

**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 91756**

**AUDITORIA
AUDITORIA EXAMEN ESPECIAL SEGUIMIENTO A
RECOMENDACIONES DE INFORMES DE AUDITORIA
INTERNA.
DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2019 AL 30 DE JUNIO DE 2020**



GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2020

INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	4
GENERALES	4
ESPECIFICOS	4
ALCANCE	5
INFORMACION EXAMINADA	5
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	5
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	55
COMISION DE AUDITORIA	56



ANTECEDENTES

La Procuraduría de los Derechos Humanos fue incluida en la Constitución Política de Guatemala 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 Organizativa

De conformidad con lo establecido en el numeral V del Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, aprobado por 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 establecidos en el 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

Las Unidades de Apoyo responsables de atender las recomendaciones formuladas por Auditoría Interna en el Informe Código Único de Auditoría –CUA-84294 Auditoría de Desempeño Dirección de Planificación y Gestión Institucional, de septiembre 2019, son las siguientes: Dirección de Planificación y Gestión Institucional, Dirección Administrativa, Dirección Financiera y Dirección de Recursos Humanos.

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo SG-116-2018 y sus



modificaciones, el objetivo de las Direcciones descritas anteriormente es:

Dirección de Planificación y Gestión Institucional

El Artículo 148, establece: "El objetivo de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional es formular, monitorear y evaluar los procesos de planificación estratégica y operativa: así como dar seguimiento a las acciones relacionadas con el desarrollo de la estructura orgánica y elaboración de Manuales Administrativos de la Procuraduría de los Derechos Humanos en el marco de la gestión institucional."

Dirección Financiera

El Artículo 155, establece: "El objetivo de la Dirección Financiera es cumplir con las políticas, normativas y lineamientos presupuestarios, contables y financieros para la administración financiera de la Procuraduría de los Derechos Humanos de acuerdo a la legislación vigente, para alcanzar un nivel operativo, sistemático y funcional."

Dirección de Recursos Humanos

El Artículo 164, modificado por el Artículo 100 del Acuerdo SG-093-2019, establece: "El objetivo de la Dirección de Recursos Humanos es proveer, mantener y capacitar al recurso humano para alcanzar el mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos, así como gestionar procesos para velar por el cumplimiento de la legislación vigente y normativa interna."

Dirección Administrativa

En el Artículo 177, establece: "El objetivo de la Dirección Administrativa es gestionar e implementar planes y procesos administrativos para garantizar los insumos, bienes y servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos en el marco de la normativa vigente."

Información financiera y presupuestaria

Según el informe de Presupuesto de Ingresos y Egresos de Gestión Física y Financiera del primer cuatrimestre del 1 de enero al 30 de abril de 2020, establece:

"Conforme el Artículo 6 del Decreto No. 25-2018 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2019, el cual aprueba la distribución analítica del presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2019, fue aprobada la cantidad de Q.120,000.000.00 para darle cumplimiento a la ejecución de los Programas y Actividades de la Procuraduría de los Derechos Humanos. El presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2020, no fue aprobado por el Congreso de la República en el término establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala por lo que de acuerdo con lo



establecido en el artículo 24 del Decreto 101-97 del Congreso de la República Ley Orgánica del Presupuesto, el presupuesto del ejercicio fiscal 2019 continua vigente para el ejercicio fiscal 2020.”

Es importante aclarar que el presupuesto vigente de la Procuraduría de los Derechos Humanos para el 2020, en los sistemas informáticos del estado, incluye una ampliación por Q.20,000.000.00, realizada mediante Acuerdo No. SG-034-2020 del Procurador de los Derechos Humanos para registrar presupuestariamente el desembolso recibido del Congreso de la República de Guatemala según Acuerdo Número 8-2020 para financiar de manera extraordinaria a la Institución del Procurador de los Derechos Humanos para que pueda cumplir con los compromisos adquiridos que no se solventaron por deficiencias de caja en el ejercicio fiscal dos mil diecinueve.”

OBJETIVOS

GENERALES

Evaluar la razonabilidad de los procedimientos realizados para la implementación de las recomendaciones formuladas por Auditoría Interna, en el Informe de Auditoría Interna, Código Único de Auditoría –CUA- 84294, auditoría realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos de septiembre de 2019, en cumplimiento a la normativa interna y la legislación actual vigente.

ESPECIFICOS

Verificar que las Direcciones responsables hayan dado cumplimiento a las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría Interna, número Código Único de Auditoría –CUA– 84294, auditoría realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos de septiembre de 2019.

Determinar por medio de la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría, el estado en el que se encuentran las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna.

Emitir informe que detalle el nivel de cumplimiento, avance y estado de las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna.

Verificar, comprobar y documentar los casos en que la Máxima Autoridad ha realizado la aprobación de modificación de metas “relevantes” en el POA Institucional durante los años 2019 y 2020 conforme las resoluciones emitidas



ALCANCE

Para el logro de los objetivos de la Auditoría se utilizaron los parámetros, alcances y limitaciones que para el efecto establecen las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-, así como el Acuerdo Gubernativo No. 96-2019.Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

INFORMACION EXAMINADA

De acuerdo con los criterios y métodos seleccionados, se tomaron como base las recomendaciones formuladas por Auditoría Interna, en el Informe de Auditoría Interna, Código Único de Auditoría –CUA– 84294, auditoría realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos de septiembre de 2019, de acuerdo con las circunstancias que se presentaron en el desarrollo del trabajo utilizando para ello la metodología indicada en las ISSAI.GT y lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Para efectos de los requerimientos de información, realizaron solicitud de prórroga para presentar la información posterior a la fecha indicada, las siguientes Direcciones:

- Dirección de Planificación y Gestión Institucional con Memorándum DPGI-0154-23-Jun-2020/AM-ed, del 23 de junio 2020 solicitó prórroga. Con Oficio UDAI-100-2020/hvzc del 24 de junio 2020 se le concede la prórroga para entregar la información el 3 de julio de 2020.
- Con Memorándum DPGI-0174-17-Jul-2020/AM-ed del 17 de julio 2020 solicita nuevamente prórroga para entregar la documentación solicitada con Oficio UDAI 143-2020/hvzc, el 14 de julio de 2020, para documentar acciones realizadas por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional que aún estaban pendientes de documentar. Con Oficio UDAI-153-2020/hvzc del 20 de julio 2020 se le concede la prórroga.
- Dirección Administrativa con correo electrónico de fecha 7 de julio de 2020 solicita prórroga para entrega de documentación de soporte que se solicitó con Oficio UDAI-110-2020/hvzc el 3 de julio de 2020, en esa misma fecha a través de correo electrónico se le concede la prórroga. Posteriormente el 13 de julio de 2020 solicita nuevamente prórroga, el 14 de julio de 2020a través de correo electrónico se le concede la prórroga, considerando las dificultades



en el contexto de la emergencia sanitaria que tuvo la Dirección para proporcionar la información.

- Dirección Financiera, trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones el 2 de julio de 2020, cuya fecha de entrega era el 26 de junio. Con Oficio DF-175 -2020/HBMP, el 17 de julio se trasladó documentación de soporte la cual había sido solicitada para el 15 de julio de 2020.

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 66 Seguimiento a Informes de Auditoría.
- 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 Código Único de Auditoría –CUA– 91756-1-2020 de fecha 10 de junio de 2020, emitido por la Auditor Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para realizar Auditoría Revisión Especial Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría Interna, que se derivan del Informe de Auditoría –CUA– 84294, realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos de septiembre de 2019.
- Oficio UDAI-145-2020/mga del 15 de julio de 2020, emitido por la Licenciada Karen Marysabel Beltetón Cardona, Auditor Interno, mediante el cual nos designa para verificar, comprobar y documentar los casos en que la Máxima Autoridad ha realizado la aprobación de modificación de metas “relevantes” en el POA Institucional durante los años 2019 y 2020 conforme las resoluciones emitidas. Esto derivado de la Situación Encontrada No.1, “No se consignan las metas superadas en el Plan Operativo Anual –POA–”, determinada en la Auditoría de Examen Especial, según Código Único de Auditoría –CUA– 91279.

Conflicto entre criterios

Durante la evaluación efectuada, no se determinó ninguna clase de contradicción entre las leyes aplicadas, por lo que dentro de la revisión especial realizada no se dio dicho conflicto entre criterios.

Técnicas, procedimientos y/o metodología

De acuerdo con los procedimientos efectuados para la Revisión Especial de las acciones realizadas por los responsables de atender las recomendaciones



formuladas por Auditoría Interna, en el Informe de Auditoría Interna, Código Único de Auditoría –CUA– 84294, auditoría realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos de septiembre 2019, se verificó la documentación de soporte para determinar si las mismas fueron atendidas, están parcialmente atendidas o no fueron atendidas por medio de la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría, considerando lo siguiente:

Responsable del Seguimiento	Recomendaciones de la Situación Encontrada y Deficiencias 1,2 y 3	Atendidas	Parcialmente Atendidas	No Atendidas	% de ejecución
Procurador de los Derechos Humanos	4	3	1	0	75%A 25%P/A
Dirección de Planificación y Gestión Institucional	21	6	11	4	28.57% A 52.38% P/A 19.05% N/A
Dirección Administrativa	9	4	3	2	44.44% A 33.33% P/A 22.22% N/A
Dirección Financiera	9	3	4	2	33.33% A 44.44% P/A 22.22% N/A
Dirección de Recursos Humanos	4	1	2	1	25% A 50% P/A 25% N/A

Las recomendaciones que se encuentran “**Parcialmente Atendidas**” y las “**No Atendidas**” al brindar el seguimiento correspondiente durante el período fiscal actual y el primer semestre del período fiscal subsiguiente deberán quedar atendidas.

COMENTARIO SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA EMITIDAS EN EL INFORME SEGÚN CÓDIGO ÚNICO DE AUDITORÍA 84294 AUDITORÍA DE DESEMPEÑO REALIZADA A LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

Derivado de las recomendaciones formuladas por Auditoría Interna, en el Informe con Código Único de Auditoría –CUA– 84294, auditoría realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos de septiembre de 2019, se trasladó a los responsables de las Direcciones las “**Matrices de Seguimiento a Recomendaciones**” para que comentaran, informaran y documentaran las acciones que han realizado para dar cumplimiento a las mismas, para la cual se emitieron los oficios que se describen a continuación:



Oficios números:UDAI-092-2020/hvzc, UDAI-093-2020/hvzc,UDAI-094-2020/hvzc, UDAI-095-2020/hvzc y UDAI-096-2020/hvzc todos de fecha 18 de junio de 2020, dirigidos a: Magister Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Institucional; Licenciado Henry Momotic Pisquiy, Director Financiero; Licenciado Nery Augusto Cifuentes Rosales, Director Administrativo; Licenciada Nuria Virginia Martínez Félix, Directora de Recursos Humanos y Licenciado Augusto Jordán Rodas Andrade, Procurador de los Derechos Humanos.

Las Matrices de Seguimiento a Recomendaciones fueron devueltas a Auditoría Interna con los respectivos comentarios y documentación de soporte así:

- Dirección de Planificación y Gestión Institucional con Memorandum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio de 2020.
- Dirección Administrativa con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020.
- Dirección Financiera trasladó la Matriz el 2 de julio 2020.
- Dirección de Recursos Humanos, con Oficio DRRHH Of.1185-2020/NVMF-Inov del 24 de junio de 2020.
- Despacho Superior con Memorandum PDH 1097-08/Jul/20-AJRA-drz del 10 de julio 2020.

A continuación, se presenta cada una de las recomendaciones emitidas en el Informe CUA 84294 de septiembre 2019, los comentarios de las acciones que han realizado a la fecha las Direcciones responsables de cumplir las recomendaciones, así como el comentario de Auditoría Interna derivado del análisis efectuado, para determinar el estado actual de las recomendaciones: **Atendidas, Parcialmente Atendidas, o No Atendidas.**

A. RECOMENDACIONES DE LA SITUACIÓN ENCONTRADA:

Deficiencia en el Proceso de Gestión por Resultados

Recomendación 1

Que los Directores/as de Planificación y Gestión institucional, Financiero, Administrativo y de Recursos Humanos, coordinen las acciones necesarias para efectuar capacitaciones de reforzamiento en relación a la Gestión y Presupuesto por Resultados para los responsables de todas las Unidades Administrativas y se proporcione la normativa correspondiente para el ejercicio fiscal vigente. Que las capacitaciones se incorporen al Plan Anual de Capacitaciones de la Dirección de Recursos Humanos. Asimismo, que se solicite capacitaciones continuas ante los entes rectores de la Gestión y Presupuesto por Resultados y que se desarrollen casos prácticos.



El contenido de las capacitaciones debe analizarse y consensuarse por las direcciones de apoyo para evitar contradicciones, el cual puede distribuirse de la siguiente manera (sin ser limitativo), atendiendo las funciones específicas que les corresponde en el ciclo de la gestión.

a) Dirección de Planificación y Gestión institucional:

- Gestión y presupuesto por resultados;
- Plan operativo Anual;
- Evaluación de metas e indicadores.

b) Dirección Administrativa

- Como elaborar un Plan Anual de Compras;
- Procesos de adquisición del Estado;
- Catalogo de insumos;
- Requisiciones.

c) Dirección Financiera

- Uso de la herramienta (sistema) para el control de ejecución de egresos;
- Pagos por medio de caja chica;
- Manual para la ejecución del presupuesto por resultados.

Se considera fundamental que los Directores y Auxiliares, en coordinación con la Autoridad Superior, designen en cada centro de costo, un titular y un suplente que sean los responsables de los procesos administrativos, financieros y de planificación, de acuerdo con las herramientas proporcionadas para el efecto.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Con fecha 28 de noviembre del año 2019, por medio de Memorándum DPGI-0471/28/11-2019/AM-ed, las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional; Financiera; y, Administrativa de la PDH, solicitaron a la Directora de Recursos Humanos, la inclusión en el DNC de la institución, las Asesorías Técnicas (capacitaciones) que se brindarían en el presente ejercicio fiscal 2020 a los Centros de Costo de la PDH en la temática de GpR y PpR, las cuales tendrían 3 fases durante el presente año (marzo, julio y octubre).



La primera fase (marzo 2020) contaría con 4 actividades, 3 en el interior y 1 con el Centro de Costo Central, realizándose las primeras 2 actividades y cancelándose la 3 y 4 por el tema de la Pandemia COVID 19 por Disposiciones Gubernamentales y avaladas por el Procurador de los Derechos Humanos.

Las Asesorías Técnicas se han continuado brindando a los Centros de Costo de la PDH vía telefónica o por medio de correo electrónico respectivamente por medio de las Direcciones involucradas, con la finalidad que las Unidades Administrativas (Centros de Costo) formulen su presupuesto 2021 de la mejor manera posible, de acuerdo a sus capacidades instaladas y funciones.

Mientras continúen vigentes las Disposiciones Presidenciales, ratificadas por el PDH, por medio de Acuerdo interno, se vuelve imposible la realización de eventos de todo tipo y de cualquier número de personas en cualquier lugar, razón por la cual como ya se hizo mención anteriormente, se han estado brindando las Asesorías Técnicas vía telefónica y por medio de correo electrónico. Por esa razón, el proceso de capacitación, bajo la organización de la Dirección Financiera a las Unidades Administrativas y/o Centros de costo no pudo ser culminado, debido a que en marzo que se tenía la tercera actividad regional y culminar en sede central con otras unidades, no fue posible.

Es importante indicar que, en las actividades, organizadas por la Dirección de Recursos Humanos, cuyo plan fue elaborado en conjunto con las unidades involucradas en el proceso, también participaron: Dirección Nacional de Auxiliaturas, Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación, quienes tuvieron participación en la agenda."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Se tenía programada para el mes de julio la segunda fase de las Asesorías Técnicas (capacitaciones) a los centros de Costo de la PDH y para el mes de octubre la tercera fase."

Asimismo, con Oficio DPGI-015-2020/AM-ed del 20 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional indica:

"Anexo: I Se adjunta la convocatoria, listados de participantes y agenda de la actividad realizada. En dicha convocatoria se solicitó que los encargados de los Centros de Costo y/o Unidades Administrativas, nombraran a las personas idóneas para participar en dicha actividad, estas personas son los enlaces de dichas Unidades con las Direcciones encargadas del proceso de la Gestión por Resultados en la institución.



En los eventos realizados, se brindó la asesoría técnica personalizada al personal, enlaces y responsables de centros de costo, en los temas concernientes a la Gestión por Resultados y se brindó toda la información concerniente a normativa que nos rige en la materia.

Como ya es del conocimiento de la Auditoría Interna, los procesos de Asesoría Técnica se vieron suspendidos por parte del Procurador de los Derechos Humanos por el contexto de la pandemia que estamos atravesando. Si las condiciones y un panorama más alentador lo permiten, se retomarán dichos procesos por parte de las Direcciones encargadas, Planificación y Gestión Institucional; Administrativo; y, Financiero.

Así mismo, aprovechamos para solicitar el asesoramiento técnico de Auditoría Interna para que, de acuerdo a su naturaleza, nos puedan orientar en la forma de justificar administrativamente todo el posible incumplimiento que pueda tener la institución por el contexto de la Pandemia COVID-19, con el fin de poder realizar una mejor gestión de la institución en los procesos que nos competen."

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, el Director Administrativo trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"La Dirección Administrativa ha realizado por medio del Departamento de Compras, las capacitaciones necesarias a los responsables de los centros de costos que tienen dudas sobre la elaboración del Plan Anual de Compras, procesos de adquisición y requisiciones. Respecto al catálogo de insumos, para el ejercicio 2019, fue elaborado un catálogo institucional.

Lo anterior es disponer para cada responsable del centro de costo, de un listado de insumos general que a nivel de la PDH, son los insumos que históricamente han sido los insumos más utilizados y recurrentes."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Para el ejercicio fiscal 2020, nuevamente se continuó con las capacitaciones a nivel regional, las cuales fueron realizadas en el mes de marzo de 2020, conjuntamente con las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional y Dirección Financiera.

"Adicionalmente, el encargado del Centro de Costo Central, por instrucciones de la Dirección Administrativa, ha proporcionado capacitaciones por medio de la plataforma ZOOM, a los responsables de los Centros de Costos, para resolver dudas sobre la elaboración de requisiciones y utilización del Sistema SIGES.

Para el ejercicio fiscal 2020, nuevamente se realizó un catálogo de insumos



institucional.”

c. El 2 de julio de 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento, en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección financiera conjuntamente con las direcciones de planificación y administrativa, programaron 3 capacitaciones (PpR) durante el año 2020 (febrero, junio y octubre), quedando asignado el presupuesto de las mismas en la dirección de recursos humanos (dirección encargada de la coordinación de capacitaciones). La Dirección Financiera organizará con temas específicos de PpR para el mes de octubre.”

d. Con Oficio DRRHH Of.1185 2020/NVMF- Inov del 24 de junio de 2020, la Directora de Recursos Humanos, trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

“A requerimiento de la Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección de Planificación y Gestión Institucional, realizada a través del memorándum DPGI 0471/2811-2019/AM-ed, la Dirección de Recursos Humanos incluyó en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Plan Anual de Capacitación 2020, las capacitaciones relativas a la ejecución de la metodología Gestión por Resultados, en el marco de la asistencia técnica a los Centros de Costo y Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos. En seguimiento a la propuesta realizada y para dar cumplimiento a lo estipulado en el Plan Anual de Capacitaciones 2020, la Dirección de Recursos Humanos coordinó la primera de tres capacitaciones con personal de las diferentes Auxiliaturas Departamentales, relacionadas al Proceso de Capacitación para la Formulación de Anteproyectos de POA e insumos para el ejercicio fiscal 2021, las mismas se realizaron en los Departamentos de Petén y Quetzaltenango. La capacitación para el personal de las Auxiliaturas Departamentales y Municipales Grupo No. 3, no se llevó a cabo ya debido a la crisis sanitaria y medidas de seguridad que contemplaban principalmente el distanciamiento social, por lo que fue suspendida según lo informado a través del memorándum DRRHH-66-2020/LGDH de fecha 13 de marzo de 2020, sin embargo la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, indicó que brindaría la asistencia técnica vía remota a dichas Auxiliaturas para cumplir con los objetivos de la capacitación y entrega de instrumentos.”

Comentario de Auditoría

Del análisis de los comentarios de las Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos y la documentación de soporte, se determina que la recomendación No.1, está



Parcialmente Atendida, en virtud que por la Emergencia provocada por la Pandemia COVID 19, quedaron pendientes de realizar 2 actividades de la primera fase y las actividades de la segunda y tercera fase que estaban programadas para los meses de julio y octubre 2020.

Recomendación 2

Que exista una adecuada y oportuna comunicación entre las Direcciones de Apoyo y los Centros de Costo, con el propósito de establecer y administrar contingencias que limiten el cumplimiento del Plan Operativo Anual, con relación a:

- a) Dirección de Planificación y Gestión Institucional: incumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual;
- b) Dirección Administrativa: inconvenientes para cumplir con el Plan Anual de Compras;
- c) Dirección Financiera: baja ejecución presupuestaria, análisis del avance de la ejecución financiera de insumos críticos asociados a los productos.

Comentario de los responsables

a. Con Memorandum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"Las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional; Financiera; y, Administrativa de la PDH, han brindado desde un inicio de la Gestión y Presupuesto por Resultados en la Procuraduría de los Derechos Humanos, todas las herramientas, acompañamiento y la Asesoría Técnica necesaria a los Centros de Costo involucrados, para que tengan la mejor incursión en la GpR y PpR y brinden el mejor de los servicios como unidades administrativas que se constituyen en el valor agregado a la institución.

En ese sentido, nos permitimos indicar que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, cuenta con una estructura por Departamento, Departamento de Monitoreo y Gestión Institucional, cuyo personal tiene enlaces y están divididos para la atención técnica a dichos enlaces y responsables de centros de costo, de manera personalizada."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Asesoría Técnica de manera permanente a los Centros de Costo involucrados en



la GpR y PpR de la Procuraduría de los Derechos Humanos.”

Con Oficio DPGI-015-2020/AM-ed del 20 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional indica:

“Anexo II: Se acompañan en el mismo, los documentos que respaldan la asesoría técnica que brinda dicho Departamento en relación al Monitoreo mensual con las distintas unidades administrativas de la PDH, cabe mencionar que la asistencia técnica también se ha impartido de manera presencial en su momento y por teléfono.”

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, el Director Administrativo trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección Administrativa mantuvo siempre durante el año 2019, una adecuada y oportuna comunicación con cada centro de costo que habían programado adquisiciones de bienes y servicios, para dar cumplimiento al Plan Anual de Compras respectivo.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Para el ejercicio fiscal 2020, la buena comunicación entre los responsables de cada centro de costo, ha prevalecido, para garantizar el cumplimiento del Plan Anual de Compras. Tal como se puede demostrar con correos internos y oficios remitidos.”

c. El 2 de julio 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

“En lo que respecta a la Dirección Financiera, se mantiene una comunicación constante con los responsables de los Centros de Costo prestándoles el acompañamiento constante, adicionalmente contamos con el Modulo de Control de Ejecución Presupuestaria (MOCEP) sistema desarrollado por la Dirección de Tecnología que nos permite controlar y corregir cualquier problema con la ejecución.”

Comentario de Auditoría

Derivado del análisis de los comentarios y la documentación de soporte presentada por los responsables se determina que está **Atendida** la recomendación.



Recomendación 3

Que las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional, Financiera y Administrativa, coordinen para automatizar y vincular las herramientas que a cada Dirección le corresponde en el ciclo de la gestión, de acuerdo con lo que establecen los artículos 149 numeral 6; artículo 156 numeral 2, artículo 158 numerales 3, 8, y 10; y artículos 177 y 178 numerales 2, 8 y 14 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, Acuerdo SG-116-2018:

a) Dirección de Planificación y Gestión Institucional: Planificación (inclusive definir e ingresar insumos necesarios para el proceso de producción), Seguimiento (Monitoreo) y Evaluación (Indicadores de producto y de resultado).

b) Dirección Financiera: Asignación presupuestaria, Programación de la ejecución presupuestaria, Evaluación de la gestión presupuestaria con los responsables de cada programa quienes deben ser designados por la Autoridad Superior; Consolidar información física y financiera en coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional para el proceso de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas.

c) Dirección Administrativa: Plan Anual de Compras; Ejecutar los procesos de adquisición; Establecer el Catalogo de Insumos Institucional en coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional; Requisición de bienes y servicios.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional; Financiera; y, Administrativa de la PDH, por medio del Memorándum DPGI-0495-13-12-2019/AM hicieron del manifiesto del señor Procurador de los Derechos Humanos y de Auditoría Interna, las acciones implementadas durante el ejercicio fiscal 2019 y para implementar en el ejercicio fiscal 2020.

El Plan Presupuesto ha requerido de instrumentos técnicos automatizados en los procesos de planificación, administrativa y financiero. Para eso se creó el instrumento/matriz POA-PAC dos mil veinte (2020), del cual se genera el presupuesto institucional. Dicha matriz, ha sido aprobada por el Procurador de los Derechos Humanos por medio del Memorándum PDH-3101-30/Oct/19-AJRA-mgma, documento que están utilizando los centros de



costo para establecer la programación de metas físicas y financieras a partir de la programación e insumos que requieren para la ejecución de las mismas. Con dicho instrumento se responden las literales a, b y c de la recomendación emitida por Auditoría Interna. Dicho instrumento está generado: 1. A través de directrices institucionales y en coordinación con las Unidades Involucradas; 2. La relación Plan presupuesto, a través de una matriz de PAC y POA a partir del año 2020. La definición de insumos es responsabilidad de la Dirección Administrativa, a través del Catálogo de Insumos Institucional que se utiliza en el proceso de insumos al POA, y las Unidades Administrativas colocan las necesidades de acuerdo a su criterio."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Se giraron las directrices correspondientes a las funciones de cada una de las Unidades Administrativas inmersas en la GpR y PpR en la PDH."

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, el Director Administrativo trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"La herramienta utilizada por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional correspondiente al Plan Operativo Anual, contempla la vinculación de la formulación de los insumos, bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las metas físicas programadas por cada centro de costo. Dicha información es consolidada por el Departamento de Compras para la realización del Plan Anual de Compras.

Dicho extremo lo pueden verificar en la herramienta remitida a Auditoría Interna por parte de la Dirección referida.

Respecto al catálogo de insumos, lo pueden verificar en Anexo I."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Para el ejercicio fiscal 2020 se mantiene la misma metodología."

c. El 2 de julio de 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

"Para mejorar en la etapa de gestión, la Dirección Financiera con el apoyo de la Dirección de Tecnología implementó para el año 2020, el sistema de control presupuestario que permite un control más exacto de las disponibilidades presupuestarias.



Cada cuatrimestre se presenta según la Ley un informe en el que se permite evaluar las metas físicas y financieras de la institución."

Comentario de Auditoría

Derivado del análisis de los comentarios de los Directores/as de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativo y Financiero, y de la documentación de soporte presentada, se determina que la recomendación está **Atendida**.

Recomendación 4

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, coordine la elaboración de un Manual de Procedimientos para la Gestión y Presupuesto por Resultados, que defina claramente las actividades que corresponden a las unidades administrativas responsables del ciclo de la gestión y el momento en que van a intervenir para: planificación, asignación presupuestaria, ejecución, seguimiento y evaluación.

Comentario de los responsables

Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"El Procurador de los Derechos Humanos delegó a la Dirección Financiera la elaboración de un documento, el cual ha sido revisado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional; Dirección de Recursos Humanos; Dirección Administrativa; y, Dirección de Tecnología. El documento fue enviado al Despacho Superior para su respectiva aprobación para una posterior implementación. Documento denominado Guía Operativa PpR. Está en proceso de revisión."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Solitud de modificación del documento Guía Operativa de GpR y PpR."

Comentario de Auditoría

Derivado del comentario de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y de la documentación de soporte, se considera **Parcialmente Atendida** la recomendación en virtud que se elaboró una Guía Operativa PpP y no un Manual de Procedimientos como lo indica la recomendación, además dicha guía está en proceso de revisión y según el Memorándum PDH-0994-10/06/20-AJRA.mgma del 10 de junio el señor Procurador de los Derechos Humanos les solicita formular un



replanteamiento de la guía en mención, considerando que la misma sea flexible y aplicable conforme la normativa presupuestaria vigente para cada año fiscal.

Recomendación 5

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional con el apoyo de la Dirección Financiera, definan la estructura de costos institucional a través de un protocolo que permita adaptar la ejecución de la metodología por resultados a la estructura organizacional y capacidad instalada, de acuerdo con la normativa para ejecución presupuestaria emitida por el Ministerio de Finanzas Públicas y leyes vigentes en la materia. El protocolo de la entidad debe establecer fundamentalmente los costos directos e indirectos asociados al proceso de producción, clasificación de costos y la forma de asignación de los mismos.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Por medio de los Memorándums REF-DF-24/Sep/19-HBMP de fecha veinticuatro (24) de septiembre de dos mil diecinueve (2019); REF-DF-386-24/Sep/19-HBMP de fecha tres (03) de octubre de dos mil diecinueve (2019); y, REF-DF-406-10/Oct/19-HBMP de fecha diez (10) de octubre de dos mil diecinueve (2019); la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera remitieron al Procurador de los Derechos Humanos, Opinión Conjunta sobre la Desconcentración parcial y progresiva de insumos de acuerdo con la normativa vigente en la materia para la clasificación de costos directos e indirectos asociados al proceso de producción y la forma de asignación de los mismos, lo opinado por las tres (3) Direcciones es parte de la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados, la cual deberá ser aprobada por el Procurador de los Derechos Humanos para su respectiva implementación en la institución. La opinión técnica, en virtud del proceso gradual y progresivo de la metodología en la institución, en aras de mejorar la ejecución.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo Número Quinientos Cuarenta guión Dos Mil trece (No. 540-2013) del Presidente de la República de Guatemala, no establece esas funciones para las Direcciones Financiera, Administrativa y de Planificación relativa a esta materia.

b.El 2 de julio 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:



"Se cuenta con una Guía operativa de PpR, la cual fue realizada conjuntamente con las direcciones de planificación y gestión institucional, dirección administrativa y dirección financiera, trasladada al Despacho Superior para su aprobación."

Comentario de Auditoría

Del análisis de los comentarios de la Directora de Planificación y Gestión Institucional y el Director Financiero así como de la documentación de soporte, se determina que, a pesar de haber realizado varias diligencias entre las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional, Financiera y Administrativa no se ha definido la estructura de costos institucional a través de un protocolo que permita adaptar la ejecución de la metodología por resultados a la estructura organizacional y capacidad instalada, en virtud que la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados no contempla dicha estructura. Por lo tanto, la recomendación se concluye como **No Atendida**.

Recomendación 6

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional en coordinación con la Dirección Financiera, incluyan en el Manual de Procedimientos para la Gestión y Presupuesto por Resultados, lineamientos claros para la determinación de los insumos directos o críticos que deben programar los Centros de Costo en el presupuesto asignado, y determinar los materiales indirectos o costos indirectos de producción, basado en una desconcentración parcial del sistema, que permita facilitar las gestiones para la adquisición de bienes y servicios. Lo anterior, para cumplir con el criterio de posibilidad y no sobrepasar el límite de la desagregación formal en la asignación de los recursos, que torne costoso, rígido e ineficiente el proceso.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, la Dirección Administrativa, la Dirección Financiera y Dirección de Tecnología elaboraron la Guía Operativa PpR, la cual deberá ser aprobada por el PDH para su respectiva implementación en la institución.

Así mismo, las Direcciones antes referidas, a través de Opinión Conjunta, realizaron la Desconcentración parcial y progresiva de insumos en la institución, la



cual fue remitida al Despacho Superior y aprobada por el mismo. En dicha opinión conjunta se determina la estructura para la determinación de insumos críticos y masivos.

En las capacitaciones a centros de costo, a través de la Dirección de Recursos Humanos, se ha incluido la participación de Dirección Administrativa para la formulación de insumos dentro del instrumento POA y a la Dirección Financiera en lo relacionado al presupuesto. De tal manera, que los lineamientos han sido claros. Se han superado los inconvenientes presentados en el año 2019.”

b. El 2 de julio 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“En la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados 2019-2020, se establecieron criterios en lograr la desconcentración progresiva del sistema como lo manda la teoría del PpR.”

Comentario de Auditoría

Del análisis de los comentarios de la Directora de Planificación y Gestión Institucional y del Director Financiero, se determina que la recomendación está **Parcialmente Atendida** en virtud que, elaboran una Guía Operativa de Presupuesto por Resultados, en la cual presentan lineamientos muy generalizados. La recomendación indica que deben desarrollar los lineamientos en un Manual de Procedimientos para la Gestión y Presupuesto por Resultados y a la fecha no existe dicho Manual, asimismo, la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados, no ha sido aprobada por el Procurador de los Derechos Humanos, y según Memorándum PDH-0994-10/06/20-AJRA-mgma de fecha 10 de junio de 2020, el Sr. Procurador solicita formular un replanteamiento de dicha Guía considerando que la misma pueda tener la característica de ser flexible para cada año presupuestario.

Recomendación 7

Que las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional, Financiera y Administrativa realicen de forma coordinada, una evaluación de la ejecución del presupuesto por resultados durante el ejercicio 2019, para determinar de qué forma se han visto afectados los responsables de las unidades administrativas sustantivas, por los inconvenientes que ha ocasionado la implementación de la Gestión y Presupuesto por Resultados, para establecer las acciones que agreguen mayor valor y hagan más eficiente la ejecución de la metodología.



Comentario de los responsables

a. Con Memorandum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“La evaluación de la Gestión por Resultados en la institución del período fiscal dos mil diecinueve (2019) se tiene prevista realizarse en el año dos mil veinte (2020), ya con los elementos técnicos y la información que se requiere. Actualmente se tiene la propuesta de instrumentos de evaluación, los cuales se hicieron del conocimiento de la Auditora Interna, Licenciada Hilda Zuncar, en reunión sostenida para el efecto durante el proceso de Auditoría realizada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

Se tiene prevista realizar la evaluación de medio término del PEI 2017-2022, considerando aspectos cualitativos de los ejercicios fiscales sin GpR y a partir del 2020, con una estructura más definida, así como 2019 en dicha definición, una evaluación cuantitativa.

El Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto establece en su artículo 38 lo relativo a la Evaluación Presupuestaria y Gestión por Resultados: “Las instituciones públicas centrarán sus acciones estratégicas hacia el logro de resultados. A partir de dichos resultados, se determinarán los productos que deben ser provistos y las necesidades de financiamiento.

El ciudadano y el logro alcanzado en su favor, es el principio fundamental y el eje articulador de la gestión por resultados del presupuesto público.

Las unidades de administración financiera, en conjunto con las unidades de planificación de cada entidad, centralizarán la información sobre la ejecución de sus respectivos presupuestos. (...)” Cabe indicar que el proceso de evaluación incluye el monitoreo que se realiza, por lo cual se está cumpliendo en la Institución con el proceso, tanto la Dirección Financiera como la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.”

En la columna “Acciones que se realizaran como seguimiento” indicaron:

“Realizar la evaluación de la ejecución del presupuesto 2019 de la institución, la cual se realizará en diciembre del año 2020.”

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, el Director



Administrativo trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual en relación a la Recomendación No.7 no se pronunció, sólo marcó la X en la columna de no atendida.

c.El 2 de julio de 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Se han realizado reuniones por lo que consideramos que la Implementación de la Metodología de Gestión y Presupuesto por Resultados es un proceso y que su evaluación debe ser constante y que no se debería de hablar de afectados más bien deberíamos enfocarnos en identificar los procesos específicos que mostraron algún inconveniente en su aplicación durante el año 2019 basándonos en la situación actual, por esto la Guía Operativa de PpR se debe actualizar cada año.”

Comentario de Auditoría

Derivado del comentario de las Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Financiera y Administrativa, se determina la recomendación como **No Atendida** en virtud que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional indica que la evaluación de la ejecución del presupuesto 2019, lo realizará en diciembre del 2020. Es importante indicar que la Dirección Financiera hace un aporte a la recomendación, indicando que lo que debe hacerse es identificar los procesos en los cuales se tuvo inconvenientes en la aplicación de la metodología de Gestión por Resultados.

Por lo indicado anteriormente se recomienda:

Que la Dirección Financiera, al momento de realizar la evaluación de la implementación de la ejecución del presupuesto por resultados, identifique los procesos en los cuales se presentaron inconvenientes o aún se tienen, y proponga acciones correctivas prácticas para su aplicación.

Recomendación 8

Que las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional, Financiera y Administrativa diseñen una estrategia para lograr un cambio en el nivel de ejecución presupuestaria, por la tendencia que se ha presentado en la institución durante varios años.

Comentario de los responsables

a.Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la



Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección Administrativa por medio de Memorándum DA-249-2019-NCR de fecha diecisiete (17) de mayo de dos mil diecinueve (2019), presentó al Procurador de los Derechos Humanos, un Plan de Acción para abastecer de insumos a la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de una segunda modificación al Plan Anual de Compras; la misma fue autorizada por medio de Memorándum PDH-1756-24/Jun/19-AJRA-achm de fecha veinticuatro (24) de junio de dos mil diecinueve (2019). Partiendo de esta autorización el Departamento de Compras, procedió a realizar adquisiciones por medio de compras directas y compras de baja cuantía, tomando como referencia los códigos de insumo y códigos de presentación, de conformidad a lo regulado por la Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas y la Contraloría General de Cuentas. La acción indicada, coadyuvó a cumplir con el suministro de insumos a todas las Unidades Administrativas, elevando con ello la ejecución presupuestaria respectiva.”

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio de 2020, el Director Administrativo trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección Administrativa ha proporcionado el apoyo necesario para que cada responsable agilice sus requerimientos de bienes, servicios y suministros programados en el Plan Anual de Compras, tal como se ha demostrado en los argumentos vertidos en las recomendaciones anteriores, de acuerdo a la competencia que le es atribuible regulada en el Reglamento de Organización y Funciones.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Con el objeto de dar cumplimiento a la recomendación 6 (pág. 37) del Informe de Auditoría de Desempeño, CUA 84294; para el ejercicio fiscal 2020 se procedió a realizar una opinión conjunta por medio de los memorándums REF-DF-XX-24/19-HBMP y REF-DF-386-24/Sep/19-HBMP, en la cual se recomendó una estrategia para lograr un cambio en la ejecución presupuestaria, la cual fue autorizada por el Señor Procurador de los Derechos Humanos.”

c. El 2 de julio de 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

Según el sistema Sicoindes, nuestra ejecución como institución ha sido del 99% no sabemos específicamente a que se refieren con una estrategia para un cambio



en el nivel de ejecución presupuestaria (ver Sicoindes).

Comentario de Auditoría

Del análisis de los comentarios de las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y Financiera y de la documentación de soporte presentada, se considera **Parcialmente Atendida** la recomendación, en virtud que la Opinión Conjunta de desconcentración parcial y progresiva de insumos indica:

“Con base a los numerales romanos I y II consideramos que es viable adoptar una desconcentración para la determinación parcial y progresiva de los insumos que deben programar los centros de costo en lo que se refiere al registro de la información financiera, para que se puedan centralizar en el centro de costo central los insumos que han ocasionado dificultad en la ejecución presupuestaria los cuales se detallan en el numeral II de esta opinión.”

La aplicación de este procedimiento debe quedar normado en el Manual de Aplicación de Presupuesto por Resultados Institucional, del cual no proporcionaron evidencia de la existencia o desarrollo del mismo.

No obstante, se determinó, según el Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria, publicado en el Portal Web de la Institución, según artículo 10, numeral 8 de la Ley de Acceso a la Información Pública, del mes de enero a julio 2020, en el Grupo 2 Materiales y Suministros, del presupuesto vigente de Q. 5,336,668.00 se ha pagado Q.322,790.38 que corresponde a un 6.04853777 % de ejecutado, considerándose una baja ejecución de dicho renglón.

Se considera que la tendencia de la ejecución ha sido precisamente porque no ha existido una clara vinculación plan presupuesto, por lo que no es un indicador apropiado que, al cierre del ejercicio fiscal, exista una ejecución del 99%, pues no necesariamente hace referencia a los principios de eficiencia y eficacia en la ejecución presupuestaria.

Recomendación 9

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, establezca un mecanismo para revisar de forma periódica la definición de productos y subproductos por centro de costo, priorizando las intervenciones que contribuyen de forma efectiva a alcanzar los resultados.

Comentario de los responsables



Con Memorandum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“En cuanto, a la revisión de la estructura, esta se realiza cada año, por lo menos dos veces al año, una en la formulación del POA y otra en el proceso de ajuste del mismo. Implica revisar estructura, instrumentos, matrices, así como las guías para la formulación de POA.

Estos aspectos se definen en reuniones conjuntas con las Direcciones involucradas. Es por ello las opiniones conjuntas que se han expresado con anterioridad. Todos los aspectos de la definición de estructura están todos integralmente relacionados. Sobre priorizar los que están íntimamente relacionados con los resultados, se priorizan los mismos, esto se visualiza en la estructura presupuestaria y pueden identificarse en las Guías Explicativas para la formulación del POA.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se formularon guías de formulación del POA, relativas a la definición de productos y subproductos por centros de costo (responsables), priorizando los que corresponden a los resultados.”

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario de la Directora de Planificación y Gestión Institucional y de la documentación de soporte, se determina que la recomendación está **Parcialmente Atendida**, en virtud que, si bien manifiestan que se realiza cada año por lo menos 2 veces al año una durante la formulación del POA y otra en el proceso de ajuste, no está establecido el mecanismo o procedimiento para realizarlo, el cual debe quedar establecido en el Manual de Procedimientos de la Gestión por Resultados, indicando la periodicidad y la manera en que se realizará.

Recomendación 10

Que del seguimiento y evaluación de las metas físicas que realiza la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, emita informes más claros y precisos que permitan determinar lo apropiado de las intervenciones diseñadas, para tomar decisiones oportunas de ser necesario realizar ajustes a la planificación.

Comentario de los responsables



Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Todos los informes que se han emitido en la Dirección de Planificación y Gestión Institucional son claros y reflejan la actuación de las Unidades Administrativas y Centros de Costo de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Cabe indicar que los informes en el año 2020, reflejan la ejecución de forma cuatrimestral, en virtud que de forma mensual no reflejaba de la mejor manera los resultados. Dicho Primer Informe Cuatrimestral está por ser enviado al Despacho Superior y posterior envío a la Auditoría Interna para su conocimiento. Lo anterior, se adiciona al poco personal que tiene la Dirección para la formulación del Informe respectivo, el cual cumple con los mismos fines.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se han realizado acciones de mejora y se han tomado las decisiones oportunas en los casos que ameritan, con la finalidad de ir mejorando el sistema de GpR y PpR en la institución.”

Con Oficio No. DPGI-015-2020-AM/ed del 20 de julio de 2020, la Directora de Planificación y Gestión Institucional, Licenciada Alma Leticia Maldonado, manifestó:

“Al respecto hago de su conocimiento lo siguiente:

El documento ya fue trabajado por el Departamento de Monitoreo y Evaluación y validado por la Directora de Planificación y Gestión Administrativa, el mismo está para ser enviado al Despacho Superior, al tener presentado el informe, le haremos llegar la copia de comunicación al Despacho Superior.”

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario de la Directora de Planificación y Gestión Institucional, en el cual manifiesta que los informes que han emitido son claros y precisos y que para el año 2020, los informes reflejan la ejecución de forma cuatrimestral, en virtud que de forma mensual no reflejaba de la mejor manera los resultados, y que se tuvo a la vista el Primer Informe de Monitoreo y Ejecución de Metas Físicas, el cual fue trasladado el 21 de julio 2020 al Despacho Superior, se determina que la recomendación está **Atendida**.

Sin embargo, en el Informe Mensual de Monitoreo y Ejecución de Metas Físicas



del mes de diciembre de 2019, que trasladaron con Memorandum DPGI-028-2020-24/01/2020-AM/ed del 24 de enero 2020 a la Dirección Financiera, se observó lo siguiente:

En la página 2 en el cuadro de Resumen de Avance Mensual diciembre 2019, en lo que corresponde a Defensorías indica que de sobre ejecución fueron 51 de 277 actividades programadas, que corresponde al 19% de sobre ejecutado, siendo lo correcto el 18%.

En la página 5, agrupado por Direcciones, describe que la ejecución fue del 94%, no ejecutado corresponde al 6% y fuera de lo programado un 8%, sin embargo, al hacer los cálculos lo correcto es: ejecutado 4,728 de 4,863 que fue programado, lo que da como resultado un 97%; no ejecutado fue 135 de 4,863 que fue programado, lo que da como resultado 3%; lo sobre ejecutado fue 206 de 4,863 que da como resultado un 4%. El mismo error se refleja en los porcentajes del gráfico 4.

En la página 7 agrupado por Unidades describe que la ejecución es del 84% sin embargo lo correcto es 76% que corresponde a 12,178 de los 16,035 programado. El mismo error se refleja en los porcentajes del gráfico 6.

Recomendación 11

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional solicite apoyo al Procurador de los Derechos Humanos, para implementar un sistema de información sobre los resultados de los productos que se entregan a los ciudadanos, según el Plan Estratégico Institucional -PEI-, que permita evaluar el impacto de la gestión y establecer como se contribuye a lograr el cambio en la calidad de vida de los ciudadanos.

Comentario de los responsables

Con Memorandum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Los instrumentos de evaluación de indicadores están en proceso de finalización en la Dirección de Planificación y Gestión Institucional. Los cuales se definen a nivel de Técnicos de Planificación y Jefes de los Departamentos, en ese marco, se están delimitando con base en lo establecido en el PEI institucional. Como se hizo de conocimiento de Auditoría Interna, no es posible una evaluación de impacto de resultados en el corto tiempo (cuatro meses de GpR auditados, primer cuatrimestre 2019) del primer año de implementación de GpR. La evaluación de



impacto, su momento es al finalizar el período del PEI, en el año dos mil veintitrés (2023), al finalizar el ejercicio fiscal.

Es de aclarar que en el marco de la planificación no se consideran sistemas de información, sino sistemas de monitoreo y evaluación. Este último se implementa en la Institución. Los instrumentos de monitoreo, que aportan al momento de la evaluación, son dinámicos y útiles en este contexto de GpR.

Un sistema informático es muy caro, no hay condiciones para implementarlo y ponerlo en práctica, dado que constituiría capacitaciones específicas en búsqueda de un cambio en el mecanismo de reporte de metas.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Realizar la evaluación de indicadores. Es la misma del 2020. Como se indicó anteriormente es una evaluación de metas la que se realiza. Es de aclarar que lo que se evalúa no es la ejecución de metas, sino de las mismas en concordancia con la cadena de resultados establecida en el PEI.”

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario, la Directora de Planificación y Gestión Institucional y de la documentación de soporte, se determina como **No Atendida** la recomendación, en virtud que manifiesta “Un sistema informático es muy caro, no hay condiciones para implementarlo y ponerlo en práctica, dado que constituiría capacitaciones específicas en búsqueda de un cambio en el mecanismo de reporte de metas.”

En ese orden de ideas, indicamos qué se entiende por un sistema de información, en relación con los distintos instrumentos existentes que pueden utilizarse con fines de monitoreo y evaluación, concluyendo que un sistema de información puede ir conformándose de forma progresiva, sobre la base de distintos sistemas independientes, en la medida en que todos ellos puedan vincularse entre sí.

Cabe aclarar que en muchas ocasiones se puede identificar un “sistema de información” como cualquiera de las otras herramientas, e inclusive es correcto pensar que un sistema de información no requiere ser un instrumento informático sino cualquier mecanismo de organización de información. No obstante, la definición que aquí tomamos como base para formular la recomendación, propone una distinción más específica, reservando el término “sistema de información” para aquellos instrumentos que permiten el monitoreo y la evaluación de las acciones desde una visión más general o integral.

Derivado de lo anterior, no obstante que la meta final es la construcción de un



sistema de información integral e informatizado, podemos plantearnos metas intermedias en función del grado de avance del área específica en la que estemos ubicados y los recursos con los que se cuenta.

Por último, es importante recordar que, la implementación de un sistema de información, brindará a las Autoridades Superiores instrumentos para mejorar la definición de prioridades para la toma de decisiones más informadas, asimismo promover una mejor rendición de cuentas, de control social y transparencia.

Recomendación 12

Que la Dirección Financiera elabore y presente a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, los procedimientos y actividades específicas que le corresponden en cada fase del ciclo de la gestión (planificación, asignación presupuestaria, ejecución, seguimiento y evaluación) así como el momento en que van a intervenir, incluyendo lineamientos claros para los encargados de los procesos financieros de los Centros de Costo, relacionados con el control de la ejecución de egresos. Lo anterior formará parte del Manual de Procedimientos y Guías para la ejecución del presupuesto por resultados.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Como se hizo del conocimiento, el Procurador de los Derechos Humanos delegó a la Dirección Financiera la elaboración de un documento, el cual fue revisado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional; Dirección de Recursos Humanos; Dirección Administrativa; y Dirección de Tecnología. El documento fue enviado para aprobación del Despacho Superior para su respectiva implementación. Documento denominado Guía Operativa PpR.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Socializar el instrumento y brindar la Asesoría Técnica a los Centros de Costo de la PDH con relación al mismo.”

b.El 2 de julio 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Se elaboró la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados 2019-2020, adjunta.



Sin embargo, es necesario que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional incluya lo establecido en sus manuales de procedimientos establecidos en la Guía Operativa 2019-2020."

Comentario de Auditoría

Del comentario de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección Financiera, se determina que la recomendación está **Parcialmente Atendida**, en virtud que la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados, no ha sido aprobada por el Procurador de los Derechos Humanos, y según Memorándum PDH-0994-10/06/20-AJRA-mgma de fecha 10 de junio de 2020, el Sr. Procurador solicita formular un replanteamiento de dicha Guía considerando que la misma pueda tener la característica de ser flexible para cada año presupuestario.

Recomendación 13

Que la Dirección Administrativa elabore y presente a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, los procedimientos y actividades específicas que le corresponden en cada fase del ciclo de la gestión (planificación, asignación presupuestaria, ejecución, seguimiento y evaluación) así como el momento en que van a intervenir, incluyendo lineamientos claros para los encargados de los procesos administrativos de los Centros de Costo, relacionados con la adquisición de bienes y servicios. Lo anterior formará parte del Manual de Procedimientos y Guías para la ejecución del presupuesto por resultados.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Dirección de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"Se ha formulado el documento descrito en el numeral anterior, para que el mismo sea aprobado por el Despacho Superior, el cual fue trabajado por las Direcciones involucradas."

b. Con oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, el Director Administrativo trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"Las actividades fueron discutidas en reunión de trabajo con las direcciones involucradas. La Dirección de Planificación y Gestión Institucional formuló una



guía que fue compartida a todos los responsables en donde quedan descritas las acciones de cada Dirección.

Asimismo, por medio de Memorándum REF-DF-473-10/Dic/19-HBMP, la Dirección Financiera remite al Despacho Superior, la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados, para su respectiva revisión y aprobación por parte del Sr. Procurador."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:

"Recientemente por medio de Memorándum PDH-0994-10/06/20-AJRA-mgma de fecha 10 de junio de 2020, el Sr. Procurador solicita formular un reglamento de la Guía entregada en el mes de diciembre de 2019."

Comentario de Auditoría

Del comentario de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección Administrativa, así como de la documentación de soporte, se determina que la recomendación está **Parcialmente Atendida**, en virtud que la Guía Operativa de Presupuesto por Resultados, no ha sido aprobada por el Procurador de los Derechos Humanos, y según Memorándum PDH-0994-10/06/20-AJRA-mgma de fecha 10 de junio de 2020, el Sr. Procurador solicita formular un replanteamiento de dicha Guía considerando que la misma pueda tener la característica de ser flexible para cada año presupuestario.

Recomendación 14

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, coordine con la Dirección Administrativa y la Dirección de Recursos Humanos, realizar una evaluación anual de la capacidad instalada y el diseño organizacional, y emita un informe al Despacho Superior, como base para la elaboración y actualización de los instrumentos de planificación institucional.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"De acuerdo al criterio de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, compete a la Dirección de Recursos Humanos, en el marco de la evaluación de desempeño y los mecanismos que por competencia le corresponden, establecer la capacidad



instalada de acuerdo al diseño organizacional. Lo anterior se respondió a dicha Dirección, mediante el Memorándum DPGI-446-14-11-2019-AM-ed, argumentando lo siguiente: “La evaluación de “capacidad instalada” no les compete a las direcciones involucradas en GpR, le compete a nuestro criterio a su Dirección, seguir realizando la evaluación de desempeño del personal de la PDH. La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, Dirección Administrativa y Dirección Financiera no pueden realizar evaluación de capacidad instalada y diseño organizacional para la elaboración y actualización de instrumentos de planificación institucional, en virtud que, para elaborar dichos instrumentos, nos regimos por las directrices que emiten los órganos competentes en materia de planificación sectorial.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se envió a la Dirección de Recursos Humanos las consideraciones al respecto.”

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, la Dirección Administrativa trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual con relación a la recomendación No.14, la Dirección Administrativa no se pronunció, solo marco la X en la columna de no atendida.

c. Con Oficio DRRHH Of.1185 2020/NVMF- Inov del 24 de junio de 2020, la Dirección de Recursos Humanos, trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección de Recursos Humanos a través del Oficio Ref. DRRHH Of. 3450-2019/NVMF-Inov, de fecha 12 de noviembre de 2019, solicitó a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional información acerca de las acciones implementadas para dar cumplimiento a la recomendación realizada por Auditoría Interna a dicha Dirección, habiendo informado la Directora de Planificación y Gestión Institucional a través del Memorándum DPGI-0446/14-11-19/AM-ed, que a criterio de dicha Dirección, dicha evaluación era competencia de la Dirección de Recursos Humanos y que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y Dirección Financiera no podrían realizar evaluación de capacidad instalada y diseño organizacional, por las razones expuestas a través de dicho memorándum. Esta Dirección reiteró mediante el oficio Ref. DRRHH Of. 3588-2019/NVMF-Inov, que la recomendación realizada por el ente fiscalizador interno correspondía a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y que la Dirección de Recursos Humanos se encontraba en la mejor disposición de brindar los datos que fueran necesarios en cuanto al recurso humano, para dar cumplimiento a la misma.”

Comentario de Auditoría



Del análisis de los comentarios de los Directores de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y de Recursos Humanos, se determinó como **No Atendida** la recomendación en virtud que la Directora de Planificación y Gestión Institucional, manifiesta “De acuerdo al criterio de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, compete a la Dirección de Recursos Humanos, en el marco de la evaluación de desempeño y los mecanismos que por competencia le corresponden, establecer la capacidad instalada de acuerdo al diseño organizacional.”

Según Documentos Planning No. 1307 Por: Carlos Alberto Mejía Cañas, Consultor/Gerente, el concepto de capacidad instalada es el siguiente “Es importante indicar que la capacidad instalada se refiere a disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios. Su magnitud es una función directa de la cantidad de producción que puede suministrarse.

En todo sistema de producción o de prestación de servicios se requiere de una dotación de recursos físicos, humanos, tecnológicos, bienes raíces, maquinaria y equipos para poder procesar la materia prima e insumos relacionados hasta transformarla en producto terminado o servicios prestados. Esa cantidad de infraestructura constituye la capacidad instalada y, como es obvio, una mayor infraestructura conduce a mayor capacidad instalada y, por supuesto mayor cantidad esperada de producción.”

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional conforme a la planificación estratégica en coordinación con las Unidades Administrativas, deben definir el personal necesario, así como el perfil idóneo, equipo e insumos necesarios para cumplir las metas y alcanzar los resultados previstos. No obstante, como base para hacer más efectiva la planificación operativa, es necesario que la Dirección Administrativa realice un diagnóstico para definir el estado actual de las instalaciones, mobiliario y equipo (de cómputo y de transporte con el apoyo de las unidades administrativas especializadas) con que cuenta la Institución, así como la Dirección de Recursos Humanos debe definir el personal y realizar las gestiones que le corresponden conforme el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente (Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones).

Recomendación 15

Que la Dirección Administrativa realice el análisis del sistema de abastecimiento de insumos a los centros de costo, para establecer mecanismos que garanticen el suministro oportuno a los Centros de Costo.



Comentario de los responsables

Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, la Dirección Administrativa trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"Por medio de los procedimientos de adquisición aprobados en el año 2019, se garantiza un análisis previo a la adquisición de cualquier tipo de insumos. Los procedimientos los pueden consultar en los documentos cargados en INTRANET."

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario del Director Administrativo y la documentación de soporte presentada, se determina que la recomendación está **Atendida**, en virtud que los procedimientos de adquisición aprobados en el 2019, fueron adaptados a la metodología del Presupuesto por Resultados.

Recomendación 16

Que las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional, Financiera y Administrativa, coordinen sus mejores esfuerzos a efecto de que los bienes y suministros programados en el Plan Anual de Compras autorizado y vigente para el ejercicio 2019, sean ejecutados de manera eficiente en función a la metodología presupuesto por resultados implementada en la Institución; y en consideración al tiempo real disponible para la ejecución, de conformidad con el Plan Operativo Anual.

Comentario de los responsables

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Dirección de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, siguen trabajando en conjunto y poniendo todos sus esfuerzos y capacidad instalada para que la Gestión por Resultados y el Presupuesto por Resultados, sea un éxito en la institución. Todas las adquisiciones programadas para el ejercicio fiscal dos mil diecinueve (2019) se ejecutaron en su totalidad.

La Dirección Administrativa mejoró sus procedimientos internos y/o actualizó los mismos en relación a las adquisiciones en la PDH, siendo:



1. Procedimiento de Compra de Baja Cuantía. Acuerdo SG No. 105-2019
2. Procedimiento de Compra Directa. Acuerdo SG No. 105-2019
3. Procedimiento de Cotización. Acuerdo SG No. 105-2019
4. Procedimiento de Licitación. Acuerdo SG No. 105-2019
5. Procedimiento de Contrato Abierto. Acuerdo SG No. 105-2019
6. Baja de Insumos en la Unidad de Almacén. Acuerdo SG No. 48-2020
7. Baja de Materiales y Suministros no Inventariables. Acuerdo SG No. 48-2020

Con esto se trata de mejorar lo programado, POA – PAC, de acuerdo a los tiempos y necesidades de las Unidades Administrativas y/o Centros de Costo para emitir las solicitudes respectivas de acuerdo a dichos procedimientos.

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se realizan todas las acciones en conjunto concernientes a la GpR y PpR en la PDH.”

b. Con Oficio PDH/da/053-2020/NCR-gch del 24 de junio 2020, la Dirección Administrativa trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“El Plan Anual de Compras 2019 fue ejecutado satisfactoriamente de acuerdo a los requerimientos emitidos por cada Centro de Costo, a pesar de las limitaciones presupuestarias y financieras que la PDH tuvo.”

c.El 2 de julio de 2020, la Dirección Financiera trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

“La situación presupuestaria y financiera durante el año 2019 derivada del recorte presupuestario a la Procuraduría de los Derechos Humanos ocasionó que la Dirección Financiera se enfocara especialmente en cumplir con pagos de sueldos y prestaciones al personal, solicitando incluso que se recortaran algunos renglones de gasto para lograr ese objetivo, sin embargo, solo se sacrificaron algunos gastos relacionados con mantenimiento y capacitaciones. Como algo positivo se puede mencionar que la incorporación de la Dirección Administrativa, específicamente el Departamento de Compras, en el proceso de formulación del Presupuesto 2020, ha generado mejoras en la integración del Plan Anual de Compras, con lo que se espera una ejecución más eficiente durante este año.”

Comentario de Auditoría

Del análisis de lo manifestado por las Direcciones de: Planificación y Gestión



Institucional, Administrativa y Financiera, y de verificar que los procedimientos de las modalidades de adquisición de bienes y servicios fueron actualizados según el Presupuesto por Resultados, se determina que la recomendación está **Atendida**.

Recomendación 17

"Que la Directora de Recursos Humanos, con respecto a las capacitaciones relacionadas a la Gestión y Presupuesto por Resultados, de acuerdo con lo que establece el artículo 7 del Reglamento de Gestión del Recurso Humano, gire instrucciones al personal involucrado de los diferentes Centros de Costo, de la importancia de ejecutar las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente, con eficiencia, responsabilidad, diligencia, cuidado y esmero apropiado, porque el proceso repercute en la calidad de los servicios que se brinda a la población objetivo."

Comentario de los responsables

Con Oficio DRRHH Of.1185 2020/NVMF- Inov del 24 de junio de 2020, la Directora de Recursos Humanos, trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

"A través del memorándum Ref. DRRHH 168-2019/NVMF-Inov, de fecha 30 de septiembre de 2019, se remitió al Director Nacional de Auxiliaturas, Auxiliares Departamentales, Municipales y Móviles, las recomendaciones efectuadas por la Auditoría Interna relacionadas con el proceso de Gestión del Presupuesto por Resultados, asimismo se les recordó la importancia de dar cumplimiento a las directrices brindadas por el Departamento de Compras para la realización de pre-órdenes de compra y requisiciones, con el propósito de dar cumplimiento a la Gestión del Presupuesto por Resultados."

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario de la Directora de Recursos Humanos y la documentación de soporte, se determina que la recomendación fue **Atendida** en virtud que giró la instrucción correspondiente para darle cumplimiento a la recomendación formulada.

Recomendación 18

Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional efectúe la publicación de información fidedigna según lo ampara la Ley de Acceso a la información Pública, para el éxito de la Gestión por Resultados.



Comentario de los responsables

Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

"Toda la información que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional envía a la Unidad de Información Pública es fidedigna, con datos obtenidos de los instrumentos que envían las distintas unidades administrativas de la institución o documentos elaborados de acuerdo a las funciones de la misma.

Auditoría Interna deberá de eliminar del Informe dicha "posible deficiencia" la cual puede incurrir a la institución en faltas administrativas y hasta en delitos por tales "aseveraciones" infundadas y falta de argumento administrativo y legal.

La información que se proporciona es del Conocimiento del Procurador de los Derechos Humanos, quien en algunas ocasiones valida la misma."

Comentario de Auditoría

Derivado del comentario de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional se determina que la recomendación está **Parcialmente Atendida**, en virtud que, en el Informe Mensual de Monitoreo y Ejecución de Metas Físicas del mes de diciembre 2019, que trasladaron con Memorándum DPGI-028-2020-24/01/2020-AM/ed del 24 de enero de 2020 a la Dirección Financiera, según Anexo V, se observó lo siguiente:

En la pág. 2 en el cuadro de Resumen de Avance Mensual de diciembre 2019, en lo que corresponde a Defensorías indica que de sobre ejecución fueron 51 de 277 actividades programadas que corresponde al 19% de sobre ejecutado, siendo lo correcto el 18%.

En la página 5 agrupado por Direcciones, describe que la ejecución fue del 94%, no ejecutado corresponde el 6% y fuera de lo programado un 8%, sin embargo, al hacer los cálculos lo correcto es: ejecutado 4,728 de 4,863 que fue programado, lo que da como resultado 97%; no ejecutado fue 135 de 4,863 que fue programado, lo que da como resultado 3%; lo sobre ejecutado fue 206 de 4,863 que da como resultado un 4%. El mismo error se refleja en los porcentajes del gráfico 4.

En la página 7 agrupado por Unidades describe que la ejecución es del 84% sin embargo lo correcto es 76% que corresponde a 12,178 de los 16,035 programado. El mismo error se refleja en los porcentajes del gráfico 6.



En ese contexto, la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 57-2008 del Congreso de la República, Artículo 39, Sistemas de información electrónicos establece:

“Los sujetos obligados establecerán como vía de acceso a la información pública, entre otros, sistemas de información electrónicos.

Bajo responsabilidad de la autoridad máxima garantizará que la información publicada sea fidedigna y legítima.

La información publicada en los sistemas de información electrónicos, entre otros, deberá coincidir exactamente con los sistemas de administración financiera, contable y de auditoría y esta deberá ser actualizada en los plazos establecidos en esta ley.”

Al indicar en la recomendación que se efectúe la publicación de información fidedigna es porque se ha observado que han existido errores de cálculo como los indicados anteriormente. Además, el objetivo de la recomendación es que se tenga más cuidado al emitir la información que se publica.

B.DEFICIENCIA No. 1:

Manual de Procedimientos y Manual de Puestos y Perfiles no actualizados

Recomendación 1

Que la Directora de Planificación y Gestión Institucional priorice las acciones a realizar, para que se concluya con la elaboración de los Manuales de Puestos y Perfiles y de Procedimientos, según lo programado para el mes de diciembre de 2019, los cuales son de suma importancia y deben estar acorde con las funciones establecidas para cada unidad administrativa en el Reglamento de Organización y Funcionamiento.

Comentario de los responsables

Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, ha realizado las acciones pertinentes con todas las unidades administrativas para la elaboración de los



nuevos Manuales Administrativos de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Al entrar en vigencia el Reglamento de Organización y Funcionamiento, se trabajó como prioridad el Manual de Organización y Funciones, el cual ya fue aprobado y está en funcionamiento. Se han tenido reuniones con todas las unidades administrativas de la institución, en las cuales se han tenido avances significativos en la elaboración del Manual de Puestos y Perfiles y avances en el Manual de Procedimientos.

En lo que respecta al Manual de Puestos y Perfiles, como es de su conocimiento se han tenido cronogramas conjuntos entre la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Recursos Humanos, aprobados por el Procurador de los Derechos Humanos, para abordar con las Unidades Administrativas los descriptores de puestos y perfiles de acuerdo a la realidad institucional, sin embargo, quedó suspendido derivado de los cambios realizados al Reglamento de Organización y Funcionamiento, ya que, como se ha indicado en oportunidades anteriores, como lo es en el documento de referencia DPGI-026-23-Ene-2020/AM-ed donde se indicó que para aprobar el Manual de Puestos y Perfiles, es necesario contar con la aprobación final de documentos como el Reglamento Institucional, Clasificación de Puestos y Salarios y ordenamiento de puestos a nivel general, para contar con un manual congruente. Debido a que en el Manual de Puestos y Perfiles se deben integrar únicamente los puestos creados y previamente analizados, para evitar observaciones en inclusiones que no correspondan a lo vigente en la institución, tal como es el caso de la falta de homogenización entre puestos nominales y funcionales.

Por lo anterior, con la intención de no afectar las contrataciones importantes para el funcionamiento de las Unidades Administrativas, se han venido actualizando únicamente los descriptores de puestos que ameritan contratación o bien, algún cambio en específico, esto de manera conjunta con la Unidad Administrativa que necesita llenar la vacante, con el objeto de contratar bajo criterios actualizados según la realidad institucional y no con base a documentos desactualizados.

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, para dar cumplimiento a las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la PDH, con fecha 10 de enero 2020 presentó al Despacho Superior los avances oficiales del Manual de Puestos y Perfiles, por Direcciones, comenzando por las Unidades que integran al Despacho Superior y luego el resto de Unidades Administrativas, DPGI-007-Ene-2020/AM-ba. La respuesta fue dada el día 18 de febrero del presente año a través de la referencia PDH-0522-14/feb/20-AJRA-mgma; en dicho documento se da la instrucción a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y a la Dirección de Recursos



Humanos de continuar únicamente con las actualizaciones de descriptores para contrataciones prioritizadas hasta contar con un Reglamento de Organización y Funcionamiento final.

Como Dirección de Planificación y Gestión Institucional dentro de la implementación de la Gestión por Resultados –GpR– en la Procuraduría de los Derechos Humanos, hemos realizado todas las acciones que han estado en nuestro alcance para ir optimizando todos los procedimientos que están en nuestras funciones, entre ellas la elaboración y/o actualización de los Manuales Administrativos de la Institución. Se han tomado en cuenta las recomendaciones que ha girado Auditoría Interna por medio de las Auditorías realizadas a las unidades administrativas, entre las que sobresale el designar una persona especializada en la elaboración de los Manuales Institucionales, recomendación que ya fue enviada al Despacho Superior para su consideración y posterior aprobación. Estando aun en la espera de la designación de la persona especializada, se ha seguido con los avances en los Manuales administrativos pendientes.

Dentro de los procedimientos que se han ido trabajando con la Dirección de Recursos Humanos, está el que fue aprobado en el mes octubre del año dos mil diecinueve (2019), "Contratación de Servicios Técnicos o Profesionales con cargo al renglón presupuestario 029, Otras remuneraciones de Personal temporal", el cual fue aprobado por medio del Acuerdo Número SG guión cien guión dos mil diecinueve (SG-100-2019) del Procurador de los Derechos Humanos.

Así mismo se han trabajado varios procedimientos con otras Unidades Administrativas, los cuales fueron socializados a Auditoría Interna por medio del Oficio DPGI 012-2020.

En el tema del descriptor de Profesional de Planificación, se trabajó el mismo de acuerdo a las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna y está en revisión, para incluirlo en el Manual Institucional, cuando este proceso haya culminado.

Como ya se hizo del manifiesto, los Manuales Administrativos están teniendo avance en su elaboración.

En el contexto actual institucional, la Procuraduría de los Derechos Humanos se encuentra en un proceso de modificación de la estructura institucional, lo que implica definir nuevas rutas, procedimientos y funciones del actuar de las unidades administrativas, lo cual traerá como consecuencia replantear lo que se ha realizado."

En la columna "Acciones que se realizarán como seguimiento" indicaron:



“Se elaboró el nuevo descriptor de Profesional de Planificación. Se explicó el tema en documento que se brindó copia a Auditoría Interna, en seguimiento del punto 1 de dicho documento.

Se han trabajado descriptores y Procedimientos de distintas Unidades Administrativas.”

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y de la documentación de soporte presentada, se determina que a pesar que la Dirección ha realizado varias acciones para darle cumplimiento a la recomendación, no se encuentra actualizado el Manual de Procedimientos y el Manual de Puestos y Perfiles. Por lo tanto, se encuentra **Parcialmente Atendida** la recomendación.

Recomendación 2

Que la Directora de Planificación y Gestión Institucional y la Directora de Recursos Humanos, de manera coordinada prioricen las acciones a realizar para que se concluya con la elaboración y actualización de los manuales administrativos de recursos humanos, entre estos el Reglamento de Gestión del Recurso Humano y el Manual de Clasificación de Puestos y Sueldos, los cuales son de suma importancia y deben estar acorde con las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente.

Comentario de Auditoría

a. Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Es importante hacer del conocimiento de Auditoría Interna, que, dentro de las funciones de la Dirección de Planificación no está enmarcada la definición de puestos nominales, ya que no manejamos la nómina institucional. La Nómina y clasificación de puestos y salarios son instrumentos indispensables para la definición de los puestos funcionales (funcional quiere decir en dónde están asignados o para qué fueron creados, de acuerdo a su naturaleza) y se establecen sobre la base de: La estructura orgánica aprobada y Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente, que también constituyen la base para el cambio de títulos nominales, los cuales son la base, en conjunto con la clasificación de puestos y salarios.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:



“Son documentos que no competen a las funciones de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.”

b. Con Oficio DRRHH Of.1185 2020/NVMF-Inov del 24 de junio de 2020, la Directora de Recursos Humanos, trasladó la Matriz de Seguimiento en la cual indicó lo siguiente:

“La Dirección de Recursos Humanos elaboró el Proyecto de Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, y en fecha 24 de octubre de 2019 mediante el oficio Of. DRRHH 3312 019/NVMF Inov, se remitió al Despacho del señor Procurador de los Derechos Humanos el proyecto del mismo, no obstante lo anterior en fecha 7 de febrero de 2020 por parte del Despacho Superior, fue trasladado a la Dirección de Recursos Humanos el memorándum PDH-457-7-02-20-AJRA.mgma, mediante el cual se trasladaba para consideración la Opinión Jurídica AJ-151-2019/JMMC-MABR de fecha 12 de noviembre de 2019 emitida por el Profesional Especializado en Asesoría Jurídica, relacionada a consideraciones por parte de la Asesoría Jurídica de la Institución, al proyecto del Reglamento de Gestión del Recurso Humano, indicando además la autoridad superior lo relacionado con la elaboración de un nuevo Proyecto de Reglamento de Organización y Funcionamiento de la PDH, por lo que dada la nueva estructura organizacional la cual se encuentra en proceso, se considera que el Reglamento de Gestión del Recurso Humano debe ser acorde a lo dispuesto en la normativa matriz que de vida a todos los Manuales y Reglamentos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que de éste se deriven. Respecto al Manual de Clasificación de Puestos y Sueldos, en fecha 3 de octubre de 2019 mediante el oficio DRRHH Of. 3131-2019/NVMF-arbt, se trasladó al Despacho Superior la propuesta de puestos nominales agrupados, no obstante, la Procuradora de los Derechos Humanos en Funciones solicitó mediante el memorándum PDH-2872-07/Oct/19-MCRC-mgma, aclarar la solicitud específica en relación a la propuesta presentada, razón por la cual la Dirección de Recursos Humanos atendiendo la recomendación realizada por Auditoría Interna, el 4 de diciembre de 2019 mediante el oficio DRRHH Of. 3697-2019/NVMF-arbt, unificó los datos de la propuesta presentada a través del instrumento denominado Manual de Clasificación de Puestos y Salarios y la remitió a la Procuradora de los Derechos Humanos en funciones, sin embargo, a la presente fecha no se ha tenido respuesta al respecto, infiriendo que la misma se debe a las modificaciones a la estructura organizacional de la Procuraduría de los Derechos Humanos.”

Comentario de Auditoría

Del análisis de los comentarios de las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional y de Recursos Humanos y de la documentación de soporte, se



determina como **Parcialmente Atendida** la recomendación, en virtud que se tuvo a la vista los Oficios de la Dirección de Recursos Humanos en los cuales traslada al Despacho Superior el proyecto de Reglamento de Gestión del Recurso Humano, propuesta de Puestos Nominales y Propuesta de Manual de Clasificación de Puestos y Salarios.

En la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones, en la columna Acciones que se realizaran como seguimiento, la Dirección de Planificación y Gestión Institucional literalmente indicó lo siguiente: "Son documentos que no competen a las funciones de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional..." No obstante, Auditoría Interna no comparte el comentario vertido, en virtud que es un proceso coordinado y la actualización de los documentos que opera la Dirección de Recursos Humanos, dependen de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

Así mismo con Oficio DPGI No. 012-2020 de fecha 9 de junio de 2020 la Directora de Planificación y Gestión institucional, Alma Leticia Maldonado Mérida, en relación a la Condición No. 1 Deficiencia de las normas y procedimientos administrativos relativos a la gestión de personal, emitida en el Informe de Auditoría según CUA 91180, Auditoría de Desempeño realizada a la Dirección de Recursos Humanos, en el numeral 2 manifestó:

"Como Dirección de Planificación y Gestión Institucional se han realizado las acciones pertinentes con todas las unidades administrativas, para la elaboración de los nuevos Manuales Administrativos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, lo que también incluye a la Dirección de Recursos Humanos. Al entraren vigencia el Reglamento de Organización y Funcionamiento, se trabajó como prioridad el Manual de Organización y Funciones, el cual ya fue aprobado y está en funcionamiento."

"En lo que respecta al Manual de Puestos y Perfiles, tal como esta Dirección ha manifestado a la Auditoría Interna en el Memorándum DPGI-026-Ene-2020/AM-ed que se requiere contar con la Clasificación de Puestos y Salarios, así como la definición de puestos nominales en concordancia con el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente, de tal manera que las funciones de la Dirección de Planificación respecto a la formulación de descriptores y la definición de puestos funcionales, tengan relación con los puestos nominales."

Recomendación 3

Que la Directora de Planificación y Gestión institucional manifieste ante la Autoridad Superior, la necesidad de contratar un Profesional experto en Organización y Métodos, especialista en la elaboración de Manuales de Puestos y Perfiles y Manuales de Procedimientos entre otros.



Comentario de los responsables

Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Se realizó la solicitud al PDH para que sea considerado en un futuro cercano la posibilidad de contar con un Profesional experto en la elaboración de los Manuales Institucionales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, toda vez el presupuesto institucional lo permita, el mismo fue incluido en la respuesta que tiene copia la Auditoría Interna, en donde las tres unidades administrativas respondieron a las recomendaciones del informe de auditoría realizado a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se envió la solicitud al Despacho Superior para su conocimiento y aprobación.”

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario de la Directora de Planificación y Gestión Institucional, se determinó que la recomendación está **Parcialmente Atendida**, en virtud que aún está pendiente la respuesta del Despacho Superior para la contratación de la persona experta en Organización y Métodos.

C.DEFICIENCIA No. 2:

Cantidades incorrectas de productos y subproductos (unidad de medida documentos) registrados en el Sistema de Gestión –SIGES–

Recomendación

Que la Directora de Planificación y Gestión institucional, implemente procedimientos de revisión indispensables, para que previo a ingresar información en el Sistema de Gestión -SIGES-, se verifique que dicha información sea la correcta.

Comentario de los responsables

Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:



“La Directora de Planificación y Gestión Institucional, giró las instrucciones para que el Profesional de Planificación, realice la revisión de los procesos que realizan los Departamentos que hay en la Dirección a su cargo.

Así mismo, se hizo del conocimiento de Auditoría Interna, que como parte de la incursión en la metodología de GpR y PpR, hay situaciones que necesitan perfeccionamiento, el mismo proceso lo establece; tal es el caso de las metas que se programan en un inicio en el Anteproyecto institucional del POA y es necesario corregirlas en su momento oportuno en la validación de las mismas y no causar un incumplimiento o una baja en la ejecución de metas a la institución o una sobre ejecución.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se han perfeccionado los procesos de revisión en los procedimientos de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.”

Asimismo, con Oficio No. DPGI-015-2020-AM/ed. del 20 de julio 2020, la Directora de Planificación y Gestión Institucional indica:

“Se hizo un “sello de agua” en el cual el Profesional de Planificación indica que REVISÓ los documentos que le remite el Departamento de Monitoreo y Gestión Institucional para posterior envío al Departamento de Planificación y Evaluación para subir los datos a los sistemas. De la misma manera para la validación de los documentos de la Programación Cuatrimestral de las Unidades Administrativas de la PDH.

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario emitido por la Directora de Planificación y Gestión Institucional y de la documentación de soporte, se determina que la recomendación ha sido **Atendida**.

D.DEFICIENCIA No. 3:

Deficiencia en el Informe Mensual sobre Clasificador Temático con Enfoque de Género y Pertinencia Sociolingüística

Recomendación

Que la Directora de Planificación y Gestión Institucional, implemente procedimientos de revisión para que los datos que se reportan en los informes mensuales en la página web oficial de la Institución, sean correctos y que



coincidan con los datos de los controles que tienen en dicha dirección.

Comentario de los responsables

Con Memorándum DPGI-162-2020-3/07/20-AM/ed de fecha 3 de julio 2020 la Directora de Planificación y Gestión Institucional trasladó la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones en la cual indicó lo siguiente:

“Como se hizo del conocimiento de Auditoría Interna en su momento, el Informe de Pertenencia del mes de abril del año 2019 no tenía esas deficiencias a que hace alusión Auditoría Interna, por lo se consideró que este aspecto debió haber sido excluido de su Informe de Auditoría, la cual es importante justificar, en virtud que no es la información correcta la que contrastaron para hacer su respectivo análisis.

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, como parte de la mejora continua, ha implementado los controles respectivos con la finalidad de ir optimizando sus procesos, se giraron las instrucciones de revisión y un filtro que canalice lo realizado por los Departamentos dentro de la misma.

Así mismo se hace de su conocimiento, que como Dirección de Planificación, no está en nuestras funciones el asignar metas a las Unidades Administrativas, cada Unidad es responsable de su programación y ejecución en sus respectivos Ante Proyectos del POA, de acuerdo a su capacidad instalada, metas que deberán definir conforme a contextos analizados y presupuesto asignado en el proceso de ajuste, así mismo de acuerdo con el personal asignado, pese a ello, se hizo la recomendación a las Unidades Administrativas para que reconsideren sus metas para una mejor programación/ejecución de sus subproductos.

Para el presente ejercicio fiscal 2020, se replanteó el Informe de Pertenencia Sociolingüística, el cual brinda un enfoque más ad hoc a lo requerido por la Ley de Acceso a la información Pública y la Ley de Idiomas Nacionales y su Reglamento, dicho Informe será enviado en forma cuatrimestral a la Unidad de Información Pública para su publicación en la página web de la PDH; el primer Informe ya fue enviado y puede ser consultado tanto en la Intranet como la página web institucional.”

En la columna “Acciones que se realizarán como seguimiento” indicaron:

“Se han perfeccionado los procesos de revisión en los procedimientos de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

Así mismo se replanteó el Informe de Pertenencia Sociolingüística para el ejercicio fiscal 2020, lo cual implicó diseñar nuevos instrumentos para recabar información



y sistematizar la misma, así como una presentación al Despacho Superior sobre el resultado para colocarlo en el informe. Dependerá de las Autoridades adoptar decisiones sobre la implementación.”

Comentario de Auditoría

Del análisis del comentario de la Directora de Planificación y Gestión Institucional y de la documentación de soporte presentada, se determina que la recomendación fue **Atendida**, sin embargo, aún existen algunos errores como se indicó anteriormente en el comentario de auditoría de las recomendaciones 10 y 18 de la “Situación Encontrada” especificando que en el Informe Mensual de Monitoreo y Ejecución de Metas Físicas del mes de diciembre de 2019, que trasladaron con Memorándum DPGI-028-2020-24/01/2020-AM/ed el 24 de enero de 2020 a la Dirección Financiera, según Anexo V, se observó lo siguiente:

En la pág. 2 en el cuadro de Resumen de Avance Mensual diciembre 2019, en lo que corresponde a Defensorías indica que de sobre ejecución fueron 51 de 277 actividades programadas que corresponde al 19% de sobre ejecutado, siendo lo correcto el 18%.

En la página 5 agrupado por Direcciones, describe que la ejecución fue del 94%, no ejecutado corresponde al 6% y fuera de lo programado un 8%, sin embargo, al hacer los cálculos lo correcto es: ejecutado 4,728 de 4,863 que fue programado, lo que da como resultado 97%; no ejecutado fue 135 de 4,863 que fue programado, lo que da como resultado 3%; lo sobre ejecutado fue 206 de 4,863 que da como resultado un 4%. El mismo error se refleja en los porcentajes del gráfico 4.

En la página 7 agrupado por Unidades describe que la ejecución es del 84% sin embargo lo correcto es 76% que corresponde a 12,178 de los 16,035 programado. El mismo error se refleja en los porcentajes del gráfico 6.

E.RECOMENDACIONES QUE SE EMITIERON EN EL INFORME CUA 84294 DE DICIEMBRE 2019, AL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS, PARA CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:

Recomendación 1

Que el Procurador de los Derechos Humanos, con respecto a las capacitaciones relacionadas a la Gestión y Presupuesto por Resultados, gire instrucciones a los Directores en general y al personal involucrado en los diferentes Centros de Costo, de la importancia de ejecutar las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente, con eficiencia, responsabilidad, diligencia, cuidado y esmero apropiado, porque el proceso repercute en la calidad de los servicios que se brinda a la población objetivo.



Comentario de los responsables

Con Memorándum PDH-1097-Jul/20-AJRA-drz del 8 de julio 2020, el Señor Procurador de los Derechos Humanos, traslada la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones, en la cual indicó:

“Memorándum PDH-3123-04/Nov/19-AJRA-achm del 4 de noviembre de 2019.”

Comentario de Auditoría

En el Memorándum indicado anteriormente, el Procurador de los Derechos Humanos, instruyó a los Directores de la Institución, así como a los Auxiliares de las Auxiliaturas Móviles I, II y III para atender dicha recomendación en un tiempo razonable, por lo indicado anteriormente, se considera **Atendida** la recomendación.

Recomendación 2

Que el Procurador de los Derechos Humanos, instruya a los Directores y Auxiliares de cada Centro de Costo, que designen un titular y un suplente, como responsables de los procesos administrativos, financieros y de planificación, con base a las herramientas proporcionadas para el efecto. Esto con el objeto de mejorar el compromiso a nivel institucional, para la ejecución a través de la metodología por resultados.

Asimismo, que la Autoridad Superior defina un responsable de los resultados de cada programa presupuestario a nivel superior, que permita hacer más eficiente la vinculación y ejecución de la metodología, en todos los niveles de la organización:

1. Nivel superior (Procurador y Procuradores Adjuntos): Evaluar a nivel superior, la correcta vinculación de metas institucionales al mandato constitucional y a los instrumentos de planificación, en coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, lo que proporcionará información apropiada para la preparación del Informe Anual.
2. Nivel gerencial (Directores y Auxiliares) y,
3. Nivel funcional (Operadores).

Comentario de los responsables

Con Memorándum PDH-1097-Jul/20-AJRA-drz del 8 de julio 2020, el Señor Procurador de los Derechos Humanos, traslada la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones, en el cual indicó:



"Memorándum PDH-3123-04/Nov/19-AJRA-achm del 4 de noviembre de 2019"

"Se está trabajando en un proceso de alineación de la normativa interna relacionada con la organización y funcionamiento institucional a la normativa tanto constitucional, ordinaria y reglamentaria todo conforme a una ruta única de la denuncia y de supervisión.

Este es un proceso que se viene trabajando años atrás, en este momento se está en una fase intermedia en la cual han participado las y los directores a través de sus aportes en cuanto a funciones y responsabilidades de cada Dirección, pero en todo momento respetando los derechos adquiridos de los trabajadores."

Comentario de Auditoría

En el Memorándum PDH-3123-04/Nov/19-AJRA-achm del 4 de noviembre de 2019, el Procurador de los Derechos Humanos, instruyó a los Directores de la Institución, así como a los Auxiliares de las Auxiliaturas Móviles I, II y III, para que en cada Centro de Costo designen a un titular y un suplente, como responsables de los procesos administrativos, financieros y de planificación con base a las herramientas proporcionadas para el efecto.

Además, indicó que se está trabajando en un proceso de alineación de la normativa interna relacionada con la organización y funcionamiento institucional a la normativa tanto constitucional, ordinaria y reglamentaria todo conforme a una ruta única de la denuncia y de supervisión. Estopara definir un responsable de los resultados de cada programa presupuestario a nivel superior, por lo que se considera **Parcialmente Atendida** la recomendación.

Recomendación 3

Que el Procurador de los Derechos Humanos, instruya a los Directores/as de Planificación y Gestión Institucional y Financiero, para que según lo establece el Reglamento de Organización y Funcionamiento Acuerdo SG-116-2018, artículo 149 numerales 7, 8 y 9, y los artículos 2 y 4 del Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013, coordinen, delimiten y establezcan las competencias y funciones que a cada Dirección corresponde en el ciclo de la gestión por resultados. Asimismo, que instruya al Director Administrativo, para que de acuerdo con los artículos 177 y 178 numerales 2, 8 y 14, coordine oportunamente con las Direcciones de Planificación y Gestión Institucional y Financiera, en la fase del ciclo de la gestión que le corresponde, obtener la información correcta que le permita garantizar los insumos necesarios, así como proporcionar información para una eficiente programación de la ejecución presupuestaria.



Comentario de los responsables

Con Memorándum PDH-1097-Jul/20-AJRA-drz del 8 de julio 2020, el Señor Procurador de los Derechos Humanos, traslada la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones, en la cual indicó:

"Memorándum PDH-2991-17/Oct/19-AJRA-achm del 17 de octubre 2019."

Comentario de Auditoría

En el Memorándum indicado anteriormente, el Señor Procurador de los Derechos Humanos instruye a los Directores de: Planificación y Gestión Institucional, Financiero y Administrativo para que, dentro de un plazo razonable, atiendan la recomendación, por lo indicado, se considera **Atendida** la recomendación.

Recomendación 4

Que el Procurador de los Derechos Humanos instruya a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, que coordine con la Dirección Financiera y Administrativa una evaluación de la ejecución del presupuesto por resultados durante el ejercicio 2019, para determinar de qué forma se han visto afectados los responsables de las unidades administrativas sustantivas, por los inconvenientes que ha ocasionado la implementación de la Gestión y Presupuesto por Resultados, y establecer las acciones que hagan más eficiente la ejecución de la metodología.

Comentario de los responsables

"Memorándum PDH-2992-17/Oct/19-AJRA-achm del 17 de octubre 2019."

Comentario de Auditoría

En el memorándum indicado anteriormente, el señor Procurador de los Derechos Humanos instruye a los Directores de: Planificación y Gestión Institucional, Financiero y Administrativo para que dentro de un plazo razonable atiendan la recomendación. Por lo indicado, se considera **Atendida** la recomendación.

F.SITUACION No.1 NO SE CONSIGNAN LAS METAS SUPERADAS EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL –POA–, DETERMINADA EN LA AUDITORÍA DE EXAMEN ESPECIAL, SEGÚN CÓDIGO ÚNICO DE AUDITORÍA –CUA– 91279:



1. Con Oficio UDAI-145-2020/mga del 15 de julio de 2020 emitido por la Licenciada Karen Marysabel Beltetón Cardona, Auditor Interno, fui designada para verificar, comprobar y documentar los casos en que la Máxima Autoridad ha realizado la aprobación de modificación de metas “relevantes” en el POA Institucional durante los años 2019 y 2020 conforme las resoluciones emitidas.

Esto es derivado de los resultados obtenidos en la Auditoría de Examen Especial a las Auxiliaturas Municipales de San Ildefonso Ixtahuacán y San Antonio Huista del Departamento de Huehuetenango, así como la Auxiliatura Departamental de Huehuetenango, correspondiente al período del 1 de septiembre de 2019 al 28 de febrero de 2020, según Código Único de Auditoría –CUA– 91279, específicamente de la Situación No.1 NO SE CONSIGNAN LAS METAS SUPERADAS EN EL POA, notificada a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, de acuerdo con los comentarios de la administración presentados en el Oficio DPGI No. 013-2020, de fecha 18 de junio de 2020, emitido por la Directora de Planificación y Gestión Institucional, en el cual indica: “ ...En ese marco, lo que implica ingresar la meta superada por cada centro de costo, en cada subproducto, es una resolución cada mes que representa este comportamiento, lo que repercute en la programación anual y esto conlleva: 1.Modificación de los instrumentos de planificación, 2. Aprobación de la máxima autoridad...”

2. Con Oficio UDAI-147-2020/hvzc del 16 de julio de 2020, se solicitó a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, las resoluciones y aprobaciones emitidas de las modificaciones de metas en el Plan Operativo Anual –POA– Institucional durante el año 2019 y las que se han emitido de este año hasta la fecha.

3. Con Oficio No.DPGI-016-2020-AM/ed del 21 de julio 2020, la Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Institucional manifestó lo siguiente:

“Al respecto hago de su conocimiento lo siguiente:

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos, ha implementado el sistema de Gestión y Presupuesto por Resultados -GpR- y -PpR- respectivamente desde el año 2019.

Como Dirección de Planificación y Gestión Institucional, hemos implementado dicha metodología, con la finalidad que la institución esté inmersa en dicho proceso, haciendo la misma por etapas y así dar cumplimiento a los requerimientos de los entes rectores en materia de planificación y presupuesto.

En ambos ejercicios fiscales, tanto en el 2019 y 2020, no hemos tenido Resoluciones firmadas por la Máxima Autoridad, que implique la aprobación de modificación de METAS FISICAS ANUALES y por consiguiente la modificación de



instrumentos de planificación del ejercicio fiscal que corresponde (PEI, POM y POA), tal y como se indicó en la "COMUNICACIÓN Y CÉDULA DE RECOMENDACIONES. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL. SITUACIÓN ENCONTRADA. No se permite consignar las metas superadas en el POA", ya que esto implicaría hacer resoluciones constantes cada vez que haya meta superada en cada sub producto por cada centro de costo y en la periodicidad a que se tenga ese comportamiento (mensual).

En la fase de implementación del Plan Operativo Anual, es difícil hacer una modificación de meta anual, que implique una modificación de la planificación institucional de ese ejercicio fiscal, toda vez que no existe un lineamiento institucional en esa materia que implique una reformulación total en la planificación institucional. Es importante notar que, en la respuesta a tal comunicación, se indicó que existe una ruta, la cual es esta situación."

Comentario de Auditoría

Por lo expuesto por la Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Institucional, se determinó que en el año 2019 y lo que va de julio 2020, no se han emitido resoluciones firmadas por la Máxima Autoridad, que implique la aprobación de modificación de metas físicas anuales.

En relación a las metas superadas no ingresadas al Plan Operativo Anual, la Directora de Planificación y Gestión Institucional manifiesta: "En la fase de implementación del Plan Operativo Anual, es difícil hacer una modificación de meta anual, que implique una modificación de la planificación institucional de ese ejercicio fiscal, toda vez que no existe un lineamiento institucional en esa materia que implique una reformulación total en la planificación institucional.

Por lo manifestado, se determina que, si es posible ingresar las metas superadas al Plan Operativo Anual, pero el procedimiento para realizarlo es difícil o complicado, asimismo, que no existe el lineamiento institucional.

Recomendación

Que la Directora de Planificación y Gestión Institucional, realice un análisis del comportamiento de las metas superadas por las unidades administrativas de la institución durante el año 2019 y de enero a julio 2020 y, como resultado del análisis efectuado, elabore un procedimiento factible y práctico para ingresar las metas físicas "relevantes" superadas a los instrumentos de planificación institucional, que se establezca tendrán un efecto en los resultados multianuales y lo integre a los procedimientos de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, para su respectiva aprobación.



G.RESUMEN DEL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN LAS RECOMENDACIONESEMITIDAS EN EL INFORME SEGÚN CÓDIGO UNICO DE AUDITORIA 84294, AUDITORIA DE DESEMPEÑO REALIZADA A LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL:

No. de recomendación	Estado en que se encuentra	Responsable
Situación encontrada: Deficiencia en el Proceso de Gestión por Resultados		
Recomendación No 1	Parcialmente Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa, Financiera y Recursos Humanos
Recomendación No 2	Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y Financiera
Recomendación No 3	Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y Financiera
Recomendación No 4	Parcialmente Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Recomendación No 5	No Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional y Financiera
Recomendación No 6	Parcialmente Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional y Financiera
Recomendación No 7	No Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y Financiera
Recomendación No 8	Parcialmente Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional Administrativa y Financiera
Recomendación No 9	Parcialmente Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Recomendación No 10	Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Recomendación No 11	No Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Recomendación No 12	Parcialmente Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional y Financiera
Recomendación No 13	Parcialmente Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional y Administrativa
Recomendación No 14	No Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y Recursos Humanos
Recomendación No 15	Atendida	Dirección Administrativa
Recomendación No 16	Atendida	Direcciones de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa y Financiera.
Recomendación No 17	Atendida	Dirección de Recursos Humanos
Recomendación No 18	Parcialmente Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Deficiencia 1: Manual de Procedimientos y Manual de Puestos y Perfiles no actualizados		
Recomendación No.1	Parcialmente Atendida	Dirección de Planificación y Gestión institucional
Recomendación No.2	Parcialmente Atendida	Dirección de Planificación y Gestión institucional y Dirección de Recursos Humanos
Recomendación No.3	Parcialmente Atendida	Dirección de Planificación y Gestión institucional
Deficiencia2:Cantidades incorrectas de productos y subproductos (unidad de medida documentos) registrados en el Sistema de Gestión –SIGES-		
Recomendación	Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Deficiencia3:Deficiencias en el informe mensual sobre el clasificador temático con enfoque de Genero		
Recomendación	Atendida	Dirección de Planificación y Gestión Institucional
Recomendaciones para contribuir al Fortalecimiento Institucional		
Recomendación No.1	Atendida	Procurador de los Derechos Humanos
Recomendación No.2	Parcialmente Atendida	Procurador de los Derechos Humanos
Recomendación No.3	Atendida	Procurador de los Derechos Humanos
Recomendación No.4	Atendida	Procurador de los Derechos Humanos



H.RECOMENDACIONES AL SEÑOR PROCURADOR PARA CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:

1. Que el Procurador de los Derechos Humanos instruya a los Directores/as de: Planificación y Gestión Institucional, Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos, para que realicen las acciones pertinentes para darle cumplimiento en su totalidad a las recomendaciones emitidas en el Informe según Código Único de Auditoría –CUA–84294 de septiembre 2019, las cuales se determinó que, a julio de 2020 se encontraban **Parcialmente Atendidas**, y las que se encontraban **No Atendidas**, dentro de un tiempo prudencial, notificando a Auditoría Interna de su cumplimiento.
2. Que el Procurador de los Derechos Humanos gire instrucciones a la Directora de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, para que gire instrucciones al encargado de revisar los Informes que se emiten en esa Dirección, para que tenga el debido cuidado de verificar que los datos que contengan los Informes estén correctos.
3. Que el Procurador de los Derechos Humanos gire instrucciones a la Dirección Financiera para que cumpla con la recomendación emitida en este informe en relación a la recomendación No.7 de la Situación Encontrada.
4. Que el Procurador de los Derechos Humanos instruya a la Directora de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional para que realice las acciones necesarias para dar cumplimiento a la recomendación emitida en este Informe en relación a la situación No. 1 No se consignan las metas superadas en el Plan Operativo Anual -POA-, situación determinada en la Auditoría de Examen Especial, según Código Único de Auditoría –CUA–91279.

CONCLUSIÓN GENERAL

Se concluye que actualmente no existe un Manual Integrado de Procedimientos con base en la Metodología de Gestión y Presupuesto por Resultados, asimismo no todos los Manuales de Procedimientos vigentes que corresponden a las operaciones normales de las Unidades Administrativas de Apoyo, han sido actualizados, a excepción de los procedimientos para adquisiciones que realiza el Departamento de Compras de la Dirección Administrativa, los cuales fueron actualizados con base en la metodología por resultados y aprobados según Acuerdo SG-105-2019.



DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	ALMA LETICIA MALDONADO MERIDA	DIRECTORA DE PLANIFICACION Y GESTION ADMINISTRATIVA	21/08/2017	
2	NERY AUGUSTO CIFUENTES ROSALES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	01/04/2019	
3	HENRY BULDEMARO MOMOTIC PISQUIY	DIRECTOR FINANCIERO	16/07/2018	
4	NURIA VIRGINIA MARTINEZ FELIX	DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS	01/03/2019	



COMISION DE AUDITORIA


HILDA VIRGINIA ZUNCAR CASTILLO DE BRAN
Auditor


MARIO GARCIA AGUILAR
Supervisor


KAREN MARYSABEL BELTETON CARDONA
Director

