

**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 98482**

**AUDITORIA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CON SEGURIDAD
LIMITADA. ACUERDO SG-071-2020 AUXILIATURAS
MUNICIPALES Y DEPARTAMENTALES
DEL 11 DE JUNIO DE 2020 AL 28 DE AGOSTO DE 2020**



GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2020

INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	6
GENERALES	6
ESPECIFICOS	6
ALCANCE	6
INFORMACION EXAMINADA	9
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	9
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	20
COMISION DE AUDITORIA	21



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 numeral V del Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, aprobado mediante el Acuerdo SG-052-2019; la Procuraduría de los Derechos Humanos para el debido cumplimiento de sus funciones se divide de la siguiente manera:

- Despacho Superior
- Unidades Sustantivas
- Unidades de Apoyo

Despacho Superior

En el organigrama institucional, históricamente no se ha consignado Despacho Superior como una unidad específica; se entiende como tal, al conjunto de Unidades Administrativas conformadas por:

1. Procurador de los Derechos Humanos
 - 1.1 Asesoría de Análisis Estratégico
 - 1.2 Auditoría Interna
 - 1.3 Asesoría Jurídica
 - 1.4 Secretaría de Acceso a la Información Pública
2. Procurador Adjunto I
3. Procurador Adjunto II
4. Secretaría General
 - 4.1 Unidad de Información Pública



Unidades Sustantivas

Constituyen las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para responder a los resultados estratégicos del Plan Estratégico Institucional –PEI– 2017-2022, lo que pretende generar un cambio en las condiciones de derechos humanos de la población. Las Unidades Sustantivas son las siguientes:

1. Dirección de Procuración
2. Dirección de Promoción y Educación
3. Dirección Nacional de Auxiliaturas
4. Dirección de Defensorías
5. Dirección de Mediación
6. Dirección de Investigación en Derechos Humanos
7. Secretaría de Acceso a la Información Pública

Unidades de Apoyo

Las áreas de apoyo son las unidades que coadyuvan de manera interna el trabajo de la Institución, las cuales brindan el apoyo administrativo, financiero, de planificación y de dotación de personal a la Procuraduría de los Derechos Humanos y respaldan el trabajo sustantivo.

Las Unidades de Apoyo son las siguientes:

1. Dirección de Comunicación Social
2. Dirección de Planificación y Gestión Institucional
3. Dirección Financiera
4. Dirección de Recursos Humanos
5. Dirección Administrativa
6. Dirección de Relaciones Internacionales
7. Dirección de Tecnología
8. Dirección de Seguridad Institucional

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo 116-2018 y sus modificaciones la Dirección Nacional de Auxiliaturas, cuenta con una estructura organizativa y objetivos, según se describen a continuación:



Estructura de la Dirección Nacional de Auxiliaturas

Conforme lo establece el Artículo 72, la Dirección Nacional de Auxiliaturas está integrada por:

1. Dirección Nacional de Auxiliaturas
 - 1.1. Subdirección Nacional de Auxiliaturas
 - 1.1.1. Coordinación de Supervisores
 - 1.1.2. Auxiliaturas Departamentales
 - 1.1.2.1. Alta Verapaz
 - 1.1.2.2. Baja Verapaz
 - 1.1.2.3. Chimaltenango
 - 1.1.2.4. Chiquimula
 - 1.1.2.5. El Progreso
 - 1.1.2.6. Quiché
 - 1.1.2.7. Escuintla
 - 1.1.2.8. Huehuetenango
 - 1.1.2.9. Izabal
 - 1.1.2.10. Jalapa
 - 1.1.2.11. Jutiapa
 - 1.1.2.12. Petén
 - 1.1.2.13. Quetzaltenango
 - 1.1.2.14. Retalhuleu
 - 1.1.2.15. Sacatepéquez
 - 1.1.2.16. San Marcos
 - 1.1.2.17. Santa Rosa
 - 1.1.2.18. Sololá
 - 1.1.2.19. Totonicapán
 - 1.1.2.20. Zacapa
 - 1.1.2.21. Suchitepéquez
 - 1.1.3 Auxiliaturas Municipales
 - 1.1.3.1. Poptún (Petén)
 - 1.1.3.2 La Libertad (Petén)
 - 1.1.3.3. San Ildefonso Ixtahuacán (Huehuetenango)
 - 1.1.3.4. San Antonio Huista (Huehuetenango)
 - 1.1.3.5. Coatepeque (Quetzaltenango).

Dirección Nacional de Auxiliaturas

Conforme lo establece el Artículo 73, el objetivo es ser el enlace entre el Procurador de los Derechos Humanos y las Auxiliaturas Departamentales y Municipales de la República de Guatemala, con excepción de las del



departamento de Guatemala; a través de la coordinación, orientación, asesoría y supervisión en el ámbito político, jurídico, técnico y administrativo en el cumplimiento del mandato constitucional.

Subdirección Nacional de Auxiliaturas

Conforme lo establece el Artículo 75, el objetivo es desarrollar acciones de coordinación, orientación, asesoría y supervisión en el ámbito político, jurídico, técnico y administrativo en apoyo a la Dirección Nacional de Auxiliaturas en el marco de su competencia.

Coordinación de Supervisores

Conforme lo establece el Artículo 77, el objetivo es coordinar, formular y ejecutar procesos de supervisión de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales en el cumplimiento del mandato del Procurador de los Derechos Humanos.

Auxiliaturas Departamentales

Conforme lo establece el Artículo 79, el objetivo es representar al Procurador de los Derechos Humanos en la circunscripción departamental de su competencia, en el cumplimiento del mandato constitucional.

Auxiliaturas Municipales

Conforme lo establece el Artículo 81, el objetivo es representar al Procurador de los Derechos Humanos en la circunscripción municipal de su competencia, en el cumplimiento del mandato constitucional.

Gestión Financiera

La Procuraduría de los Derechos Humanos para el año 2019 tuvo un presupuesto asignado 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. Sin embargo, según Acuerdo Número 23-2018 del Congreso de la República y los Acuerdos SG-002-2019, SG-003-2019, del Procurador de los Derechos Humanos para el ejercicio fiscal 2019 el mismo se aprobó por Q.100,000,000.00. Asimismo, para el año 2020 tiene un presupuesto asignado y vigente 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 y Acuerdo SG-001-2020, del Procurador de los Derechos Humanos. No obstante, el Acuerdo13-2019 del Congreso de la República, establece que para el año 2020, éste corresponde a Q.100,000,000.00.

Programa presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos un total de Q. 63,399,995.80, de los cuales para la Dirección Nacional de Auxiliaturas fue asignado Q.3,420,537.82.



Según Acuerdo Número SG-60-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, se autoriza la modificación presupuestaria para los renglones:

No.	Renglón	Descripción	Modificación por
1	261	Elementos y Compuestos Químicos	Q.40.000.00
2	292	Productos Sanitarios, de Limpieza y...	Q.40.000.00
3	295	Útiles Menores, Suministros e...	Q.50.000.00
4	323	Mobiliario y Equipo	Q. 3,250.00

Para aprovisionar de insumos al personal que labora bajo la modalidad de turnos, así como disponer de stock para proveer al personal que se incorpora a sus labores.

Auditoría de Cumplimiento con Seguridad Limitada

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 400, párrafo 7, la Auditoría de Cumplimiento es una evaluación independiente para determinar si un asunto cumple con las regulaciones aplicables identificadas como criterios.

FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA

- 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 Interno de Auditoría No. UDAI-06-2020/KMBC-akcg.
- Nombramiento de Auditoría de Examen Especial CUA 98482-1-2020.

MATERIA CONTROLADA

Se practicó Examen Especial de Auditoría que comprendió la verificación de las acciones realizadas por los responsables de la implementación del Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19 para las personas trabajadoras de la Procuraduría de los Derechos Humanos, así como de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales que conforman la estructura organizacional de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en lo que corresponde al cumplimiento del referido Protocolo.



OBJETIVOS

GENERALES

Establecer que se cumpla con los lineamientos autorizados por la Autoridad Superior con base en las acciones realizadas por los trabajadores en las Auxiliaturas Departamentales y Municipales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, responsables de la implementación del Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación Institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19, por el período comprendido del 11 de junio al 28 de agosto del 2020.

ESPECIFICOS

- Establecer si los responsables de la implementación realizan con eficiencia los procedimientos para la prevención y actuación institucional.
- Revisar los controles internos existentes por medio de cuestionario y entrevista.
- Verificar el adecuado cumplimiento de las normas, leyes, reglamentos y otros aspectos aplicables relativos a la prevención y actuación institucional en el contexto de la Pandemia.
- Establecer la confiabilidad de los procedimientos del Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación Institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19.
- Practicar otras verificaciones, evaluaciones y comprobaciones que de acuerdo a las circunstancias, se consideren relevantes.

ALCANCE

Área de Cumplimiento

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-, así como el Acuerdo Gubernativo No. 96-2019; la muestra selectiva de la revisión de las operaciones, registros y documentación de respaldo corresponde al período del 11 de junio al 28 de agosto del 2020.

Limitaciones al alcance



Pandemia Covid-19.

- Decreto Gubernativo Número 5-2020, Declaratoria de Estado de Calamidad Pública COVID-19 y sus respectivas prórrogas y reformas.
- Decreto 29-2020, Ratificación del Estado de Calamidad Pública COVID-19, del Congreso de la República.
- Acuerdo Ministerial Número 146-2020 Estrategia Nacional de Control de la Epidemia de SARS COV-2 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional para prevención y control de brotes de SARS- COV-2 en los centros de trabajo.
- Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y sus modificaciones aprobadas por el Acuerdo Número SG-096-2019 del Procurador de los Derechos Humanos.
- Acuerdo SG-120-2013, Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.
- Acuerdo SG-069-2020, Medios oficiales de comunicación interna electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Acuerdo 45-2020 de la Dirección de Recursos Humanos emitido por el Procurador de los Derechos Humanos, Organización y distribución del personal de las unidades administrativas durante emergencia sanitaria por el virus COVID-19.

Conflicto entre criterios

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

Técnicas, Procedimientos y/o Metodología

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

- Documentales: Cuestionario de Control Interno.
- Orales: narrativa de procesos y entrevistas con los responsables de las unidades administrativas responsables.
- Materiales: fotografías de las instalaciones y áreas, durante las visitas de trabajo de campo.
- Analíticas: análisis y verificación de datos de la información proporcionada.



INFORMACION EXAMINADA

- Documentos de respaldo adjuntos a los cuestionarios de control interno.
- Documentos de respaldo de las actividades de prevención realizadas.
- Cédulas de verificación de actividades in-situ.
- Se verificaron los controles internos de las diferentes áreas.

NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Nota No. 1:

Con fecha 2 de junio de 2020 el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social emitió el Acuerdo Ministerial Número 146-2020 Estrategia Nacional de Control de la Epidemia de SARS COV-2 y Bases para la Desescalada de las Medidas de Reapertura condicionada del confinamiento; Bases de la Estrategia Nacional de Control de SARS COV-2 antes y después de la Desescalada; Estrategia de Prevención y Control de brotes de SARS COV-2 para los Centros de Trabajo, Trabajadores independientes y el Transporte de Pasajeros. Fases de la Desescalada de las Medidas de Confinamiento para la Reapertura condicionada basada en indicadores.

Nota No. 2:

Con fecha 14 de junio de 2020, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social emitió el Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la prevención y control de brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo. En lo que concierne a la prevención y control del contagio del virus SARS COV-2 en todos los centros de trabajo del sector público o privado del país; por medio de disposiciones de salud y seguridad ocupacional que permitan condiciones de trabajo seguras para minimizar el riesgo de contagio.

Estas normas constituyen un mínimo de garantías en salud y seguridad de observancia general son susceptibles de ser superadas por voluntad del empleador o mediante la negociación colectiva con las organizaciones de trabajadores.

Nota No. 3:

Durante el proceso de análisis y evaluación del Protocolo aplicable a las Unidades Administrativas de la Institución, se consideró necesario evaluar la aplicación del mismo en las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, establecidas en el



Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, y sus modificaciones aprobadas por el Acuerdo Número SG-096-2019 del Procurador de los Derechos Humanos.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Durante la Auditoría de Examen Especial practicada, se trasladó el Cuestionario de Control Interno a las Auxiliaturas Departamentales y Municipales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, y derivado del análisis de la documentación adjunta a las respuestas del Cuestionario de Control Interno presentadas por los responsables, se emitieron los comentarios correspondientes, asimismo se trasladaron cédulas de verificación para determinar los niveles de confianza generados en la aplicación de las medidas del Protocolo, sin embargo es necesario que se le brinde el seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en el presente Informe.

Justificación

Se evaluó la eficiencia de las actividades en la implementación del Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación Institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19 realizadas por las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, de modo que los trabajadores desarrollen sus actividades con la seguridad mínima requerida para la prevención de contagio por el virus SARS COV-2.

1. ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS EVALUADOS

1.1 SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACCIONES DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19 PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS DE LA PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS 2020

El Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación Institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19, para las personas trabajadoras de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se emitió mediante Acuerdo Número SG-71-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, con fecha 11 de junio 2020, con vigencia el mismo día de su emisión, el cual fue publicado en el portal de la Procuraduría de los Derechos Humanos y socializado al personal a través de la intranet y correo electrónico institucional.

Se evaluaron los procedimientos para la divulgación y socialización de las medidas preventivas, actividades que fueron realizadas por la Dirección de



Comunicaciones Social en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, quienes dieron cumplimiento a la divulgación de las disposiciones institucionales en el contexto de la pandemia, protocolo y cápsulas informativas.

Durante el examen de auditoría se aplicaron evaluaciones relacionadas a la protección de la vida, la salud y la integridad de los trabajadores de la institución y otros aspectos obligatorios que se detallan a continuación:

1. La implementación de mecanismos de comunicación con las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, para la prevención del contacto físico y/o posibles contagios entre las personas trabajadoras de la institución, para lo cual se aprobaron los Acuerdos SG-054-2020 y SG-069-2020 del Procurador de los Derechos Humanos. Poniendo a disposición el acceso remoto a la intranet, correo electrónico institucional y sistemas informáticos de la institución.
2. Disposiciones en relación a las personas en condición de vulnerabilidad ante el virus COVID-19, personas mayores de 65 años, diabéticas, con algún padecimiento de inmunodeficiencia, enfermedad pulmonar, cardiovascular, hepática o renal crónica, mediante las cuales se les permitió trabajar a distancia utilizando las tecnologías de la información, bajo la dirección de su Jefe/a inmediato/a y Director/a correspondiente.
3. Regulación para autorizar el funcionamiento especial y temporal de las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con base en los Acuerdos de la Dirección de Recursos Humanos 31-2020; 33-2020; 34-2020; 36-2020; 37-2020; 39-2020; 40-2020; 45-2020, aprobados por el Procurador de los Derechos Humanos.
4. Verificación de la dotación de insumos de higiene y equipo de protección personal de acuerdo con el riesgo identificado conforme el Protocolo, para la realización de funciones presenciales en las instalaciones de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, bajo roles de turno, así como las supervisiones a la administración, para cumplir con el mandato constitucional y las que se realizan para atender las necesidades del servicio.
5. Evaluación y monitoreo institucional, para garantizar el cumplimiento de medidas de seguridad e higiene en las instalaciones de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales.

Comentario de Auditoría

El Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación Institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19 es de aplicación para todas las Unidades Administrativas de la Institución, incluyendo las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, sin



embargo, no se adecuaba a los espacios de los inmuebles y número de empleados con que cuentan algunas de las Auxiliaturas.

Debido a las actividades realizadas por los trabajadores de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales en monitoreos a lugares de riesgo alto de exposición y de riesgo muy alto, los insumos no son suficientes y en algunos casos no cumplen con los requisitos correspondientes porque son para actividades en sitios de riesgo bajo de exposición (de precaución) y riesgo medio de exposición.

Al momento de la evaluación, las Auxiliaturas no contaban con termómetro digital para la toma de temperatura a las personas que ingresan a las instalaciones.

Asimismo, manifestaron que la Dirección de Recursos Humanos realizó actividades de capacitación a distancia para todo el personal de las Auxiliaturas, utilizando videoconferencias. No obstante, derivado del tiempo limitado brindado en la aplicación, no fue posible dar tiempo a preguntas y comentarios por parte de los participantes en la capacitación.

Sin embargo, se considera que es necesario atender las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

A la Dirección Nacional de Auxiliaturas:

1. Es importante que los Auxiliares, recuerden constantemente al personal subalterno sobre la importancia de cumplir con las medidas de prevención.
2. Dar continuidad a la información sobre las medidas de prevención por medio de Intranet y Correo electrónico, garantizando de esta forma el conocimiento para la protección de la vida, la salud y la integridad de los trabajadores.
3. Establecer el número adecuado de trabajadores que deben presentarse en cada Auxiliatura, por lo que algunas Auxiliaturas deben continuar cumpliendo con sus funciones bajo roles de turno o bien nombrar a una persona para monitorear el ingreso a las instalaciones, conforme a horarios diarios coordinados.
4. Que se recuerde a cada trabajador que es responsable de estar pendiente de la información que se les proporciona por los medios electrónicos correspondientes.
5. Establecer en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes los mecanismos para proveer de insumos adecuados de



protección al personal de las Auxiliaturas que realizan las actividades de supervisión y monitoreo en lugares de riesgo alto de exposición y riesgo muy alto.

A la Dirección Administrativa – Almacén:

1. Proveer oportunamente al personal de las Auxiliaturas, de los insumos necesarios para el control de ingreso de personal y del público a las instalaciones de las Auxiliaturas.

1.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y TRABAJO A DISTANCIA

Se ha implementado el trabajo a distancia, atendiendo al llamado para todas las Unidades Administrativas, y por turnos dependiendo de la naturaleza de las actividades de cada Dirección. Sin embargo, por la cantidad de trabajadores asignados a las Auxiliaturas, en algunos casos no ha sido posible realizar las labores a distancia y atendiendo únicamente al llamado, existiendo así mayores probabilidades de contagio durante las actividades administrativas y operativas para los trabajadores de la Institución asignados a las Auxiliaturas.

Se establecieron usuarios de internet para los trabajadores de la Institución, sin embargo, en su mayoría se han utilizado correos personales y aplicaciones en dispositivos electrónicos personales para facilitar el trabajo a distancia. De esta forma se ha logrado cumplir con las metas y objetivos establecidos en el POA de las Auxiliaturas.

Se puede observar también que al igual que en las Unidades Administrativas de la sede central, en las Auxiliaturas también existe personal en condiciones de vulnerabilidad.

Comentario de Auditoría

Al respecto se considera que es necesario atender las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER EL TRABAJO A DISTANCIA “TELETRABAJO”:

A la Dirección Nacional de Auxiliaturas:



1. Es importante el monitoreo y supervisión constante de las actividades laborales por parte de los Auxiliares, al igual que fortalecer la comunicación constante con los trabajadores.
2. La comunicación por medio de llamadas grupales o video llamadas deben ser utilizadas con la mayor eficiencia y frecuencia para fomentar el control adecuado y oportuno.
3. Que se cumpla con los horarios laborales establecidos formalmente para el cumplimiento de las funciones.
4. No obstante lo anterior, dada la naturaleza de la Institución debe valorarse también el desempeño de los trabajadores conforme objetivos y resultados, que son la base de los ejes institucionales establecidos en la planificación estratégica.
5. Se debe fortalecer la observancia de las medidas de bioseguridad para el personal que no puede optar al trabajo a distancia o por turnos, con el fin de garantizar la seguridad de estas personas durante la realización de sus actividades dentro de las instalaciones de las Auxiliaturas.

Al Personal de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales:

1. Al personal que realice actividades a distancia se le recomienda la autodisciplina para organizarse de tal forma que se brinde prioridad a las actividades laborales, durante los horarios establecidos para el mismo.

1.3 MEDIDAS INSTITUCIONALES DE PREVENCIÓN

1.3.1 LABORES PRESENCIALES

Al personal que realiza labores presenciales por la naturaleza de sus funciones, efectivamente se le ha dotado de los insumos necesarios para la permanencia segura dentro de las instalaciones, así como al personal que realiza actividades de verificación, relacionadas con supervisión a la administración, las cuales conllevan el traslado en vehículo y permanencia en lugares de alto riesgo de contagio.

1.3.2 PERSONAS TRABAJADORES EN RIESGO MEDIO

El protocolo establece como personas en Riesgo Medio a los trabajadores que realizan o acompañan directamente acciones de verificación en derechos humanos. No obstante hay actividades de verificación en centros médicos y



hospitales los cuales son considerados de riesgo alto de exposición y riesgo muy alto.

1.3.3 PERSONAS TRABAJADORAS EN RIESGO BAJO

Se considera que el personal fue capacitado y orientado al respecto de los tipos de exposición, para que las labores se realicen con mínimo contacto con el público y otros compañeros de trabajo.

1.3.4 ACCESO AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y HOSPITALES

No todas las Auxiliaturas tienen acceso inmediato a las Oficinas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o a Hospitales, debido a la ubicación geográfica, por lo que no pueden acudir en el corto plazo en caso de sospecha de contagio.

Comentario de Auditoría

Al respecto se considera que es necesario atender las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LAS MEDIDAS INSTITUCIONALES DE PREVENCIÓN

A la Dirección Nacional de Auxiliaturas:

1. Establecer al personal que realiza verificaciones en lugares considerados de Alto Riesgo de Contagio y Riesgo Muy Alto, y dotar de los insumos adecuados al riesgo que ello conlleva.
2. Informar al personal de las Auxiliaturas sobre las medidas preventivas, y la calidad de insumos a utilizar así como proveer de los mismos para la realización de actividades en lugares considerados de Alto Riesgo de Contagio y Riesgo muy Alto.

A la Dirección de Recursos Humanos:

1. Establecer medidas especiales de reacción ante posibles contagios de COVID-19 para las Auxiliaturas que por la ubicación geográfica no cuentan en sus cercanías con hospitales o sedes del Instituto Guatemalteco de



Seguridad Social, como lo son el traslado y protocolo de uso de los vehículos de la Institución si fuere necesario.

2. Realizar capacitaciones o cápsulas informativas para el personal que realiza actividades de monitoreo en lugares considerados de Alto Riesgo de Contagio y Riesgo muy Alto.

1.4 INSTALACIONES

No todas las instalaciones de las Auxiliaturas son adecuadas para las labores presenciales, tomando en cuenta que luego de la desescalada se procederá a las labores presenciales por turnos, de tal forma que es necesario que se fortalezcan las labores de limpieza e higiene para garantizar al personal una estancia segura dentro de las instalaciones.

Comentario de Auditoría

Al respecto se considera que es necesario atender las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA BIOSEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

A la Dirección Nacional de Auxiliaturas:

1. Durante el ingreso del personal se debe cumplir efectivamente con el protocolo establecido, para garantizar al personal que se ingresa a un lugar seguro.
2. Reiterar al personal que realiza labores a distancia y bajo roles de turno, que también es responsable de cumplir con las medidas de higiene y bioseguridad durante sus actividades dentro y fuera de las instalaciones de las Auxiliaturas.
3. Establecer las medidas necesarias para que en las Auxiliaturas se cuente con la protección necesaria en la atención al público y limitar el número de visitantes de acuerdo con la capacidad de cada Auxiliatura, tomando en cuenta el distanciamiento social.
4. En algunas Auxiliaturas no se cuenta con una persona encargada del mantenimiento, por lo que es necesario que se establezcan turnos entre el personal, para realizar la limpieza adecuada de las instalaciones, dotando de los insumos necesarios.
5. Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección



Administrativa para capacitar debidamente al personal de las Auxiliaturas que no cuenten con una persona de mantenimiento, para efectuar las labores de limpieza en las instalaciones, de forma que se garantice la bioseguridad y así fortalecer la confianza en el personal que permanezca dentro de las mismas.

2. COMUNICACIONES INTERNAS ELECTRÓNICAS

En atención al Acuerdo Número SG-075-2018 "Aprobar la normativa que regulará la implementación y el uso de las comunicaciones y firmas electrónicas en la Procuraduría de los Derechos Humanos" y Acuerdo Número SG-069-2020 "Aprobar los medios oficiales de Comunicación Interna electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos", es necesario continuar con la implementación de un sistema de firma electrónica, firma electrónica digital o firma autógrafa digital, para la documentación oficial que se intercambia entre funcionarios y trabajadores de la Procuraduría de los Derechos Humanos, tomando en cuenta que el Decreto Número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, faculta al estado y sus instituciones para el uso de las mismas. En el referido instrumento legal, se confiere validez a las firmas electrónicas para el intercambio de documentación por medios digitales, establece los requisitos, los medios por los cuales éstas adquieren validez y el tratamiento que se debe brindar al archivo y resguardo de la documentación.

Comentario de Auditoría

Al respecto se considera que es necesario atender las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIONES

1. Que Asesoría Jurídica realice una revisión y análisis sobre la aplicabilidad del Decreto Número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas en la Procuraduría de los Derechos Humanos, y el correspondiente procedimiento legal para garantizar la correcta adaptación-adopción, según la normativa interna vigente.
2. A la Dirección de Tecnología se recomienda continuar con la implementación de un sistema de firma electrónica, firma electrónica digital, o bien firma



- digitalizada, para la firma de documentos oficiales utilizados por el personal de las Unidades Administrativas en los medios electrónicos, para las gestiones realizadas por las Auxiliaturas Departamentales y Municipales.
3. Que se socialice entre el personal de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales la forma adecuada de utilizar los medios ó dispositivos electrónicos con los que se cuenta para el escaneo de documentos, indicando la forma correcta en que dichos documentos deben ser enviados para garantizar una adecuada recepción de los mismos.

CONCLUSIONES A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACCIONES DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19

Nada ha llamado la atención del Auditor para considerar que las acciones realizadas por los trabajadores responsables de la implementación y cumplimiento del Acuerdo SG-071-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Protocolo de Acciones de Prevención y Actuación Institucional en el contexto de la Pandemia Covid-19, no cumplen con los requerimientos y objetivos contenidos en el mismo. No obstante, desde el punto de vista de la utilización de los recursos con los que se cuenta, se deben atender las recomendaciones para un mejor aprovechamiento de los recursos asignados a las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, con el fin de fortalecer el alcance de los objetivos del Protocolo.

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER EL NIVEL DE BIOSEGUIDAD EN LAS INSTALACIONES

RECOMENDACIONES AL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS:

1. Que el Procurador de los Derechos Humanos evalúe la posibilidad de clasificar dentro de las Medidas Institucionales de Prevención para personas trabajadoras en Riesgo Alto de Exposición y Riesgo Muy Alto, a los trabajadores que realizan verificaciones en lugares con un alto potencial de exposición y riesgo alto de exposición a fuentes COVID-19, para que se garantice la protección de la vida de los trabajadores de la Institución, atendiendo las medidas de protección de acuerdo con el nivel de riesgo.
2. Realizar un análisis al Protocolo COVID-19 con el fin de incluir una sección aplicable específicamente a las Auxiliaturas Departamentales y Municipales, considerando el número de trabajadores con los que cuenta cada una de ellas.
3. Instruir a la Dirección de Recursos Humanos para ampliar la información establecida en el Protocolo de Prevención y Actuación, para el personal de



-
- las Auxiliaturas, con el fin de administrar el riesgo que conlleva la aplicación del referido instrumento conforme al área geográfica.
4. Se debe tomar en cuenta que algunas recomendaciones, son de aplicación, mientras dure el estado de calamidad y conforme se efectúe la desescalada y vuelta a la nueva normalidad.
 5. De conformidad con el resultado de la Auditoría de Examen Especial, 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, archivo y posterior seguimiento.



DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	MIGUEL COLOP HERNANDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE AUXILIATURAS	21/08/2017	
2	NURIA VIRGINIA MARTINEZ FELIX	DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS	01/03/2019	
3	NERY AUGUSTO CIFUENTES ROSALES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	01/04/2019	



COMISION DE AUDITORIA

~~Lic. Marco Antonio Coloc Yucuté~~
~~Auditor~~

Procurador de los Derechos Humanos

MARCO ANTONIO COLCOC YUCUTE

Auditor

[Handwritten signature]

KAREN MARYSABEL BELTETON GARDENA

Director



[Handwritten signature]

MARIO GARCIA AGUILAR

Lic. Mario Garcia Aguilar
Supervisor de Auditoría Interna
Procurador de Los Derechos Humanos

