

**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 91594**

**AUDITORIA  
AUDITORIA DE DESEMPEÑO DEPARTAMENTO DE  
SEGUIMIENTO DE LA DIRECCION DE PROCURACION.  
DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 30 DE ABRIL DE 2020**



**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2020**

## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	4
GENERALES	4
ESPECIFICOS	4
<b>ALCANCE</b>	4
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	6
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	7
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	16
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	17



## ANTECEDENTES

La Procuraduría de los Derechos Humanos fue incluida en la Constitución de 1985, en el Artículo 274, el cual establece que el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración y rendirá informe anual al pleno del Congreso, con el que se relacionará a través de la Comisión de Derechos Humanos.

Nace jurídicamente con el Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, el cual fue reformado por el Decreto 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, publicado en el Diario de Centro América el 16 de junio de 1,987.

Asimismo, el Procurador para el cumplimiento de las atribuciones que la Constitución Política de la República de Guatemala y la ley establecen, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno y actuará con absoluta independencia.

### **Estructura Orgánica de la Entidad.**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 11 del Acuerdo Número SG-84-2020, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, "La Procuraduría de los Derechos Humanos para su organización se encontrará integrada por Direcciones, Departamentos y/o Secciones, y otras que considere necesarias para el cumplimiento del mandato constitucional y legal del Procurador de los Derechos Humanos."

Según el Artículo 12, Niveles de Organización, para el cumplimiento de las atribuciones que le impone la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos y otras leyes, la Procuraduría de los Derechos Humanos tendrá los niveles siguientes:

1. Nivel Superior
  - 1.1. Procurador/a de los Derechos Humanos
  - 1.2. Procurador/a Adjunto/a I
  - 1.3. Procurador/a Adjunto/a II
  - 1.4. Secretaria General
  - 1.5. Gerente/a Administrativo/a Financiero/a
2. Nivel de Fortalecimiento



- 
- 2.1. Asesoría Jurídica
  - 2.2. Auditoría Interna
  - 2.3. Secretaría de Acceso a la Información Pública
  - 2.4. Dirección de Planificación y Gestión Institucional
  - 2.5. Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales
  - 2.6. Dirección de Comunicación Social
  - 3. Nivel de Ejecución
    - 3.1. Dirección de Procuración
    - 3.2. Dirección de Auxiliaturas
    - 3.3. Dirección de Promoción y Educación
    - 3.4. Dirección de Defensorías
    - 3.5. Dirección de Investigación en Derechos Humanos
  - 4. Nivel Administrativo Financiero
    - 4.1. Dirección Financiera
    - 4.2. Dirección Administrativa
    - 4.3. Dirección de Recursos Humanos
    - 4.4. Dirección de Tecnologías de la Información
    - 4.5. Dirección de Seguridad Institucional

**Dirección de Procuración.**

Conforme a lo que establece el Artículo 35, del Reglamento citado anteriormente, la Dirección de Procuración es la Unidad encargada de procurar el respeto y garantía de los Derechos Humanos, a través de la gestión de las resoluciones de el/la Procurador/a de los Derechos Humanos, acciones de protección ante los mecanismos internacionales, así como, seguimiento a los procesos de averiguación especial de conformidad con la ley.

**Departamento de Seguimiento.**

Conforme a lo que establece el Artículo 51, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo SG 116-2018, vigente durante los primeros tres meses del período de evaluación, el objetivo de Departamento de Seguimiento es gestionar el proceso de notificación, entrega de documentos y seguimiento a las resoluciones finales emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos, así como dar trámite a las solicitudes de constancias o carencias de antecedentes de violaciones a los derechos humanos.

**Gestión Financiera.**

A la Procuraduría de los Derechos Humanos para el año 2020, se le asignó un presupuesto por el monto de Q.120,000,000.00, como lo establece el artículo 6 del Decreto Número 25-2018 del Congreso de la República; no obstante, en el Acuerdo 13-2019 del Congreso de la República se le asignaron Q.100,000,000.00. En el año 2020, para darle cumplimiento a la resolución de fecha siete de enero de dos mil veinte, dentro del expediente siete mil trescientos treinta y uno guion dos



mil diecinueve (7331-2019) oficial décimo sexto (Of. 16) la Corte de Constitucionalidad otorgó amparo provisional al Procurador de los Derechos Humanos y ordena al Congreso de la República transferir la cantidad de veinte millones de quetzales (Q.20,000,000.00), en consecuencia mediante Acuerdo Número 8-2020 del Congreso de la República de Guatemala se aprobó ampliación al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Organismo Legislativo para el ejercicio fiscal 2020 por el referido monto; asimismo a través del Acuerdo Número SG-034-2020, el cual modifica el Acuerdo SG-001-2020, se aprueba la modificación al Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Procuraduría de los Derechos Humanos para el ejercicio fiscal 2020, por un valor de Q.140,185,000.00.

De conformidad con el Acuerdo de apertura del presupuesto aprobado por el Procurador de los Derechos Humanos, el Programa Presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos tiene un total asignado de Q. 63,399,995.80, el monto que corresponde a la Dirección de Procuración es Q.12,534,523.00.

#### **Auditoría de Desempeño.**

Con base a la definición de términos que se encuentra en la Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT- número 300, párrafo 5, la Auditoría de Desempeño es una revisión independiente, objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones del gobierno operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora.

La razón principal de las auditorías de desempeño, es ayudar a las instituciones públicas en los procesos de toma de decisiones, para el mejor aprovechamiento de los recursos públicos.

#### **FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORIA.**

- Decreto No. 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Reformada por el Decreto No. 13-2013, Artículo 28 Informes de Auditoría.
- Acuerdo Gubernativo No. 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Artículo 47, Auditoría Interna.
- Acuerdo Número A-075-2017 del Contralor General de Cuentas, Aprobación de las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico, denominadas Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.
- Nombramiento de Auditoría Interna de Desempeño número 91594-1-2020.



## **TEMA A AUDITAR.**

Se practicó Auditoría de Desempeño por el período comprendido del 01 de julio al 30 de noviembre de 2020: en el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, que corresponde al Programa Presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos.

## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

Establecer la eficiencia de las actividades y confiabilidad de las operaciones realizadas por el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, que corresponde al Programa Presupuestario 12, Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos, por el período comprendido del 1 de julio al 30 de noviembre de 2020.

### **ESPECIFICOS**

- Establecer si la unidad administrativa cumple con los objetivos para los cuales fue creada.
- Revisar los controles internos existentes por medio de cuestionario y entrevista.
- Evaluar la estructura de control interno de la unidad administrativa, relacionado con la asistencia de personal, revisión de mobiliario y equipo, libros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Verificar el adecuado cumplimiento de las normas, leyes, reglamentos y otros aspectos aplicables.
- Establecer la confiabilidad de los procedimientos y la información emitida por la unidad administrativa.
- Practicar otras verificaciones, evaluaciones y comprobaciones que, de acuerdo a las circunstancias, se consideren relevantes.

## **ALCANCE**

### **Área de Desempeño.**

Para la consecución de los objetivos de la Auditoría se utilizaron los parámetros, alcances y limitaciones que para el efecto establecen los Manuales de Procedimientos y Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras



Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-; la muestra selectiva de la revisión de las operaciones, registros y documentación de respaldo corresponde al período del 01 julio al 30 de noviembre del 2020.

**Limitaciones al alcance.**

Durante la auditoría se comprobó que en el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, no existieron aspectos que impidieran aplicar uno o varios procedimientos de auditoría o que el equipo de auditoría no pudiese haber practicado los procedimientos en su totalidad.

**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA Y OTROS ASPECTOS EVALUADOS.**

**Área del especialista.**

En el área de desempeño se estableció que en el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, no fue necesario requerir el apoyo de un profesional especialista.

**Obligaciones de las Distintas Partes.**

De conformidad a la función fiscalizadora descrita en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo Número SG-116-2018 y sus modificaciones vigente al 30 de septiembre de 2020 y del Acuerdo Número SG-84-2020, del Procurador de los Derechos Humanos con vigencia a partir del 1 de octubre de 2020, fui designado para efectuar auditoría mediante nombramiento 91594-1-2020, la responsabilidad del auditor es efectuar la auditoría de manera objetiva en el plazo establecido según el Plan Anual de Auditoría correspondiente al año 2020, siempre y cuando no existan situaciones ajenas al mismo.

El Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, está obligado a presentar información y documentación dentro del plazo requerido por el Equipo de Auditoría para cumplir con el objetivo de la auditoría.

El informe de auditoría será presentado a los funcionarios responsables y al Procurador de los Derechos Humanos, así como su publicación en el Sistema de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI.

**CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORIA.**

Descripción de los criterios:

- Acuerdo Número A-075-2017 aprobación de Normas Técnicas. Contraloría General de Cuentas. Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT.



- Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y sus modificaciones, vigente hasta el 30 de septiembre de 2020.
- Acuerdo Número SG-084-2020, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, vigente a partir del 1 de octubre de 2020.
- Acuerdo Número SG-052-2019, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Acuerdo SG-72-2019 que modifica el Acuerdo Número SG-116-2018 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Acuerdo SG-001-2017 Manual de Procedimientos de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 3, enero 2017.
- Acuerdo SG-68-2017 Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 6, junio 2017.
- Acuerdo Número 120-2013 Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.
- Plan Estratégico Institucional 2017-2022 (Marco Estratégico).
- Plan Operativo Anual 2020. (Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración. Objetivo Institucional).

**Conflicto entre criterios.**

Durante la evaluación efectuada, no se determinó ninguna clase de contradicción entre las leyes aplicadas, por lo que dentro del Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, no se dio conflicto entre criterios.

**Técnicas, Procedimientos y/o Metodología.**

**Para la recopilación de la información se utilizaron las siguientes pruebas:**

- Documentales: Cuestionarios de Control Interno.
- Orales: Entrevistas a los responsables de realizar los procesos y actividades de investigación en temas de derechos humanos.
- Materiales: Revisión de documentos de respaldo de las actividades de notificación y seguimiento realizadas de conformidad al POA 2020.
- Analíticas: análisis y verificación de datos de la información proporcionada.

**INFORMACION EXAMINADA**

- Documentos de respaldo de las actividades de notificación y seguimiento



realizadas de conformidad al Plan Operativo Anual 2020.

- Controles de Asistencia de Personal.
- Tarjetas de responsabilidad y verificación de bienes.
- Se verificaron los controles internos de las diferentes áreas.
- Análisis de puestos y perfiles.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

### RESULTADO DE LA AUDITORIA.

Durante la Auditoría de Desempeño practicada en el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, por el período correspondiente del 1 de julio al 30 de diciembre de 2020, se hizo del conocimiento de los resultados por medio de los Oficios de Notificación número UDAI-499-2020/macy, dirigido a la Directora de Procuración, de fecha 7 de diciembre de 2020 y derivado del análisis de la documentación de descargo presentada por la Dirección responsable por medio de Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de 2020, se emitieron los comentarios correspondientes, asimismo, es necesario que se le brinde el seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en el presente informe.

**Pregunta de Auditoría.** ¿Las actividades y operaciones realizadas por el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, corresponden al principio de eficiencia?

#### Justificación.

Se evaluó la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por el Departamento de Seguimiento para verificar el cumplimiento del proceso de notificación y el seguimiento respectivo a las resoluciones finales emitidas por el Procurador de los Derechos Humanos, de acuerdo con los objetivos institucionales, de modo que se puedan efectuar las recomendaciones correspondientes para incrementar el valor de los productos aportados por la misma.

### HECHOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO.

Como resultado del trabajo de auditoría realizado, no se establecieron hallazgos, sin embargo, existen deficiencias, las cuales se describen a continuación:

### DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO.



**DEFICIENCIA No. 1.**

**FALTA DE UNIFORMIDAD EN LOS FORMATOS DE LAS CÉDULAS DE NOTIFICACIÓN.**

**Condición 1.**

Se determinó que cada una de las Unidades de Competencia (DESC, DE, DCP, UCI) elabora su propia Cédula de Notificación con las copias correspondientes para las partes a notificar, los formatos cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 72 (cédula de notificación) del Código Procesal Civil y Mercantil, sin embargo, los formatos son distintos.

**Criterio.**

El Acuerdo Número 9-03, del Contralor General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 2.6 DOCUMENTOS DE RESPALDO, establece: "Toda operación que realicen las entidades públicas, cualesquiera sea su naturaleza, debe contar con la documentación necesaria y suficiente que la respalde. La documentación de respaldo promueve la transparencia y debe demostrar que se ha cumplido con los requisitos legales, administrativos, de registro y control de la entidad; por tanto, contendrá la información adecuada, por cualquier medio que se produzca, para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación para facilitar su análisis."

**Causa.**

Las Unidades de Competencia no elaboran las Cédulas de Notificación con base a un formato preestablecido, para un mejor registro y control.

**Efecto.**

No se puede observar uniformidad en las Cédulas de Notificación, utilizadas por las Unidades de Competencia, que muestre una adecuada identificación con su naturaleza y finalidad.

**RECOMENDACION.**

La Dirección de Procuración con la asistencia de las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional y Tecnologías de la Información, realicen las acciones necesarias dentro de su competencia, con el propósito de que los formatos de las cédulas de notificación de las Unidades de Competencia (DESC, DE, DCP, UCI) sean estandarizadas.

**COMENTARIO DE LOS RESPONSABLES.**

Por medio de Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de



2020, el Jefe de Departamento de Seguimiento, manifestó lo siguiente:  
 "1, DEFICIENCIA No. 1. FALTA DE UNIFORMIDAD EN LOS FORMATOS DE LAS CÉDULAS DE NOTIFICACIÓN.

**RESPUESTA.**

Respecto a esta deficiencia es necesario indicar que las Cédulas de Notificación son realizadas por cada unidad o auxiliatura municipal o departamental, las cuales cumplen con los requisitos legales que establece la normativa legal aplicable, por lo que se sugiere se traslade dicha observación a la Dirección de Tecnologías de la Información, para que a través de ellos se pueda unificar y sea posible poder descargar el modelo de cédula de notificación a través de la página institucional."

**COMENTARIO DE AUDITORIA.**

De conformidad con el análisis de la información presentada mediante Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de 2020, la condición detectada está parcialmente atendida por el Jefe del Departamento de Seguimiento, Juan Pablo Aceituno Aragón, quien en sus comentarios indica que es necesario establecer que las Cédulas de Notificación son realizadas por cada unidad o auxiliatura municipal o departamental, las cuales cumplen con los requisitos legales que establece la normativa legal aplicable; sin embargo se considera que es necesario realizar las acciones pertinentes relacionadas a la estandarización de los formatos de las cédulas de notificación para facilitar la identificación e interpretación de las mismas, por ende, es fundamental que se le brinde el seguimiento correspondiente a la recomendación formulada.

**BENEFICIOS ESPERADOS.**

Una vez atendida la recomendación, se contará con documentación de respaldo que promueva el fortalecimiento de los controles internos y que además de cumplir con los requisitos legales para la notificación, también contribuirá para alcanzar la uniformidad de los registros de la entidad y el establecimiento de un sistema de información integral.

**DEFICIENCIA No. 2.**

**FALTA DE ENCABEZADO DE LAS COLUMNAS EN LOS LIBROS DE REGISTRO.**

**Condición.**

La Unidad de Notificaciones y la Unidad de Seguimiento, cuentan con los libros de registro correspondiente, sin embargo, hace falta identificar en el encabezado la información contenida en cada una de las columnas.



**Criterio.**

El Acuerdo Número 9-03, del Contralor General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 1.2 ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO, establece: “Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales. Una efectiva estructura de control interno debe incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e) controles prácticos; f) controles funcionales; g) controles de legalidad; y, h) controles de oportunidad, aplicados en cada etapa del proceso administrativo, de tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa, eliminando o agregando controles, sin que se lesione la calidad del servicio.”

**Causa.**

Las Unidades del Departamento de Seguimiento no han identificado la información contenida en los libros de registro, como parte de los controles específicos.

**Efecto.**

En caso de revisión de los libros de registro, es difícil identificar la información contenida en los mismos, pudiendo generar confusión.

**RECOMENDACIÓN.**

La Directora de Procuración con la asistencia de las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional y Tecnologías de la Información, realicen las acciones con el fin de diseñar y aprobar las modificaciones para que en el Sistema de Gestión de Denuncias -SGD-, pueda llevarse el registro y control que actualmente se lleva en físico (libros), aprovechando los recursos tecnológicos que posee la institución.

**COMENTARIO DE LOS RESPONSABLES.**

Por medio de Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de 2020, el Jefe de Departamento de Seguimiento, manifestó lo siguiente:

“2. DEFICIENCIA No. 2. FALTA DE ENCABEZADO DE LAS COLUMNAS EN LOS LIBROS DE REGISTRO.

**RESPUESTA**

En cuanto a esta deficiencia, se debe de tomar en cuenta que los libros de registros utilizados en el Departamento de Seguimiento han sido utilizados e



implementados para poder llevar un control interno de todo lo que se realiza y ejecuta, por lo que se reitera que dicha deficiencia y recomendación debe ser trasladada a la Dirección de Tecnologías de la Información, con el objeto de implementar un registro o un sistema, que permita llevar un control digital de todo lo que realiza la Institución, lo cual provocará que toda la información conste en dicho sistema y ya no sea necesario llevar un control físico.”

### **COMENTARIO DE AUDITORIA.**

De conformidad con el análisis de la información presentada mediante Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de 2020, la condición detectada está parcialmente atendida por el Jefe del Departamento de Seguimiento, Juan Pablo Aceituno Aragón, quien en sus comentarios indica que se debe tomar en cuenta que los libros de registro utilizados en el Departamento de Seguimiento han sido implementados para llevar un control interno de todo lo que se realiza y ejecuta, asimismo indica que se debe implementar un registro o un sistema que permita llevar un control digital de todo lo que realiza la Institución, lo cual provocará que toda la información conste en dicho sistema y ya no sea necesario llevar un control físico. Por lo tanto, se considera necesario facilitar los medios para el registro de la documentación que se maneja en la unidad administrativa objeto de evaluación, siendo fundamental que se brinde el seguimiento a las acciones necesarias para atender la recomendación.

### **BENEFICIOS ESPERADOS.**

Con una adecuada sistematización de los registros, por medio electrónico se facilita la generación de la misma en tiempo real, reduciendo tiempo y costos en la generación manual de la misma.

### **DEFICIENCIA No. 3.**

#### **PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VERSIÓN 3, ENERO 2017.**

#### **Condición.**

De acuerdo a los procedimientos de evaluación se estableció que la Unidad de Seguimiento no recibe trámite de expedientes de prevención desde el año 2013, sin embargo, en el Manual de Procedimientos Versión 3, Enero 2017, aún se le asigna la descripción de los procedimientos para tales actividades a la Unidad de Seguimiento.

De igual forma, la Descripción de los Procedimientos del Manual de Procedimientos vigente, no corresponden con los procedimientos que



efectivamente realiza la Unidad de Seguimiento para el Trámite de Expedientes de Competencia.

CRITERIO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ENERO 2017

No.	NOTIFICADA	ORDEN CRONOLÓGICO	REVISIÓN DEL JEFE UNIDAD DE SEGUIMIENTO	OFICIAL ANALIZA RESOLUCIÓN FINAL	PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE SEGUIMIENTO	REVISIÓN ASESOR DE LA DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN	REVISIÓN AUXILIAR DEPARTAMENTAL DE GUATEMALA	CEDULA DE NOTIFICACIÓN	RAZÓN RESUL

CRITERIO UTILIZADO AL MOMENTO DE LA  
AUDITORÍA

No.	INGRESO	OFICIAL REVISA	INGRESO A BASE DE DATOS	RAZÓN DE RECEPCIÓN DEL EXPEDIENTE	OFICIO O DILIGENCIA	RAZÓN SOBRE LA RESPUESTA	RAZÓN DE CIERRE	FOLIADO	FIRMAS

**Criterio.**

El Acuerdo Número 9-03, del Contralor General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 1.9 INSTRUCCIONES POR ESCRITO, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe establecer que toda instrucción emanada por los distintos niveles jerárquicos, sea por escrito y divulgados hasta los niveles necesarios. Las instrucciones por escrito facilitan el entendimiento y aplicación de las mismas y fortalecen el control interno y el proceso de rendición de cuentas institucional.”

Norma 1.10 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.”

**Causa.**

Las actividades para el Trámite de Expedientes de Competencia, realizadas por la Unidad de Seguimiento no se encuentran reguladas por medio de un instrumento administrativo actualizado.

**Efecto.**

La Unidad de Seguimiento no cuenta con la normativa debidamente actualizada y en concordancia con las funciones y objetivos de su competencia, lo que puede generar confusión en la aplicación de los procedimientos por el personal



responsable.

**RECOMENDACIÓN.**

“Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, en coordinación con las Direcciones y Unidades Administrativas, de forma progresiva deben presentar al Procurador de los Derechos Humanos los proyectos de modificación y/o creación de manuales y normativa de su competencia. Instrumentos que deben ser aprobados mediante Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Número SG-96-2020, Aprobación del Plan de Implementación del Acuerdo SG-084-2020 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala.”

\*en concordancia con recomendación **AUDITORÍA IDENTIFICADA CON EL CUA 91612**

**COMENTARIO DE LOS RESPONSABLES.**

Por medio de Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de 2020, el Jefe de Departamento de Seguimiento, manifestó lo siguiente:

“2. DEFICIENCIA No. 3. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VERSIÓN 3, ENERO 2017.

RESPUESTA

**Es necesario trasladar dicha deficiencia y recomendación a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional para que se actualicen los procedimientos utilizados en el Departamento de Seguimiento.”**

**COMENTARIO DE AUDITORIA.**

De conformidad con el análisis de la información presentada mediante Memorándum: JDS-26-11-12-20-jpaa de fecha 11 de diciembre de 2020, la condición detectada está parcialmente atendida por el Jefe del Departamento de Seguimiento, Juan Pablo Aceituno Aragón, quien en sus comentarios indica que es necesario trasladar dicha deficiencia y recomendación a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional para que se actualicen los procedimientos utilizados en el Departamento de Seguimiento. Sin embargo, se considera que las acciones necesarias para subsanar la condición detectada, están en concordancia con la recomendación formulada en la Auditoría CUA 91612, mediante la cual se recomienda la actualización de los instrumentos administrativos, por lo que es necesario adherir la recomendación formulada en dicha auditoría, a la presente.



**BENEFICIOS ESPERADOS.**

Una vez atendida la recomendación, se contará con los instrumentos administrativos adecuados y actualizados conforme el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente, así como las Normas de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas, facilitando así el análisis y fiscalización de los procedimientos efectuados por las distintas unidades administrativas y, la determinación del valor que cada una agrega en la prestación de servicios a la población.

**CONCLUSIONES AL DESEMPEÑO.**

Respecto a la pregunta ¿Las actividades y operaciones realizadas por el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración corresponden al principio de eficiencia?

Efectivamente las acciones realizadas por el Departamento de Seguimiento de la Dirección de Procuración, corresponden al principio de eficiencia, debido a que cumple con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual. No obstante, desde el punto de vista del control interno, deberá atender las recomendaciones para el fortalecimiento del mismo con el fin de garantizar el cumplimiento de los ejes estratégicos de los cuales dependen los programas presupuestarios.

**RECOMENDACIONES PARA CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.**

**RECOMENDACIONES AL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS:**

1. Que el Procurador de los Derechos Humanos establezca la conformación de una mesa de trabajo para evaluar la posibilidad de notificar las resoluciones del Procurador de los Derechos Humanos por vía electrónica, de acuerdo a las regulaciones legales vigentes para:
  - Facilitar la notificación de la resolución vía correo electrónico.
  - Contar con un control electrónico institucional de notificación de resoluciones, y de fácil consulta.
  - Incrementar la confiabilidad en la entrega de la notificación con anuencia de las partes.
  - Reducir tiempo y costos que representa realizar las notificaciones de forma personal.
  - Que para ello se tome en cuenta las posibilidades y acceso a tecnología que pudieran tener las partes involucradas.



---

El diseño e implementación de este sistema, debe contar con la participación de las Dirección de Procuración, así como la Dirección de Tecnologías de la Información, ésta última para el soporte que corresponda de acuerdo con sus funciones.

**De conformidad con el resultado de la Auditoría de Desempeño, se recomienda al Procurador de los Derechos Humanos, que se instruya al personal responsable de atender las recomendaciones formuladas a fin de que estas sean efectuadas en un plazo razonable, al ser atendidas enviar una copia a la Unidad de Auditoría Interna para conocimiento y archivo.**

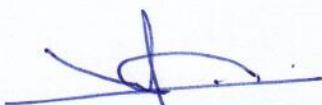


**DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA**

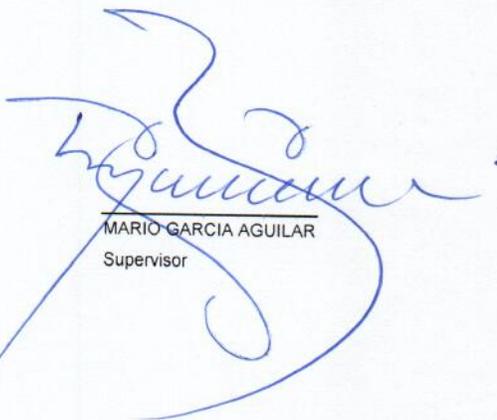
No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	BRENDA DERY MUÑOZ SANCHEZ	DIRECTOR DE PROCURACION	23/08/2017	
2	JUAN PABLO ACEITUNO ARAGON	JEFE DE DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO	07/10/2014	



**COMISION DE AUDITORIA**



MARCO ANTONIO COLOC YUCUTE  
Auditor



MARIO GARCIA AGUILAR  
Supervisor



KAREN MARYSABEL BELTETON CARDONA  
Director

