Descentralizar el monitoreo de servidores de antivirus a través de los técnicos de informática por regiones, para garantizar que los equipos estén actualizados, protegidos de amenazas externas y a la vez se verifica que los servidores se encuentren encendidos minimizando el impacto de las fallas 3 y 5.
- Para la falla 4, se propone realizar una capacitación sobre la aplicación de estándares existentes en el ámbito de cableado estructurado para mejorar y garantizar la conectividad entre las diferentes sedes regionales y oficinas centrales.

#### 4.2. Plan de capacitación

Derivado del análisis expuesto anteriormente se propone un plan de capacitación como se muestra en la tabla LIV y la tabla LV muestra el cronograma propuesto para la ejecución del mismo. Lo cual permite garantizar el funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones así como elevar el nivel de los servicios informáticos prestados.

Tabla LIV. Plan de capacitación

No.	Capacitación	Objetivo general	Dirigido a:			Frecuencia
			Abogados de enlace	Técnicos de informática	Personal administrativo	
1	Uso de procedimientos para reporte por falla de servicios.	El personal que labora 24 X 24 tenga la capacidad de realizar reportes por falta de servicios informáticos al proveedor en horas inhábiles y días festivos.	X			2
2	Uso y configuración de consolas de antivirus en servidores regionales.	Descentralizar el monitoreo de servidores de antivirus y elevar el nivel de seguridad por ataques externos.		X		1
3	Taller sobre actualización de firmas de antivirus y monitoreo de consolas de antivirus en servidores.	Evaluar funcionamiento de consolas y procedimiento de monitoreo por personal de informática a cargo.		X		2

Continuación de la tabla LIV.

4	Buenas prácticas de cableado estructurado.	Implementación de estándares definidos para cableado estructurado para garantizar el funcionamiento y conectividad de redes LAN.		X			3
5	Taller sobre uso de procedimientos para reporte de falla de servicios informáticos.	Analizar de forma practica con casos reales el uso de los procedimientos entregados.	X				3
6	Uso de herramienta de mensajería y comunicación interna de la institución.	Mejorar el sistema de comunicación y servicio de la institución a través de medios informaticos.				X	3

Fuente: elaboración propia.

Tabla LV. Cronograma de capacitación

No.	Capacitación	Duración	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Cot.	Nov.	Dic.
1	Uso de procedimientos para reporte por falla de servicios.	4 horas	■				■			
2	Uso y configuración de consolas de antivirus en servidores regionales.	4 horas	■							
3	Taller sobre actualización de firmas de antivirus y monitoreo de consolas de antivirus en servidores.	3 horas			■				■	
4	Buenas prácticas de cableado estructurado.	4 horas	■			■			■	
5	Taller sobre uso de procedimientos para reporte de falla de servicios informáticos.	3 horas		■			■			■
6	Uso de herramienta de mensajería y comunicación interna de la institución.	3 horas	■			■			■	

Fuente: elaboración propia.

### 4.3. Capacitaciones realizadas

De acuerdo a lo establecido en el plan de capacitación se realizó la convocatoria del personal de abogados de enlace para la realización de la capacitación y talleres sobre el uso de procedimientos para el reporte de falla de servicios. A continuación se presenta el detalle de la misma, así como los

procedimientos creados para dar solución a la falla de servicios informáticos en horas inhábiles como se muestran en las figuras 44, 45 y 46.

- Capacitación a personal de abogados de enlace

- Justificación

Describir la forma de reaccionar al momento de una falla en los juzgados de turno de la institución en horas inhábiles.

El Departamento de Informática representado por la Sección de Redes y Telecomunicaciones trabaja conjuntamente (24 horas) con los juzgados de turno para mantener los servicios en óptimas condiciones pero en horas inhábiles pero no se cuenta con los recursos necesarios para movilizarse al lugar donde se está presentado el inconveniente y solventarlo.

- Objetivos

- Definir cada una de las actividades que forman parte de los procedimientos en el levantamiento de *ticket* para reportar fallas con empresa proveedora del servicio.
    - Establecer pasos, actividades y responsables de la ejecución de los procedimientos.
    - Representar gráficamente los procedimientos, lo cual permite comprender mejor la secuencia, acciones y responsables de cada uno de los procedimientos.



Capacitadores: Ing. Oscar Raimundo Morales  
 José Humberto Gutiérrez Pérez  
 Lugar: Salón Minugua, oficinas centrales IDPP.

- Material de apoyo

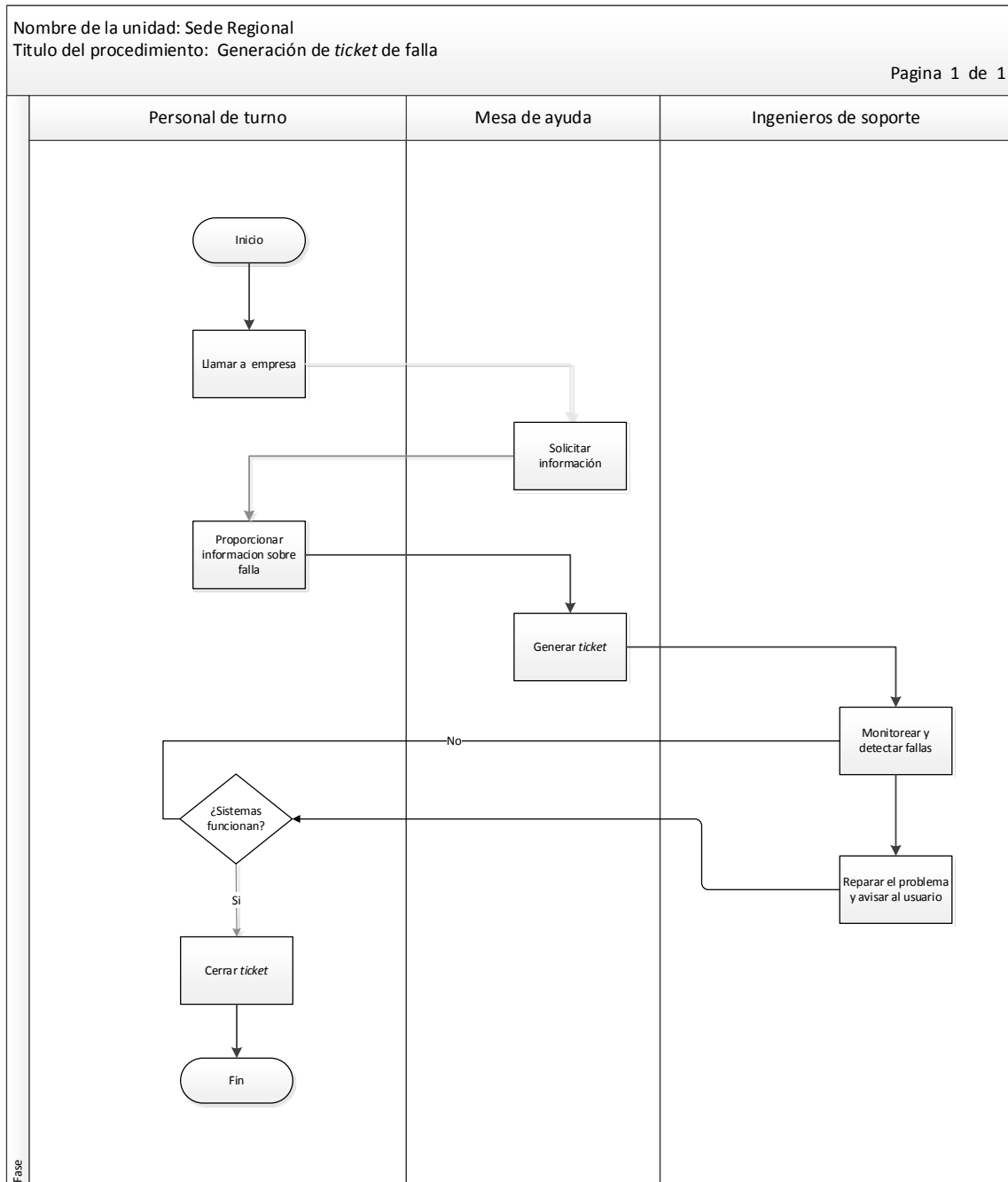
Para garantizar la comprensión y facilitar la implementación realizada al personal de abogados de enlace, se crean flujogramas que ayuden de forma visual a comprender y ejecutar cada una de las actividades requeridas para la realización del reporte de falla de servicios informáticos.

Tabla LVI. **Procedimiento para generación de *ticket* de falla**

Nombre de la unidad: Juzgado de turno		
Título: Generación de <i>ticket</i> de falla		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Personal de turno	1	Realizar llamada a empresa proveedora de servicios informáticos.
Mesa de ayuda	2	Solicitar información para identificar el nodo que debe restablecer.
Personal de turno	3	Proporcionar información sobre hora de falla, ID de enlace de datos.
Mesa de ayuda	4	Generar <i>ticket</i> correspondiente de falla reportada.
Ingenieros de soporte	5	Realizar monitoreo y detección de posibles fallas de enlace de datos.
Ingenieros de soporte	6	Realizar reparación del problema y dar aviso a personal de turno.
Personal de turno	7	Sistemas funcionan. 7.1 Si: informar para cierre de <i>ticket</i> , fin de procedimiento. 7.2 No: informar a ingenieros de soporte sobre el resultado incorrecto.
	8	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 44. Flujograma para generación de *ticket* de falla



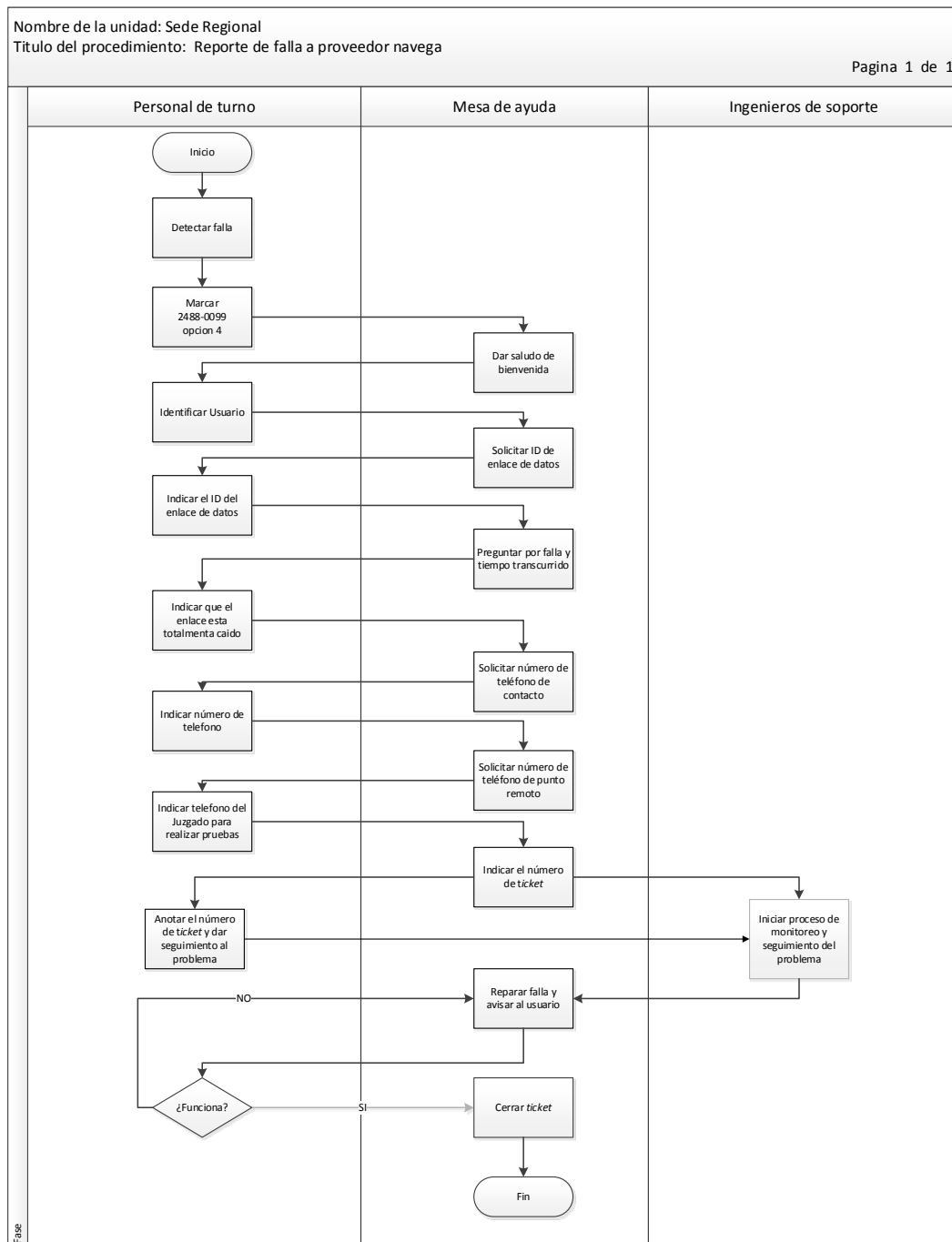
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla LVII. **Procedimiento para reporte de falla a proveedor Navega**

Nombre de la unidad: Juzgado de turno		
Título: Reporte de falla a proveedor Navega.		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Personal de turno	1	Detectar falla.
Personal de turno	2	Informar vía telefónica con empresa utilizando para ello el PBX 2488-0099, opción 4.
Mesa de ayuda	3	Dar saludo de bienvenida.
Personal de turno	4	Usuario se identifica.
Mesa de ayuda	5	Solicitar ID de enlace de datos.
Personal de turno	6	Indicar ID que identifica el servicio del enlace de datos.
Mesa de ayuda	7	Solicitar información sobre el tipo de falla y el tiempo transcurrido de la misma.
Personal de turno	8	Indicar que el servicio se encuentra totalmente caído.
Mesa de ayuda	9	Solicitar un número telefónico de contacto.
Personal de turno	10	Indicar nombre y número telefónico de contacto para realización de pruebas y verificación de funcionamiento.
Mesa de ayuda	11	Solicitar número telefónico de punto remoto.
Personal de turno	12	Indicar número telefónico de juzgado para que se realicen pruebas.
Mesa de ayuda	13	Asignar número de <i>ticket</i> que identifica la falla.
Personal de turno	14	Anotar el número de <i>ticket</i> y para darle seguimiento a la reparación de la falla.
Ingenieros de soporte	15	Iniciar proceso de monitoreo y seguimiento del problema.
Mesa de ayuda	16	Reparar falla y avisar a contacto para realizar pruebas.
Personal de turno	17	Sistemas funcionan. 17.1 Si: informar para cierre de <i>ticket</i> , fin de procedimiento. 17.2 No: informar a mesa de ayuda sobre el resultado incorrecto.
	18	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 45. **Flujograma para reporte de falla a proveedor Navega**



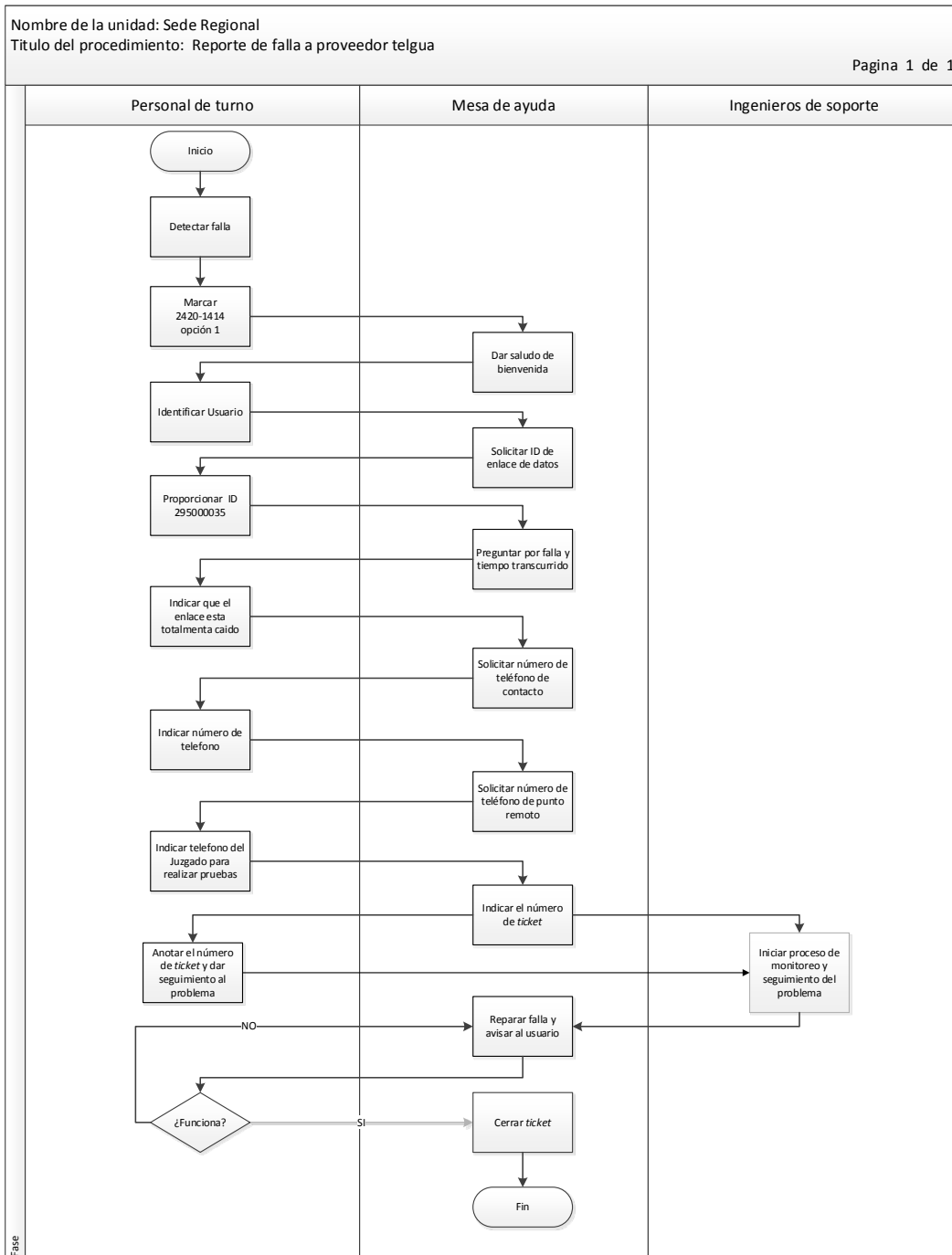
Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Tabla LVIII. **Procedimiento para reporte de falla a proveedor Telgua**

Nombre de la unidad: Juzgado de Turno		
Título del procedimiento: Reporte de falla a proveedor Telgua.		
Hoja No. 1 de 1		
Puesto responsable	Paso No.	Actividad
Personal de turno	1	Detectar de falla.
Personal de turno	2	Informar vía telefónica con empresa utilizando para ello el PBX 2420-1414, opción 1.
Mesa de ayuda	3	Dar saludo de bienvenida.
Personal de turno	4	Usuario se identifica.
Mesa de ayuda	5	Solicitar ID de enlace de datos.
Personal de turno	6	Indicar ID 29500035 que identifica el servicio del enlace de datos.
Mesa de ayuda	7	Solicitar información sobre el tipo de falla y el tiempo transcurrido de la misma.
Personal de turno	8	Indicar que el servicio se encuentra totalmente caído.
Mesa de ayuda	9	Solicitar un número telefónico de contacto.
Personal de turno	10	Indicar nombre y número telefónico de contacto para realización de pruebas y verificación de funcionamiento.
Mesa de ayuda	11	Solicitar número telefónico de punto remoto.
Personal de turno	12	Indicar número telefónico de juzgado para que se realicen pruebas.
Mesa de ayuda	13	Asignar número de <i>ticket</i> que identifica la falla.
Personal de turno	14	Anotar el número de <i>ticket</i> y para darle seguimiento a la reparación de la falla.
Ingenieros de soporte	15	Iniciar proceso de monitoreo y seguimiento del problema.
Mesa de ayuda	16	Reparar falla y avisar a contacto para realización de pruebas.
Personal de turno	17	Sistemas funcionan. 17.1 Si: informa para cierre de <i>ticket</i> , fin de procedimiento. 17.2 No: informa a mesa de ayuda sobre el resultado incorrecto.
	18	Fin.

Fuente: elaboración propia.

Figura 46. **Flujograma para reporte de falla a proveedor Telgua**



Fuente: elaboración propia, con programa de Visio.

Figura 47. **Capacitación abogados de oficio**



Fuente: Salón Minugua, Instituto de la Defensa Pública Penal.

- Capacitación Personal Técnico de informática
  - Justificación

Proporcionar al personal técnico habilidades y capacidades que permitan descentralizar la administración y monitoreo de los servidores de antivirus, para elevar el nivel de seguridad de la red y evitando así las posibles infecciones de amenazas de virus. Así como la aplicación de estándares que permitan mejorar la conectividad de los sistemas informáticos.

- **Objetivos**
  - Instalar y configurar las consolas de antivirus para la debida administración y monitoreo los diferentes equipos que posee cada sede.
  - Mantener los estándares existentes en la realización y/o creación de puntos nuevos en el cableado estructurado, mejorando así el rendimiento del mismo.

Capacitador: Humberto Gutiérrez.

Lugar: Salón Minugua, oficinas centrales IDPP.

Figura 48. **Mejores prácticas de cableado estructurado**



Fuente: sedes regionales.



## CONCLUSIONES

1. La carencia de una herramienta técnica que permita agrupar todas las acciones requeridas e indique la forma correcta en que se realizan las distintas actividades provoca que el desarrollo de las mismas sea de forma incorrecta teniendo como consecuencia duplicidad y pérdida de información. El establecimiento de la secuencia de pasos, actividades, responsables y documentos claves a través de la implementación de los procedimientos e instructivos estandarizados, elimina la redundancia en las actividades técnico-jurídicas,
2. Debido al poco presupuesto con el que cuenta la institución, la mayoría de las sedes regionales carece de personal, provocando que las actividades de dos o más puestos sean realizadas por la misma persona. Por tal razón la definición de cada actividad y la presentación en secuencia lógica de cómo se desarrollan permiten que sin importar si la actividad pertenece o no al puesto se puedan realizar fácilmente.
3. La múltiples actividades que realiza dentro y fuera de las sede provoca que el personal muchas veces no se encuentre en su puesto de trabajo. La representación gráfica a través de flujogramas permite una mejor comprensión de la secuencia, acciones y responsables de cada uno de los procedimientos e instructivos; logrando en todo momento que el personal que si se encuentra en la sede pueda brindar apoyo realizando las actividades del que esté ausente.

4. La representatividad que la institución tiene a nivel regional y las exigencias del servicio que presta provoca que muchas veces el personal que labora en las mismas no sea de la región. Por lo que se generan problemas de ausencia debido a dificultad de acceso, rotaciones y/o permutaciones. Por tal razón el proporcionar al personal una guía que le permita conocer la forma correcta en la que se deben de realizar cada una de las actividades facilita el desarrollo laboral del personal nuevo, de consulta para el personal existente y sirviendo además como complemento del personal que es trasladado o rotado en otros puestos u otras sedes.
5. La unidad de desarrollo y análisis trabaja constantemente en mejoras a la plataforma web (SIADep), la cual sirve de respaldo en el trabajo técnico-jurídico, resguardando digitalmente la información de los casos. La correcta definición de las actividades a través de procedimientos e instructivos estandarizados ayuda en el desarrollo de rutinas de programación homogéneas que permitan el desenvolvimiento correcto de trabajo de los defensores a través de dicha herramienta informática.
6. El servicio que presta la institución en los diferentes juzgados de turno, exige que el mismo sea continuo debido a que estos laboran 24 X 24 los 360 días del año, exigiendo que las tecnologías de información estén siempre disponibles. Lamentablemente el servicio informático que se le presta a la institución depende de la empresa con quien se tiene contratado el mismo y de las buenas condiciones de los equipos de telecomunicaciones. Para minimizar el tiempo de atención y reparación de una falla en horas inhábiles se realizó un plan de capacitación como medida de contingencia para que el personal que labora directamente en los juzgados sea capaz de realizar el reporte de inmediato.

7. La implementación de charlas y concientización del personal sobre el ahorro del consumo de agua, no solo permite el beneficio de la reducción del costo de dicho insumo, sino que también permite la creación de una cultura de conservación de recursos naturales en la persona, siendo esta tanto de beneficio para la institución como de beneficio personal y social.



## RECOMENDACIONES

1. Actualmente la institución realiza constantes capacitaciones a nivel jurídico, por lo que a través del desarrollo del presente trabajo de graduación se pudo evidenciar que otras áreas que conforman la institución no han sido colocadas en este rubro, razón por la cual se recomienda realizar una detección de necesidades de capacitación en áreas como el Departamento Administrativo.
2. Para que los equipos instalados y las medidas de corrección realizadas en los servicios sanitarios de la institución funcionen correctamente no solo es necesario contar con una persona responsable de los mismos. Razón por la que se recomienda colocar un buzón como centro principal de sugerencias o reportes sobre anomalías o mal funcionamiento de los elementos en los servicios sanitarios
3. El rechazo al cambio es un problema frecuente a nivel personal, laboral y social, es por ello que la concientización del personal sobre el ahorro de agua en los servicios sanitarios debe ser un proceso continuo, por ello se recomienda que se programen y continúen realizando charlas y capsulas informativas que den a conocer sobre el ahorro de agua incluso en otras áreas para lograr tener en el personal una cultura de ahorro de recursos renovables y no renovables.



## BIBLIOGRAFÍA

1. CIFUENTES VILLATORO, Alex Rodemiro. *Aprovechamiento del reciclado de agua en una industria alimenticia, para una producción más limpia*. Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2006. 113 p.
2. DOUGLAS A., Lind; MARCHAL, William G.; WATHEN, Samuel A., *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. 13a ed. México: McGraw-Hill Interamericana. 2008. 736 p.
3. GARCÍA CRIOLLO, Roberto. *Estudio del trabajo, ingeniería de métodos y medición del trabajo*. 2a ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2005, 459 p.
4. GUTIERREZ PULIDO, Humberto. *Calidad total y productividad*. 2a ed. México: McGraw-Hill interamericana. 2005. 421 p.
5. MORALES VALLEJO, Pedro, *Estadística de las ciencias sociales, tamaño de la muestra ¿Cuántos sujetos necesitamos?*. [en línea] <http://www.epcomillas.es/personal/peter/investigación/tama%F1oMuestra.pdf>. 2012. [Consulta: abril de 2012.]
6. MOTT, Robert L. *Mecánica de fluidos*. 6a ed. México: McGraw-Hill Interamericana. 2006. 647 p.

7. NIEBEL, Benjamín W. *Ingeniería industrial, métodos, estándares y diseño del trabajo*. 11a ed. México: Alfaomega, 2004. 745 p.
8. RUBIO PEREZ, Luis Fernando. *Aplicación de Producción más Limpia en la unidad de EPS de la facultad de ingeniería de la Universidad de San Carlos*. Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2012. 181 p.
9. SERECH ENRIQUEZ, Evelyn Lizet. *Elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control del inventario en una empresa distribuidora*. Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, 2005. 183 p.



# APÉNDICE

## Apéndice 1. Formato de encuesta para el uso de agua del IDPP



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
ESCUELA DE MECANICA INDUSTRIAL

ENCUESTA	
<b>OBJETIVO</b>	
El presente cuestionario tiene como objetivo, recopilar información sobre el consumo de agua potable en los servicios sanitarios del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.	
<b>INSTRUCCIONES</b>	
A continuación se presentan una serie de preguntas, la información recopilada será utilizada para fines académicos y de forma confidencial.	
I. INFORMACIÓN GENERAL	
Puesto que desempeña: _____	
Tiempo de laborar en el Instituto: _____ Años _____ Meses	
Departamento/Sección/Unidad: _____	
II. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL CONSUMO DE AGUA	
1. ¿Cuántas veces al día hace uso del inodoro ? _____	
2. ¿En Caso de ser del género masculino: Cuántas veces al día utiliza el mingitorio ? _____	
3. ¿Cuántas veces al día se lava las manos o cara ? _____	
4. ¿Cuántas veces al día se lava los dientes ? _____	
6. ¿Cuántas veces lava vasos, tazas o otros elementos en el área de sanitarios ? _____	
7. ¿Hace uso de los lavabos?	
Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Si la respuesta es Sí, responda:	
7.1 ¿Cuántas veces al día?	_____
8. ¿Hace uso del chorro?	
Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Si la respuesta es Sí, responda:	
8.1 ¿Cuántas veces al día?	_____
¡Gracias por su colaboración!	

Fuente: elaboración propia.

