

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

**Manual de Procedimientos
de Quejas y Denuncias**


Unidad de Auditoría Interna


Guatemala, noviembre 2023

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS	Instructivo General	Unidad de Auditoría Interna -UDAI-
--	----------------------------	---

1. Procedimiento de evaluación interna de denuncias
2. Procedimiento de gestión de quejas

Versión 2

Autorizado por	Cargo	Fecha	Firma
Lic. Mario René Alvarez Galán	Jefe de la Unidad de Auditoría Interna	08/11/2023	 <p>Firmado digitalmente por Mario René Alvarez Galán Fecha: 2023.11.08 11:13:51 -06'00'</p>

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma
Licda. Grendy Marilis Gallardo Pérez	Auditora	08/11/2023	 <p>Firmado digitalmente por Grendy Marilis Gallardo Pérez Fecha: 2023.11.08 10:27:36 -06'00'</p>

Vigente a partir de:

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. MISIÓN.....	1
2. VISIÓN.....	1
3. BASE LEGAL.....	2
4. OBJETIVOS.....	3
General:	3
Específicos:.....	3
5. ALCANCE.....	3
6. DEFINICIONES.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS.....	5
9. GLOSARIO.....	12
10. SIMBOLOGÍA EMPLEADA.....	13

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de Quejas y Denuncias del Ministerio de Energía y Minas, constituye una herramienta administrativa de procesos, con el propósito de disponer de un sistema de información interna que facilite a la Autoridad Superior, el conocimiento de las quejas y denuncias que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que éstas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público.

Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna. Para ello, se habilitarán canales para el envío de las quejas y denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés.

Una queja implica un descontento ante una situación y una denuncia es la manifestación de un hecho ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción realizada por el personal de la institución.

En la actualidad, el Manual de Procedimientos se ha convertido en una de las herramientas administrativas más útiles y valiosas para facilitar la operación y la interconexión de las actividades, así como, para favorecer el sistema de Control Interno, dado que permite obtener información detallada, ordenada e integral de las diversas operaciones que se realizan dentro de las instituciones. No obstante, es necesario considerar la importancia de actualizar su contenido de acuerdo a las necesidades de la unidad.

1. MISIÓN

Somos la institución rectora del régimen normativo aplicable al fomento, producción, distribución y comercialización de la energía, hidrocarburos, y la explotación de los recursos mineros de Guatemala, asegurando que estas actividades generen el máximo aporte posible al Desarrollo Sostenible del país.

2. VISIÓN

Ser, para el año 2032, un ministerio eficiente, eficaz y altamente calificado, cuyas decisiones permitan establecer políticas y aplicar un marco normativo y operativo de carácter sectorial, que promueva la cobertura universal de la energía eléctrica, así como el aprovechamiento sostenible y el uso responsable de los recursos mineros y energéticos (tanto hidrocarburos como energía eléctrica), generando confianza y certeza que promuevan el incremento de la inversión nacional y extranjera.

3. BASE LEGAL

1. Constitución Política de la República de Guatemala. Artículos 1 y 2.
2. Ley Contra la Corrupción, Decreto Número 31-2012.
3. Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008.
4. Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Decreto Número 31-2002 y sus Reformas Decreto No. 13-2013.
5. Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto número 114-1997.
6. Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto número 101-1997.
7. Ley de Servicio Civil, Decreto 1748.
8. Código Procesal Penal, Decreto número 51-1992.
9. Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto Acuerdo Gubernativo número 540- 2013.
10. Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas Acuerdo Gubernativo número 96-2019.
11. Acuerdo Gubernativo número 28-2020, reformado por el Acuerdo Gubernativo número 34-2020, Normativa de creación y establecimiento de las funciones de la Comisión Presidencial Contra la Corrupción.
12. Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental. Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas, del 25 de mayo de 2023.
13. Convención Interamericana contra la Corrupción, Decreto número 15-2001.
14. Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción Decreto número 91-2005.
15. Acuerdo Interno 1-2020 de fecha, 28 de agosto de 2020, emitido por la Comisión Presidencial Contra la Corrupción.

4. OBJETIVOS

General:

Ser una herramienta de consulta y de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, al presentar en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones que realiza la Unidad de Auditoría Interna para la atención y gestión externa e interna de quejas y denuncias que realicen las personas en cuanto a posible comisión de actos ilícitos o de corrupción y el incumplimiento de normas y procedimientos cometidos por empleados o funcionarios del Ministerio de Energía y Minas.

Específicos:

1. Determinar la posible comisión de actos ilícitos o de corrupción y el incumplimiento de normas y procedimientos, perpetrados por empleados o funcionarios del Ministerio de Energía y Minas, recabando elementos de convicción para el inicio de un proceso disciplinario o presentación de denuncia penal.
2. Conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los usuarios de nuestros servicios con la finalidad de volverlos ágiles, eficientes y oportunos, en consecución de la mejora continua.

5. ALCANCE

Definir los procesos y procedimientos aplicables para la Evaluación interna de Denuncias y Gestión de Quejas.

6. DEFINICIONES

Queja: Manifestación verbal o escrita por un incumplimiento o inconformidad en la prestación del servicio público.

Denuncia: Manifestación de un hecho ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción realizada por el personal de la institución.

Acto Ilícito: Hecho o una acción que contraviene la ley y que, además, es contraria a la equidad, a la justicia y a la moral.

Corrupción: Se refiere a los actos deshonestos o delictivos cometidos por funcionarios y autoridades públicas que abusan de su poder e influyen a realizar un mal uso intencional de los recursos financieros y humanos a los que tienen acceso, anticipando sus intereses personales o los de sus allegados.

Servicios Públicos: Son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad garantizando la igualdad entre los ciudadanos.

Unidad de Auditoría Interna: Se encarga de planificar anualmente sus actividades y evaluaciones considerando la evaluación de riesgos, administración de recursos y solicitar aprobación del Plan Anual de Auditoría, para contribuir al logro de los objetivos y metas de la entidad.

Auditor Interno: Es la persona que dirige la Unidad de Auditoría Interna, responsable de dirigir las actividades y asignaciones de aseguramiento y consultoría, con el propósito de agregar valor y fortalecer el control interno preventivo, defectivo y correctivo, a través de las recomendaciones, de forma objetiva e independiente.

7. RESPONSABILIDADES

El Jefe de la Unidad de Auditoría Interna es responsable de:

Planificar, dirigir, coordinar, organizar, supervisar, controlar y evaluar las actividades sustantivas y de apoyo, que se desarrollan en la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Energía y Minas.

La Secretaria de la Unidad de Auditoría Interna es responsable de:

Es la persona encargada de gestionar las denuncias o quejas que se reciben en el Ministerio, desde el inicio hasta el archivo.

El Supervisor de la Unidad de Auditoría Interna es responsable de:

Es quien analiza y verifica la evaluación (denuncia o queja), revisa el informe del Auditor y traslada a Jefe de la UDAI.

El Auditor de la Unidad de Auditoría Interna es responsable de:

Evalúa lo gestionado por la Secretaria, Supervisor y Auditor, recibe el informe y firma, lo traslada a Secretaria para conocimiento de los interesados y archivo.

8. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS



En este espacio se muestra la descripción de los procedimientos, así como, los flujogramas de Evaluación interna de Denuncias y Gestión de Quejas.

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS	<table border="1"> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>11</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	08	11	2023	Unidad de Auditoría Interna (UDAI)
	Día	Mes	Año					
08	11	2023						
<table border="1"> <tr> <td>Pág.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>De:</td> <td>1</td> </tr> </table>	Pág.:	1	De:	1				
Pág.:	1							
De:	1							

Procedimiento de evaluación interna de denuncias

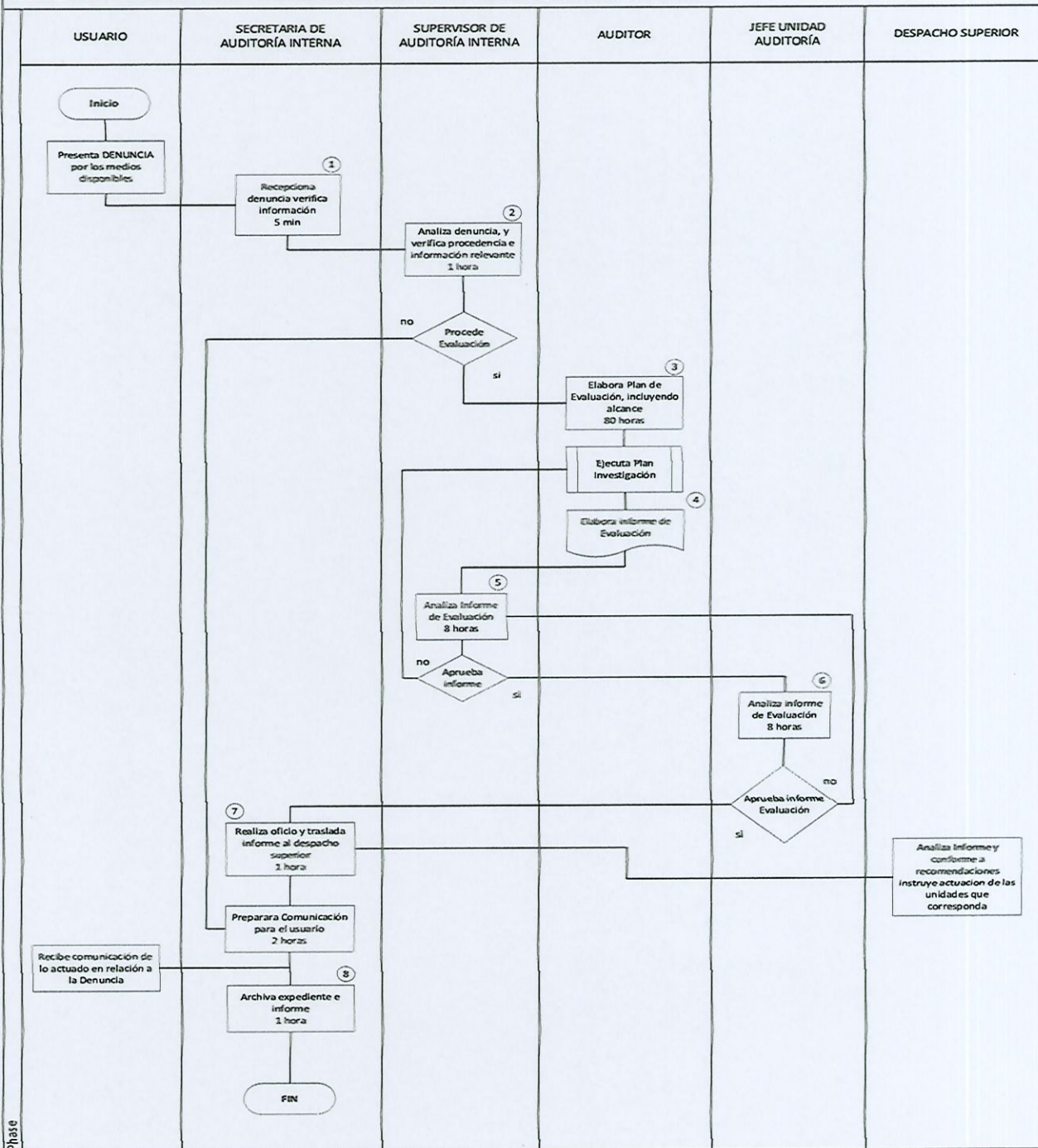
Objetivo: Determinar la posible comisión de actos ilícitos o de corrupción y el incumplimiento de normas y procedimientos, perpetrados por empleados o funcionarios del Ministerio de Energía y Minas, recabando elementos de convicción para el inicio de un proceso disciplinario o presentación de denuncia penal.

No. Operación	Responsable	Descripción
1	Secretaria de la UDAI	Recibe denuncia de usuario vía telefónica, correo electrónico, presencial u otros medios, verifica la información ingresada y traslada por medio de hoja de trámite al Supervisor de la Unidad de Auditoría Interna.
2	Supervisor UDAI	Analiza y verifica si procede realizar la evaluación.
2.1	Supervisor UDAI	Si no procede realizar la evaluación, se archivan las actuaciones.
2.2	Supervisor UDAI	Si procede realizar la evaluación, traslada el caso al Auditor.
3	Auditor	Recibe la denuncia o queja, elabora plan de evaluación, que incluye propuesta de alcance de la misma; ejecuta el plan de evaluación, verifica el alcance y elabora informe.
4	Auditor	Traslada informe y expediente al Supervisor UDAI.
5	Supervisor UDAI	Recibe informe y expediente, si tiene observaciones solicita que se incluyan y devuelve al Auditor. Regresa a la actividad 3.
5.1	Supervisor UDAI	Si no tiene observaciones al informe, gestiona las firmas que corresponden. Traslada para revisión de informe y expediente al Jefe de la UDAI.
6	Jefe de la UDAI	Recibe y revisa informe y expediente.
6.1	Jefe de la UDAI	Si tiene observaciones con respecto al informe final lo devuelve y procede conforme la actividad 5.
6.2	Jefe de la UDAI	Si no tiene observaciones al informe, lo firma, y traslada informe y expediente a Secretaria.
7	Secretaria de la UDAI	Recibe y traslada con oficio, el informe final con las recomendaciones de caso, firmado en original, al Despacho Superior, para análisis y conforme a recomendaciones instruye actuación a las Direcciones o Unidades que corresponda.
7.1	Secretaria de la UDAI	Prepara comunicar agradecimiento, a través del medio que indicó para el seguimiento, a quien presentó la denuncia que permitió evidenciar actos irregulares.
8	Secretaria de la UDAI	Archiva expediente y copia del informe.



Elaboró: Grendy Marilis Gallardo Pérez	Aprueba: Mario René Alvarez Galán
 <p>F) Firmado digitalmente por Grendy Marilis Gallardo Pérez Fecha: 2023.11.08 10:29:17 -05'00'</p>	 <p>F) Firmado digitalmente por Mario René Alvarez Galán Fecha: 2023.11.20 09:01:41 -05'00'</p>

Procedimiento de evaluación interna de denuncias

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN INTERNA DE DENUNCIAS (101 horas 5 minutos)



Phase

Elaboró: Grendy Marilis Gallardo Pérez	Aprueba: Mario René Alvarez Galán
<p>F)  Firmado digitalmente por Grendy Marilis Gallardo Pérez Fecha: 2023.11.08 10:29:47 -06'00'</p>	<p>F)  Firmado digitalmente por Mario René Alvarez Galán Fecha: 2023.11.08 11:14:54 -06'00'</p>

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS	<table border="1"> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>11</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	08	11	2023	Unidad de Auditoría Interna (UDAI)
	Día	Mes	Año					
08	11	2023						
<table border="1"> <tr> <td>Pág.:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>De:</td> <td>1</td> </tr> </table>	Pág.:	1	De:	1				
Pág.:	1							
De:	1							



Procedimiento de gestión de quejas

Objetivo: Conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los usuarios de nuestros servicios con la finalidad de volverlos ágiles, eficientes y oportunos, en consecución de la mejora continua.

No. Operación	Responsable	Descripción
1	Secretaria de la UDAI	Recibe la queja vía telefónica, correo electrónico, presencial u otros medios, verifica la información ingresada y la traslada al Supervisor de Unidad de Auditoría Interna.
2	Supervisor UDAI	Recibe la información, analiza y verifica si procede la gestión de la queja.
2.1	Supervisor UDAI	Si no procede gestionar la queja, traslada a la Secretaria, para que comunique al interesado y archiva las actuaciones.
2.2	Supervisor UDAI	Si procede la gestión de la queja, identifica la Unidad Administrativa que dará atención, y traslada a la Secretaria de la UDAI
3	Secretaria de la UDAI	Recibe información de la gestión y elabora oficio para firma y traslada la queja a la Dependencia Organizacional que la resolverá.
4	Dependencia Organizacional	Recibe oficio, que contiene la queja, analiza, resuelve y traslada informe a la Secretaria de la UDAI.
5	Secretaria de la UDAI	Recibe informe de gestión de la queja y traslada a Jefe de la Unidad.
5.1	Jefe de la Unidad	Recibe informe, revisa, si no procede lo resuelto por la Dependencia Organizacional, regresa con observaciones a operación 4.
6	Jefe de la Unidad	Si procede el informe de gestión de la queja, lo traslada a la Secretaria de la UDAI, para comunicar el resultado al interesado.
7	Secretaria de la UDAI	Recibe el informe y comunica al interesado el resultado de la gestión de su queja, a través del medio que indicó para seguimiento.
8	Secretaria de la UDAI	Archiva informe.

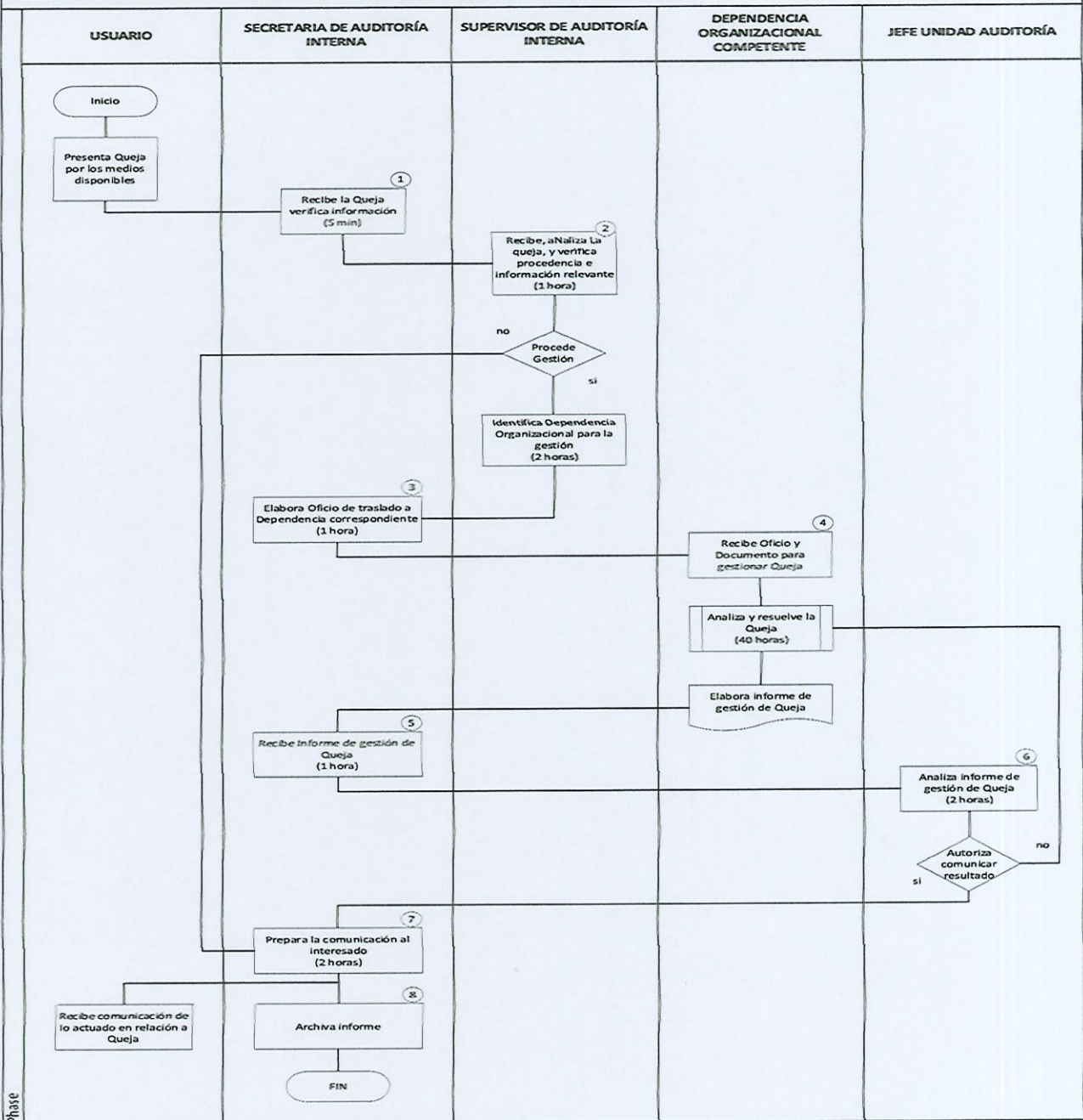
Elaboró: Grendy Marilis Gallardo Pérez

Aprueba: Mario René Alvarez Galán

	
<p>Firmado digitalmente por Grendy Marilis Gallardo Pérez Fecha: 2023.11.08 10:30:18 -06'00'</p>	<p>Firmado digitalmente por Mario René Alvarez Galán Fecha: 2023.11.08 11:15:29 -06'00'</p>

Procedimiento de gestión de quejas

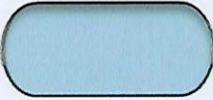

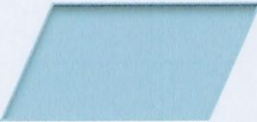
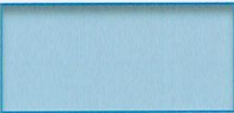
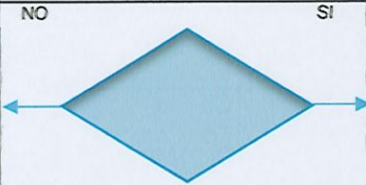


FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS (49 horas 5 minutos)



Phase

Elaboró: Grendy Marilis Gallardo Pérez	Aprueba: Mario René Alvarez Galán
F)  <p>Firmado digitalmente por Grendy Marilis Gallardo Pérez Fecha: 2023.11.08 10:30:52 -06'00"</p>	F)  <p>Firmado digitalmente por Mario René Alvarez Galán Fecha: 2023.11.08 11:16:01 -06'00"</p>

10. SIMBOLOGÍA EMPLEADA

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso
	Documento / Impresión	Este símbolo se utiliza para mandar visualizar un resultado ya sea por medio de la pantalla o por una impresión
	Conector	Este símbolo es utilizado para enlazar dos partes del diagrama pero en diferentes hojas

9. GLOSARIO

MEM: Ministerio de Energía y Minas

UDAI: Unidad de Auditoría Interna

Despacho Superior:

Es el funcionario de mayor rango jerárquico del Ministerio, responsable de la dirección de toda actividad técnica y administrativa de la Institución.

Dependencia Organizacional:

Son las distintas áreas del Ministerio (Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, Unidades, Secciones, etc.)