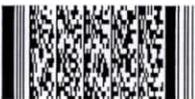


**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 91796**

**AUDITORIA  
AUDITORIA DE DESEMPEÑO A LA DIRECCION DE  
TECNOLOGIA.  
DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE AGOSTO DE 2020**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2020**



## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	4
GENERALES	4
ESPECIFICOS	4
<b>ALCANCE</b>	5
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	7
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	7
<b>HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES</b>	25
<b>HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>	35
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	45
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	46
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	47



---

## **ANTECEDENTES**

### **Antecedentes.**

La Procuraduría de los Derechos Humanos fue incluida en la Constitución de 1985, en el Artículo 274, el cual establece que el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración y rendirá informe anual al pleno del Congreso, con el que se relacionará a través de la Comisión de Derechos Humanos. Nace jurídicamente con el Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, el cual fue reformado por el Decreto 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, publicado en el Diario de Centro América el 16 de junio de 1,987. Asimismo, el Procurador para el cumplimiento de las atribuciones que la Constitución Política de la República de Guatemala y la ley establecen, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno y actuará con absoluta independencia.

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

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

1. Despacho Superior.
2. Unidades Sustantivas.
3. Unidades de Apoyo.

### **Dirección de Tecnología.**

Conforme a lo que establece el artículo 203, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo SG 116-2018 y sus modificaciones, el objetivo de la Dirección de Tecnología es administrar, desarrollar, implementar y adecuar la tecnología para el fortalecimiento y funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, estableciendo y aplicando procedimientos que permitan resguardar los activos de la información que posee, genera y mantiene la Dirección de Tecnología.

Para cumplir con sus funciones, la Dirección de Tecnología está integrada por:

1. Departamento de Desarrollo de Sistemas.
2. Departamento de Operaciones.
3. Departamento de Soporte y Servicio Técnico.



Por lo que de acuerdo con lo establecido en los artículos 205, 207 y 209, los objetivos de los departamentos que conforman la Dirección de Tecnología se detallan a continuación:

1. Departamento de Desarrollo de Sistemas: De acuerdo a lo establecido en el artículo 205, el objetivo del Departamento de Desarrollo de Sistemas es administrar y organizar la planeación, desarrollo, implementación y administración de los sistemas de información que requiere la Procuraduría de los Derechos Humanos para automatizar los procesos, así como actualizar y mantener el buen funcionamiento de aquellos que están en producción.
2. Departamento de Operaciones: De acuerdo al artículo 207, el objetivo del Departamento de Operaciones es gestionar estrategias para la mejora continua, implementación y mantenimiento de la infraestructura de tecnología de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
3. Departamento de Soporte y Servicio Técnico: De acuerdo al artículo 209, el objetivo del Departamento de Soporte y Servicio Técnico es brindar el servicio y soporte técnico al hardware y software de escritorio u oficina a las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### **Gestión Financiera.**

A la Procuraduría de los Derechos Humanos para el año 2020, se le asignó un presupuesto por el monto de Q.120,000,000.00, como lo establece el artículo 6 del Decreto Número 25-2018 del Congreso de la República, no obstante en el Acuerdo 13-2019 del Congreso de la República se le asignaron Q.100,000,000.00.

En el año 2020, para darle cumplimiento a la resolución de fecha siete de enero de dos mil veinte, dentro del expediente siete mil trescientos treinta y uno guion dos mil diecinueve (7331-2019) oficial décimo sexto (Of. 16) la Corte de Constitucionalidad otorgó amparo provisional al Procurador de los Derechos Humanos y ordena al Congreso de la República transferir la cantidad de veinte millones de quetzales (Q.20,000,000.00), en consecuencia mediante Acuerdo Número 8-2020 del Congreso de la República de Guatemala se aprobó ampliación al Presupuesto de Ingresos y Egresos del Organismo Legislativo para el ejercicio fiscal 2020 por el referido monto; no obstante a través del Acuerdo Número SG-034-2020, el cual modifica el Acuerdo SG-001-2020, se aprueba la modificación al Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Procuraduría de los Derechos Humanos para el ejercicio fiscal 2020, por un valor de Q.140,185,000.00.

La situación anterior ocurrió derivado que, la Procuraduría de los Derechos



Humanos para el año 2019 tuvo un presupuesto asignado por el monto de Q.120,000,000.00, como lo establece el artículo 6 del Decreto Número 25-2018 del Congreso de la República. Sin embargo, según Acuerdo Número 23-2018 del Congreso de la República y los Acuerdos SG-002-2019, SG-003-2019, del Procurador de los Derechos Humanos para el ejercicio fiscal 2019 el mismo se aprobó por Q.100,000,000.00.

### **Auditoría de Desempeño.**

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

Asimismo, el Acuerdo Gubernativo 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, de El Presidente de la República, en su artículo 52, literal b) la define como: Examina si las entidades contempladas en el artículo 2 de la Ley cumplieron con sus objetivos, metas y atribuciones y si utilizaron los recursos de acuerdo con la normativa y el fin para el cual les fueron asignados. Este tipo de auditoría mide el impacto social de la gestión pública y compara lo programado con lo ejecutado y los resultados obtenidos; además, busca detectar problemas, analizar sus causas y formular recomendaciones para resolver los problemas identificados y consecuentemente, mejorar el desempeño de la institución examinada. Las normas para la auditoría de desempeño reflejan la necesidad de que los auditores sean flexibles, sensibles, creativos en su trabajo y con un juicio profesional lógico en todas las etapas del proceso de la auditoría.

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

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

1. Decreto No. 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Reformada por el Decreto No. 13-2013, Artículo 28 Informes de Auditoría.
2. Acuerdo Gubernativo No. 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Artículo 47; Auditoría Interna, Artículo 52 inciso b), Auditoría de Desempeño; Artículo 62, Informes de Auditoría; Artículo 64, Formalidades de los Informes.
3. 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– 3000, Norma para la auditoría de desempeño.

4. Nombramiento de Auditoría Interna de Desempeño número 91796-1-2020.

### **TEMA A AUDITAR.**

Se practicó Auditoría de Desempeño por el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020, en la Dirección de Tecnología.

### **OBJETIVOS**

#### **GENERALES**

Evaluar las actividades y operaciones realizadas por la Dirección de Tecnología, para administrar, desarrollar, implementar y adecuar la tecnología para el fortalecimiento y funcionamiento institucional, así como el seguimiento a recomendaciones emitidas en otras áreas.

#### **ESPECIFICOS**

1. Evaluar los procesos internos, que se utilizan para la administración, desarrollo y adecuación de los recursos tecnológicos, de comunicación y de información de la entidad.
2. Revisar el control interno y la documentación que respalda los procesos de administración, desarrollo y adecuación de los recursos tecnológicos y de información de la entidad.
3. Evaluar los procedimientos relativos a la administración de los sistemas de información que requiere la entidad, para automatizar los procesos, así como actualizar y mantener el buen funcionamiento de aquellos que están en producción.
4. Evaluar la gestión que se realiza de las estrategias para la mejora continua, implementación y mantenimiento de la infraestructura de tecnología de la entidad.
5. Evaluar la gestión del servicio y oportunidad del soporte técnico realizado al hardware y software de escritorio u oficina a las Unidades Administrativas de la entidad.
6. Revisar la existencia de normativa interna aplicable a los procesos de administración, desarrollo y adecuación de los recursos tecnológicos y de información de la entidad.
7. Determinar por medio de la Matriz de Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría, el estatus en el que se encuentran las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna.



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

## **ALCANCE**

### **Área de Desempeño.**

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.

### **Limitaciones al alcance.**

Durante la auditoría se comprobó que en la Procuraduría de los Derechos Humanos no existieron aspectos que impidieran aplicar uno o varios procedimientos de auditoría o que el equipo de auditoría no pudiese haber practicado los procedimientos en su totalidad. Sin embargo, derivado de la Pandemia del COVID-19 y en atención a lo establecido en el Acuerdo SG-69-2020, los procedimientos de auditoría fueron realizados utilizando los medios disponibles para su ejecución.

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

### **Área del especialista.**

En el área de desempeño se estableció que en la Procuraduría de los Derechos Humanos no fue necesario requerir el apoyo de un profesional especialista.

### **Obligaciones de las Distintas Partes.**

De conformidad a la función fiscalizadora descrita en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo Número SG-116-2018 y sus modificaciones, el auditor fue nombrado para efectuar auditoría mediante nombramiento 91796-1-2020, la responsabilidad del auditor es efectuar la auditoría de manera objetiva en el plazo establecido según el Plan Anual de Auditoría correspondiente al año 2020 y aplicando las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala ISSAI.GT, Normas Generales de Control Interno, metodología, guías y procedimientos establecidos en los respectivos reglamentos y manuales emitidos por la Contraloría General de Cuentas.

Las Direcciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, están obligadas a presentar información y documentación dentro del plazo requerido por el Equipo de Auditoría para lograr el cumplimiento de la auditoría y no se constituya en limitación al alcance.



El informe de auditoría será presentado al Director de Tecnología y al Procurador de los Derechos Humanos, así como su debida publicación en el Sistema de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI, asimismo se hará la respectiva publicación en atención a lo establecido en el Artículo 10, numeral 23, Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, del Congreso de la República.

## **CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA.**

Descripción de los criterios:

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto No. 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013 y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
3. Decreto 89-2002, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo No. 613-2005.
4. Decreto 57-92, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, incluyendo el Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 122-2016.
5. Decreto 47-2008, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firma Electrónica.
6. Acuerdo A-075-2017 Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.
7. Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, reformado por el Acuerdo Número SG-096-2019, del Procurador de los Derechos Humanos, en el cual se modifica el Acuerdo SG-093-2019 del Procurador de los Derechos Humanos.
8. Acuerdo SG-120-2013, Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.
9. Acuerdo SG-01-2017, Manual de Procedimientos, Versión 3 - Enero 2017.
10. Acuerdo SG-100-2018. Guías de Usuario de los Sistemas de Módulo Generación de Memorándum y Sistema de Almacenamiento de Archivos Owncloud.
11. Acuerdo SG-087-2018, Guías de Usuario de los Sistemas de Unidad de Información Pública, Sistema de Gestión de Denuncias y Modulo de Recursos Humanos.
12. Normas Generales de Control Interno, Contraloría General de Cuentas, Sistema de Auditoría Gubernamental Proyecto SIAF-SAG.



---

### **Conflicto entre criterios.**

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

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

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

1. Documentales: Requerimientos de Información, Cuestionario de Control Interno, pruebas al personal.
2. Orales: narrativa de procesos y entrevistas con los responsables de las unidades administrativas de la Dirección de Tecnología.
3. Analíticas: análisis y verificación de datos de la información proporcionada.

### **INFORMACION EXAMINADA**

1. Documentos de respaldo de las actividades realizadas de conformidad al Plan Operativo Anual 2020 y las ejecutadas del 01 de enero al año 30 de junio de 2020.
2. Cuestionario de control interno de las diferentes áreas.
3. Manual de puestos y perfiles.
4. Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnología.
5. Normativa relacionada a las actividades de la Dirección de Tecnología.

### **NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA**

#### **Nota 1.**

La Procuraduría de los Derechos Humanos, inició la ejecución con la metodología de Gestión por Resultados –GpR– y Presupuesto por Resultados PpR, durante el año 2019, de acuerdo con el Plan de Implementación sobre la materia y en el marco del Plan Estratégico Institucional –PEI– 2017-2022, en concordancia con el mandato del Procurador de los Derechos Humanos.

Lo anterior se realiza en cumplimiento al artículo 20 del Decreto Número 25-2018, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal Dos Mil Diecinueve el cual establece: “**Seguimiento en la estrategia para la mejora de la ejecución y calidad del gasto público.** Todos los funcionarios y empleados públicos, en



especial las autoridades de las instituciones tienen la obligación de promover y velar que las acciones del Estado sean eficaces, eficientes y equitativas, continuar con el logro de los resultados establecidos, considerando la razón de ser de los programas presupuestarios, y focalizar el gasto en beneficio de la población más necesitada.”

**Nota 2.**

Distribución y Ejecución del Presupuesto de Egresos 2020 de la Procuraduría de los Derechos Humanos, por programa al 30 de junio de 2020:

Programa	Monto Vigente Q.	Ejecución en
01 Actividades Centrales	64,180,254.78	33.13
11 Promoción y Educación en Derechos Humanos	10,616,722.14	28.75
12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos	63,449,995.80	29.61
13 Transparencia y Acceso a la Información	1,938,027.28	20.04
<b>TOTAL</b>	<b>140,185,000.00</b>	<b>31.02</b>

Fuente: SICOINDES

**Nota 3.**

Se realizaron solicitudes de prórroga a la presentación de información, mismas que se establecieron atendiendo los plazos establecidos en el artículo 7 del Decreto 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

**Nota 4.**

Se solicitó la presentación del diagnóstico del equipo categorizado como obsoleto, basado en el tiempo de adquisición y donación del mismo, siendo hasta la fecha del presente informe un total de 509 equipos, integrados de la siguiente forma:

Año de Adquisición y/o Donación	Tipo de Equipo	Marca y Modelo de Equipo	Cantidad
2013	Computadora de Escritorio	HP Compaq 6200 Pro MT PC	8
		HP Compaq Pro 6300 MT	35
	All-in-One (Todo en uno)	HP Compaq Pro 4300 AiO PC	186
2014	Computadora de Escritorio	Dell OptiPlex 3010	29
		Dell OptiPlex 7010	61
	All-in-One (Todo en uno)	Dell OptiPlex 3011 AIO	158
		Dell OptiPlex 3030 AIO	32
<b>Total</b>			<b>509</b>

**Nota 5.**

Con fecha 31 de mayo de 2020, surte efectos la renuncia presentada por el ingeniero Erick Arnoldo Baustista, con el cargo de Director de Tecnología y aceptada por el Procurador de los Derechos Humanos a través del Acuerdo de Terminación Laboral 18-2020, de fecha 18 de mayo de 2020, quien fungió en el mismo cargo desde el 20 de agosto de 2017.



---

## RESULTADO DE LA AUDITORIA.

Durante la Auditoría de Desempeño practicada en la Dirección de Tecnología, por el período correspondiente del 1 de enero al 30 de junio de 2020, se hizo del conocimiento de los resultados obtenidos por medio de los Oficios de Notificación números UDAI-272-2020/MKBC/mdgr, al Director de Tecnología; UDAI-273-2020/KMBC/mdgr, a la Directora de Planificación y Gestión Administrativa, ambos de fecha 02 de septiembre de 2020 y derivado del análisis de la documentación de descargo presentada por ambos Directores responsables, se emitieron los comentarios correspondientes, sin embargo, es necesario que se le brinde el seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en el presente informe.

### Pregunta de auditoría:

**¿Al desarrollar las actividades y operaciones la Dirección de Tecnología las realiza atendiendo el principio de eficiencia?**

### Justificación:

Evaluar la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por la Dirección de Tecnología, para administrar, desarrollar, implementar y adecuar la tecnología para el fortalecimiento y funcionamiento institucional, así como el seguimiento a recomendaciones emitidas en otras áreas, que corresponden a la Dirección de Tecnología, del 01 de enero al 30 de junio de 2020.

Dentro del presente informe se presenta la siguiente información, relacionada a 2 Situaciones encontradas, 2 Hallazgos relacionados con el Desempeño, 3 Hallazgos relacionados con el Control Interno, 2 Hallazgos relacionados con el Cumplimiento de Leyes y Regulaciones Aplicables.

## SITUACIONES ENCONTRADAS

Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos, esta se diseña atendiendo estándares web, que son un conjunto de reglas/normas que marcan los requisitos que se deben cumplir en el diseño, desarrollo y puesta en producción de un sitio web para que sea compatible por los diferentes elementos que lo utilicen. El organismo internacional que coordina a los diferentes grupos de trabajo para el desarrollo de los estándares web es el World Wide Web Consortium (W3C). (obtenido de: <https://revistadigital.inesem.es/informatica-y-tics/estandares-web/>)



## Situación No. 1

### Uso de dominio de internet abierto

Se determinó que la página web de la Procuraduría de los Derechos Humanos no cuenta con un nombre de dominio que corresponda a la categoría de Entidad Descentralizada del Gobierno de Guatemala, conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones de Servicio Nombres de Dominio .gt (<https://www.gt>), de la Administración del Nombre de Dominio de Nivel Superior .GT (ccTLD .GT por sus siglas en inglés), delegada a la Universidad del Valle de Guatemala. A continuación, se detallan aspectos relacionados con la presente situación encontrada:

Página Web de la Procuraduría de los Derechos Humanos a junio 2020			
Institución	Página Web	Tipo de Nombre de Dominio*	Tarifa
Procuraduría de los Derechos Humanos	<a href="https://www.pdh.org.gt">https://www.pdh.org.gt</a>	<p><b>Dominio:</b> Es el nombre único y exclusivo que se le asigna a una página web en Internet.</p> <p><b>Abierto:</b> Siempre y cuando esté disponible, cualquier persona natural o jurídica puede registrarlo, a través de la realización de su pago.</p> <p><b>*.org:</b> Utilizan este dominio organizaciones, asociaciones, fundaciones y demás entidades con fines benéficos o sin ánimos de lucro.</p>	<p><b>De inscripción: Sí</b></p> <p><b>De renovación: Sí</b></p> <p><b>Periodicidad: Anual</b></p> <p><b>Valor: \$20</b></p> <p><b>POA-PAC-: Q. 200.00</b></p> <p><b>Presupuesto 2020: Renglón 158</b></p>

Ejemplo de Páginas Web de otras instituciones de acuerdo a la Nómina de Entidades sujetas a fiscalización de la Contraloría General de Cuentas			
Institución	Página Web	Tipo de Nombre de Dominio	Tarifa
Contraloría General de Cuentas	<a href="https://www.contraloria.gob.gt">https://www.contraloria.gob.gt</a>	<p><b>Cerrado:</b> Se deberá proveer la papelería oficial de la afiliación de la institución a uno de estos sectores para poder optar a uno de ellos. Con el fin de fomentar el uso de Internet en la Educación y el e-Gobierno, estos nombres de dominio se encuentran exonerados de pago.</p> <p><b>*.gob.gt:</b> Entidades del Gobierno de Guatemala, acreditadas por Acuerdo Gubernativo o Acuerdo de creación de la institución.</p>	<p><b>De inscripción: No</b> (Únicamente se deberá proveer la papelería oficial de la afiliación de la institución)</p> <p><b>De renovación: No</b> (Únicamente se realiza la actualización anual de la información que se tiene en el Registro)</p> <p><b>Periodicidad: Anual</b></p> <p><b>Valor: Exoneración de pago</b></p>
Ministerio Público	<a href="https://www.mp.gob.gt">https://www.mp.gob.gt</a>		
Procuraduría General de la Nación	<a href="https://www.pgn.gob.gt">https://www.pgn.gob.gt</a>		
Instituto de la Defensa Pública Penal	<a href="http://www.idpp.gob.gt">http://www.idpp.gob.gt</a>		

### Recomendación

Que el Director de Tecnología remita al Procurador de los Derechos Humanos un informe describiendo la viabilidad y factibilidad, que permita definir la continuidad del uso del dominio de internet que actualmente está registrado para la institución o se autorice la migración al dominio cerrado .gob.gt.

### Comentarios de los Responsables

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el



Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“La decisión de registrar el dominio como www.pdh.org.gt fue una decisión de la Administración del Procurador de los Derechos Humanos Dr. Sergio Morales, en su primer período; aproximadamente se realizó el proceso de registro en el año 2003. Tomando en consideración y con base al organigrama del Sector Público, que los dos Órganos de Control Político son: Tribunal Supremo Electoral y Procuraduría de los Derechos Humanos, están registrados como dominio .org.gt. Sin embargo, se procederá a emitir opinión técnica detallando los pros y los contras del cambio de dominio a “.gov.gt” para que la Autoridad Superior pueda decidir y girar las instrucciones que corresponda.”

**Comentario de Auditoría**

Derivado de los comentarios remitidos por el Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, Director de Tecnología, es importante que se considere cada uno de los aspectos necesarios para mantener el dominio de internet que actualmente utiliza la institución en su labor comunicativa, ya que es parte de los elementos que conforman la imagen institucional, asimismo es el canal con el cual se establece el contacto a través de la Web con los usuarios e interesados en la información que se transmite, razón por la cual **esta situación encontrada no se da por atendida**, sin embargo, al contar con el informe que remita la Dirección de Tecnología al Despacho Superior para su conocimiento y la consideración que amerite, será validado para considerarla como atendida.

**Situación No. 2**

**Página web institucional no cumple con parámetros técnicos**

Se determinó que la página web de la Procuraduría de los Derechos Humanos, no cumple con parámetros técnicos, los cuales se detallan a continuación:

Descripción	Situación encontrada
Se encuentra alojada en un servidor interno y propio de la institución	Error en el tiempo de espera de carga de la página: Lentitud en cuanto al acceso y transferencia de archivos y descargas de archivos. ( <u>Verificado por usuarios de la página web y test online <a href="https://www.webpagetest.org">https://www.webpagetest.org</a></u> )
No se cuenta con Redundancia de red  No se cuenta con Redundancia hardware  No se cuenta con Redundancia geográfica	Los sistemas redundantes, son aquellos en los que se repiten datos o hardware de carácter crítico para asegurarlos ante cualquier posible problema que pueda surgir por su uso continuo. En pocas palabras, se trata de un respaldo de datos o de partes físicas de un sistema. Hay varios tipos diferentes de redundancia: de Red, de Hardware, de poder y geográfica. Un servicio de web hosting sólido tendrá varios niveles de redundancia para asegurar que sus datos estén seguros y maximizar el tiempo de actividad. (Obtenido de: <a href="https://www.eninetworks.com/blog-que-es-la-redundancia">https://www.eninetworks.com/blog-que-es-la-redundancia</a> )



## Recomendaciones

Que el Director de Tecnología:

1. Coordine y supervise la implementación de los mecanismos de mejora en cuanto al diseño de la página web y su respectivo mantenimiento, a través de una herramienta de control específica para el efecto.
2. Diseñe y solicite la aprobación a donde corresponda, de los manuales de usuario, guías o procedimientos específicos, para el manejo de contenido subido a la página web de la institución.
3. Mantenga el seguimiento constante a los procesos de adquisición de las soluciones que permitan la seguridad de la información y los datos publicados en la página web de la institución.
4. Gire instrucciones a las Jefes(as) del Departamento de Operaciones y de Soporte y Servicio Técnico, para que se realicen revisiones permanentes de control de calidad, sobre los aspectos técnicos de las soluciones tecnológicas a ser adquiridas.

### Comentarios de los Responsables

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jgjp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“En cuanto a: **Error en el tiempo de espera de carga de la página:**

Actualmente se encuentra en proceso la creación de la nueva página web de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que evitará errores en el tiempo de carga de la página. Ya que la arquitectura de la nueva página web es mucho más ágil y dinámica.

En cuanto a: **No se cuenta con redundancia de red, hardware y geográfica:**

**Redundancia de Red:** Se encuentra en proceso el cambio de firewall por un clúster de firewall de alta disponibilidad el que permitirá la redundancia de red.

**Redundancia de Hardware:** No se cuenta con la infraestructura necesaria para poder tener redundancia de hardware. Se tiene programado en el POA del 2021 la adquisición de nueva infraestructura de hardware que permitirá tener dicha redundancia, al mismo tiempo se sigue buscando el apoyo para obtener fondos de cooperación internacional, a través de la Dirección de Relaciones Internacionales.

**Redundancia Geográfica:** Actualmente no se cuenta con redundancia de servicios en la nube o en otro sitio alternativo. Se tiene programado en el POA del 2021 la adquisición de un Sitio Alternativo, esperando que se pueda obtener el presupuesto solicitado, también se está evaluando el poder replicar servicios en la nube que pueden incluir el sitio web.



Para mejorar la carga de la página web y de todos sus componentes, la Dirección de Tecnología como buenas prácticas ha buscado la optimización de los recursos, por tal motivo, con fecha lunes 11 de febrero de 2013 envió un correo electrónico a la Dirección de Comunicación Social en el cual se adjuntó la siguiente documentación:

- Manual de usuario Joomla 2.5
- Manual de optimización de Imágenes
- Presentación optimización de imágenes
- Manual de usuario GIMP (El técnico asignado lo instala en cada PC, al momento de instalar el programa GIMP)

Además, el Departamento de Desarrollo de Sistemas, está creando un nuevo instructivo el cual incluirá los lineamientos básicos para optimizar los formatos en relación a su peso en Bytes, de fotografías y documentos PDF, para su publicación en la web.”

### **Comentario de Auditoría**

Derivado de los comentarios remitidos por el Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, Director de Tecnología, es importante que se considere cada uno de los aspectos necesarios para mantener la información y datos que se encuentran contenidos en la página web de la institución, razón por la cual **esta situación encontrada no se da por atendida**, sin embargo, al contar con la implementación de las acciones necesarias, serán validadas y así será considerada como atendida la recomendación.

## **HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO**

### **Hallazgo No. 1**

#### **Falta de políticas de seguridad y planes de contingencia para recuperación de información en casos de pérdida de la misma**

#### **Condición**

Se determinó que con fecha 4 y 6 de febrero de 2020, se presentó un incidente que provocaría la pérdida parcial de datos e información almacenada en la solución de virtualización, marca Dell, sobre la que se encuentran instalados y configurados los componentes principales de administración y operación del Data Center de la Procuraduría de los Derechos Humanos y que permiten el funcionamiento de los diferentes servicios institucionales en materia de tecnología de la información, el cual fue recibido en donación en el año 2015; funcionando actualmente a una capacidad del 50% posterior a dicho incidente, tal como lo



establece en su informe la empresa que brindó el soporte técnico Grupo Quattro, el 10 de febrero de 2020.

### **Criterio**

El Decreto 57-2008, del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, en el artículo 36, Archivos Públicos, establece: “Salv guarda de documentos. La información pública localizada y localizable en los archivos administrativos no podrá destruirse, alterarse, modificarse, mutilarse u ocultarse por determinación de los servidores públicos que la produzcan, procesen, administren, archiven y resguarden, salvo que los actos en ese sentido formaren parte del ejercicio de la función pública y estuvieren jurídicamente justificados. El incumplimiento de esta norma será sancionado de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.”

El Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental, en la parte que corresponde al apartado III, Elementos del Control Interno, numeral 13, Los sistemas integrados contables y de información, literal e, Información periódica, establece: “La producción de información interna y externa debe ser oportuna y guardar relación con las necesidades de los diferentes niveles ejecutivos, su campo de acción y la autoridad asignada, así como para el control y agregación, integración y consolidación que realicen otros organismos, con base en la información que produzcan los sistemas integrados de administración y finanzas.”

Así también en el numeral 14, Las actividades de control, inciso c, Sistemas integrados de información, establece: “Todos los sistemas que funcionan en un ente público, se encuentran integrados o entrelazados con las operaciones o con la estructura organizacional, y la tendencia es que, éstos, deben apoyar la implantación de estrategias y como medios efectivos para la realización de las actividades de los entes públicos.

La calidad de la información, está ligada directamente con la capacidad de la gerencia, y constituye un verdadero activo institucional, para lo cual debe tener ciertas características como: relevancia en el contenido, oportunidad, actualización, accesibilidad; en la medida en que los sistemas de información apoyen las operaciones, en esa misma medida, se convierten en medio útil de control.”

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Norma 1.11 Archivos, establece: “Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, emitir, con base en las regulaciones legales respectivas, las políticas administrativas para que en todas las unidades administrativas de la organización, creen y mantengan archivos ordenados en forma lógica, definiendo su contenido, de manera que sea fácil localizar la información. La documentación de respaldo de las operaciones



financieras y administrativas que realice la entidad, deberá estar archivada en las unidades establecidas por los órganos rectores, siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y consulta, de tal manera que facilite la rendición de cuentas.

Para su adecuada conservación deben adoptarse medidas de salvaguarda contra robos, incendios u otros riesgos, manteniéndolos por el tiempo establecido en las leyes específicas; independientemente del medio de información que se trate, es decir, por medios manuales o electrónicos.”

El Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el artículo 204, Funciones de la Dirección de Tecnología, establece:

“1. Gestionar la infraestructura de tecnología instalada en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

[...]

3. Administrar programas y datos que sean necesarios para responder a las necesidades institucionales y a situaciones de emergencia en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

[...]

6. Proponer y evaluar normas internacionales de estandarización en materia de tecnología para su adecuación e implementación institucional.

7. Establecer normas, metodología y procedimientos que garanticen la gestión de los servicios de tecnología para el funcionamiento institucional.

[...]

11. Monitorear y evaluar la tecnología para tomar decisiones y presentar propuestas de actualización y mejoras.

[...]

Asimismo, en el artículo 208, Funciones del Departamento de Operaciones, establece:

[...]

3. Colaborar en el diseño de las estrategias de tecnología para soportar la infraestructura de tecnología de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

[...]

8. Supervisar la ejecución de los planes de seguridad informática, evaluación y mantenimiento.

9. Establecer procedimientos, lineamientos y acciones de infraestructura para ambiente web, redes, telecomunicaciones de voz y datos, seguridad y auditoría informática.

[...]

12. Evaluar y administrar software y hardware de redes y telecomunicaciones de voz y datos, así como de servicios e infraestructura web.

[...]

15. Coordinar y brindar mantenimiento preventivo y correctivo según sea el caso,



del hardware y software que integran las plataformas de tecnología.

[...]

21. Establecer los requerimientos para soluciones de almacenamiento Backup & Restore y planes de contingencia del resguardo de la tecnología e información de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

[...]"

Asimismo, en el artículo 208, Funciones del Departamento de Operaciones, establece: "Las funciones del Departamento de Operaciones son las siguientes:

"[...]

8. Supervisar la ejecución de los planes de seguridad informática, evaluación y mantenimiento.

[...]

15. Coordinar y brindar mantenimiento preventivo y correctivo según sea el caso, del hardware y software que integran las plataformas de tecnología.

[...]"

El Acuerdo SG-01-2017, Manual de Puestos y Perfiles, Versión 3, de Julio 2017, en la ficha que corresponde al puesto de Jefe(a) del Departamento de Operaciones, III, Descripción de funciones principales, establece:

"[...]

5. Mantener el centro de datos de la Institución 100% funcional durante los períodos establecidos como horarios hábiles y extraordinarios según sea el caso, este recurso debe estar 100% disponible y en línea para garantizar que las operaciones de la Institución sean llevadas a cabo con toda normalidad.

[...]"

### **Causa**

El Director de Tecnología y la Jefa de Operaciones no gestionaron oportunamente una alternativa viable para la gestión de los datos e información que se encontraba en el Data Center de la institución, al momento de la contingencia presentada en los días 4 y 6 del mes de febrero.

### **Efecto**

Riesgo alto que se pierdan totalmente los datos y la información oficial de la Procuraduría de los Derechos Humanos almacenada en el sistema de Data Center, sin que se cuente con una alternativa para su recuperación o respaldo en otro medio de almacenamiento similar.

### **Recomendaciones**

1. Que el Director de Tecnología gire instrucciones a la Jefe(a) del Departamento de Operaciones para que se implemente un mecanismo de



- 
- control específico para el mantenimiento, gestión de información y protocolo de acción inmediata en caso de fallas, que permita la eficiente administración y operación del Data Center de la institución.
2. Que la Dirección de Tecnología presente informe gerencial a la Autoridad Superior, en el cual se cuantifique el riesgo en caso de pérdida total de la información contenida en el Data Center de la institución y las acciones a realizar a corto plazo para gestionar dicho riesgo.
  3. Que la Dirección de Tecnología solicite a la Dirección Administrativa, la priorización de los eventos de adjudicación relacionados a las soluciones tecnológicas de administración y operación del Data Center de la institución.
  4. Que la Dirección de Tecnología registre en sus planes operativos, dentro de los primeros eventos solicitados para adjudicar en el ejercicio fiscal 2021, el relacionado a la solución tecnológica de administración y operación del Data Center de la institución.

### **Comentario de los Responsables**

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“ **No es cierto que:** El Director de Tecnología y la Jefa de Operaciones no gestionaron oportunamente una alternativa viable para la gestión de los datos e información que se encontraba en el Data Center de la institución, al momento de la contingencia presentada en los días 4 y 6 del mes de febrero de 2020.

Ya que desde años atrás se viene gestionando la renovación de la infraestructura de Hardware, así mismo se informó desde 2017 a la Autoridad Superior acerca de que los equipos de virtualización estaban llegando a su tiempo de vida útil, sin embargo esta renovación no ha sido posible por no contar con el presupuesto suficiente que es asignado a la Dirección de Tecnología y lamentablemente, aunque se han hecho las gestiones por parte de la Dirección de Relaciones Internacionales, no se ha logrado el apoyo de Cooperación Internacional.

Además, con las pocas herramientas y los pocos recursos de Hardware, fue posible recuperar la mayoría de los servicios de sistemas y base de datos, sin embargo, lo que no se pudo recuperar fue la información de los buzones de correo electrónico.

Es un hecho que en el incidente del 4 y 6 de febrero de 2020, se dañó una de las dos unidades EqualLogic, que conformaban el almacenamiento de la solución de



virtualización. Sin embargo, en dicha fecha se pusieron a funcionar dos servidores marca Dell modelo Power Edge R740, que fueron recibidos por donación, con esto se logró restablecer los sistemas.

En relación a las gestiones de renovación de Hardware este es el historial:

Como parte de las buenas prácticas la Dirección de Tecnología, en atención a sus funciones ha incluido la renovación y actualización para la infraestructura y los servicios; de esta cuenta en el año 2017 al formular el POA para el año 2018 se contemplaron las adquisiciones de: 1) Backup and restore 2) Memoria RAM, almacenamiento y extensión de la garantía para la solución de virtualización. Durante el año fiscal 2018 el Director de Tecnología recibió la instrucción de apoyarse con la Dirección de Relaciones Internacionales, para obtener una solución de hiperconvergencia en lugar de la memoria de almacenamiento y extensión de garantía para la solución de virtualización por haber llegado al tiempo de vida útil de la misma, así mismo, se realizó la actualización en el PAC para integrar lo planificado y el monto asignado a un solo evento, siendo esto la solución de Backup and Restore, misma que se llevó a cabo con el evento 14-2018 y NOG 8717877 en Guatecompras, desafortunadamente el evento fue declarado desierto el 20 de septiembre de 2018.

Respecto a la gestión por Cooperación Internacional, para la adquisición de la Solución de Hiperconvergencia, la Dirección de Relaciones Internacionales informó que no hubo respuesta favorable por parte de las Instituciones cooperantes.

Posterior a esto se incluyó dentro del POA, PAC y presupuesto para el año 2019, ambas adquisiciones; lamentablemente no se contó con la asignación presupuestaria requerida; el 20 de marzo de 2019 fue solicitado por el Sub Secretario General mediante MEMO SG-0156-20/mar/19-JAJM-jajm, en donde solicita un diagnóstico del almacenamiento y de la Solución de Virtualización respecto al cálculo de tiempo para agotar el almacenamiento o funcionalidad. Se procedió a dar respuesta de acuerdo a las instrucciones recibidas con el MEMO DT-0132 de fecha 20 de marzo de 2019, fue recibido por Secretaría General ese mismo día a las 13:59 horas.

En seguimiento al informe presentado en marzo, en el mes de diciembre de 2019 se solicitó por parte del Sub Secretario General la actualización del mismo el cual se entregó mediante MEMO DT- 0663 de fecha 20 de diciembre, recibido en Secretaría General el 26 de diciembre 08:33 horas.

Para el año fiscal 2020, como parte de las funciones de la Dirección de Tecnología, se dejó programado la adquisición de ambas soluciones en el



instrumento POA-PAC-Presupuesto. Sin embargo, nuevamente no se dio la asignación presupuestaria requerida para la Dirección de Tecnología.

Nuevamente en el instrumento POA-PAC-Presupuesto que se elaboró en el mes de junio del presente año para el Anteproyecto de Presupuesto para el 2021 se incluyeron ambas soluciones y como medida de contingencia se incluyó la adquisición de un Sitio Alterno entre otras.

Finalmente con relación al período abarcado por la auditoría, con fecha 17 de junio de 2020 se envió por correo electrónico a la Secretaría General, conteniendo un borrador de proyecto para renovación de Hardware, que incluye Servidores, Almacenamiento y equipo de cómputo, sin embargo, en reunión posterior que se llevó a cabo con Secretaría General y la Dirección de Relaciones Internacionales, se determinó que por los montos elevados de los equipos las Cooperaciones Internacionales no podían cubrir dichos montos.

**Acciones a tomar:**

Se procederá a enviar nuevamente a la Autoridad Superior “Informe de la situación actual de la Infraestructura de Hardware de Servidores y Almacenamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos”, en el cual se presentarán tres (3) alternativas de las mismas, para contar con flexibilidad en función de los costos; con el propósito de tener una mayor probabilidad de la adquisición de este equipo por fases y por cualquier medio de financiamiento. Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número uno (1).”

**Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo de desempeño, por la falta de políticas de seguridad y planes de contingencia para recuperación de información en casos de pérdida de la misma,** para el Director de Tecnología quien fungió el cargo hasta el 31 de mayo de 2020 como se detalla en la Nota 5 y a la licenciada Suzel Eleonora Villalta Vides, Jefe del Departamento de Operaciones, en virtud que en las pruebas y comentarios presentados, se delimita la dificultad a la adquisición de la solución de almacenamiento; sin embargo, en relación a las funciones, atribuciones y responsabilidades que competen a los puestos respectivamente, están para gestionar la infraestructura de tecnología instalada en la Procuraduría de los Derechos Humanos; por lo que, en el año 2018 el evento identificado con el NOG 8717877, proceso descrito como "ADQUISICION DE EQUIPO PARA LA SOLUCIÓN INTEGRADA DE COPIA DE RESGUARDO Y RESTAURACION PARA LA PROCURADURIA DE LOS DERECHO HUMANOS", fue rechazado mediante Acta No. 77-2018 por la Junta de Cotización; asimismo, respecto a la asignación presupuestaria es de tomar en consideración que el presupuesto aprobado para el año 2018 correspondió a Q.120,000,000.00, cifra que ha sido la misma para los ejercicios fiscales 2019 y 2020, aunque para el año 2019 se debieron hacer readecuaciones presupuestarias por la falta de asignación de



fondos por parte del Ministerio de Finanzas Públicas y fue hasta el presente ejercicio fiscal en el que se asignó lo correspondiente al año anterior.

### Resultados Esperados

1. Que se cuente con un mecanismo de control específico para el mantenimiento, gestión de información y protocolo de acción inmediata en caso de fallas, que permita la eficiente administración y operación del Data Center de la institución.
2. Que se gestione el riesgo de pérdida total de la información producida y almacenada.
3. Que atendiendo a las modalidades de adquisición establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado, se establezca como prioridad la adjudicación de la solución tecnológica que fortalezca el Data Center de la institución.
4. Que se cuente con equipo moderno, que permita el eficiente resguardo de la información y datos de la institución, así como la renovación del equipo obsoleto actual.
5. Que se cuente con el soporte técnico adecuado por parte de la empresa o entidad que provea el nuevo equipo.

### Hallazgo No. 2

#### Falta de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos

##### Condición

Se determinó que no existe un Sistema de Gestión Integral de Riesgos implementado para el desarrollo de las funciones y responsabilidades principales de la Dirección de Tecnología que permita identificar, analizar y responder a factores de riesgo relativos a Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos. A continuación, se detallan algunos puntos críticos determinados de la limitada administración de riesgos con la que se cuenta:

No.	Puntos críticos identificados relativos a la falta de Gestión de Riesgos
1	Falta de normativa o regulación interna relativa a la administración de riesgos, seguridad de TI y continuidad de operaciones de TI.
2	Sistema de Almacenamiento – Data Center al 50% de su funcionamiento, derivado de un fallo en los discos duros que lo conformaban.
3	Sistema de Almacenamiento - Data Center sin Replicado de información o respaldo alterno.
4	Todos los sistemas, información interna y página web se alojan en el mismo servidor.
5	Obsolescencia de sistemas operativos, servidores, equipo de usuario final, equipo de telecomunicaciones.
6	Activos tecnológicos sin soporte técnico y otros con soporte técnico limitado.
7	No existen certificaciones o aplicación de estándares internacionales en tecnología de la información y comunicaciones y/o administración de riesgos.
8	Limitaciones de personal técnico.
9	Metas anuales planificadas con deficiencias.
10	Instalaciones físicas con poca seguridad.
11	Infraestructura con posibles daños y con tendencia al colapso.
12	Planes relativos a las funciones de las unidades administrativas sin estándar de evaluación.



13	Inexistencia de programas de entrenamiento y capacitación en administración de riesgos.
14	Deficiencias en la adjudicación de equipo tecnológico.
15	Extensas funciones de las unidades administrativas que conforman la dirección.
16	Deficiente control en la ejecución presupuestaria respecto a las metas físicas correspondientes a la Dirección.
17	Priorización constante de acciones reactivas o contingentes.
18	Falta de uniformidad salarial de los empleados.
19	Utilización de equipo, materiales y recursos de uso personal.

**Criterio**

El Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental, en la parte que corresponde a los Principios de Control Interno, Aplicables a los sistemas contables integrados, en el inciso g), Uso de dispositivos de seguridad, establece: “En los entes públicos que dispongan de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas integrados de administración financiera, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones, así como para que permitan la posibilidad de comprobación de las operaciones ejecutadas.”

Asimismo, en el apartado III, Elementos del Control Interno, numeral 12, Evaluación de riesgos, establece: “Este componente involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes, como base para determinar la forma cómo tales riesgos deben ser manejados. La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos y metas operacionales; para tal efecto es necesario establecer los siguientes aspectos:

a. Objetivos de control.

Aparte de ser importante la fijación de objetivos en cualquier actividad, los objetivos de control interno, representan la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos, y proporcionan una base sólida para un control interno efectivo, que se encaminan básicamente a los siguientes campos: Objetivos de operación, objetivos de información financiera, y objetivos de cumplimiento de la legislación.

b. Evaluación de riesgos.

El establecimiento de un proceso de evaluación, mediante el cual se identifiquen, analicen y se manejen los distintos tipos de riesgos, forma parte de un buen ambiente y estructura de control interno.

Es necesario establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas al interior y exterior del ente público. El proceso debe incluir, sin importar la metodología, la estimación de la magnitud o significancia de los riesgos, la evaluación de la frecuencia en que éstos ocurren y el establecimiento de acciones periódicas.



c. Manejo de cambios.

Esta actividad está enfocada a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos, debido a que ciertos controles, diseñados bajo ciertas condiciones, pueden no funcionar favorablemente en otras. Es de vital importancia la identificación de las condiciones que pueden tener un efecto desfavorable sobre los controles internos, así como la seguridad razonable de que los objetivos sean logrados.”

La Norma ISO 31000:2018, en el apartado 6.1 Generalidades, establece: “El proceso de la gestión del riesgo implica la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación y consulta, establecimiento del contexto y evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión, registro e informe del riesgo.”

El Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el artículo 1, Definiciones, Administración de riesgos, establece: “Conlleva el proceso de identificar, analizar, evaluar, monitorear, comunicar y proponer los procesos y actividades para el cumplimiento de objetivos vinculados a la planificación estratégica, para mejorar el desempeño institucional.”

En el artículo 203, Objetivo de la Dirección de Tecnología, establece: “El objetivo de la Dirección de Tecnología es administrar, desarrollar, implementar y adecuar la tecnología para el fortalecimiento y funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, estableciendo y aplicando procedimientos que permitan resguardar los activos de la información que posee, genera y mantiene la Dirección de Tecnología.”

Asimismo, en el artículo 208, Funciones del Departamento de Operaciones, establece: “Las funciones del Departamento de Operaciones son las siguientes:

1. Administrar eficientemente la operación de la tecnología en coordinación con los Departamentos de Desarrollo de Sistemas y de Soporte y Servicio Técnico.  
[...].”

**Causa**

El Director de Tecnología y la Jefa de Operaciones no han realizado la implementación de un sistema de Gestión Integral de Riesgos que provea un nivel de seguridad razonable en cuanto a las funciones y obligaciones atinentes al ámbito tecnológico interno y externo de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

**Efecto**

Riesgo que la información, sistemas, equipo y todo lo relacionado al ámbito



tecnológico colapse y por lo tanto no permita el desempeño eficiente y oportuno de las funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### **Recomendaciones**

1. Coordine y supervise la implementación de los mecanismos de mejora en cuanto al diseño de la página web y su respectivo mantenimiento, a través de una herramienta de control específica para el efecto.
2. Diseñe y solicite la aprobación a donde corresponda, de los manuales de usuario, guías o procedimientos específicos, para el manejo de contenido subido a la página web de la institución.
3. Mantenga el seguimiento constante a los procesos de adquisición de las soluciones que permitan la seguridad de la información y los datos publicados en la página web de la institución.
4. Gire instrucciones a las Jefes(as) del Departamento de Operaciones y de Soporte y Servicio Técnico, para que se realicen revisiones permanentes de control de calidad, sobre los aspectos técnicos de las soluciones tecnológicas a ser adquiridas.

### **Comentario de los Responsables**

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“Si bien no existe un Sistema de Gestión Integral de Riesgos, como tal; en la práctica sí se tienen diferentes políticas de gestión de riesgos, en cada uno de los Departamentos de la Dirección de Tecnología, inherentes al trabajo que cada uno desempeña, que van por ejemplo desde tener backups diarios de las bases de datos, para poder utilizarlos si fuera necesario, políticas de seguridad aplicados a la red y los servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos, restricciones de acceso al Data Center, contratos de mantenimiento preventivo, correctivo y asistencia especializada para la red privada de la Institución, que va desde el núcleo de la red hasta cada una de las sedes departamentales y municipales.

Mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo.

Para poder contar con un Sistema de Gestión Integral de Riesgos, es necesario la aplicación de normas y estándares internacionales, que sean implementadas por alguna empresa que esté autorizada para certificar a instituciones en normas ISO (Norma ISO 31000:2018), lo cual no sería competencia sólo de la Dirección de Tecnología, sino que abarcaría a toda la Institución como tal. Además, para que la institución logre obtener esta certificación tendría que ir de la mano con la mejora de la Infraestructura de Hardware y Software, fortalecer el recurso humano de la



Dirección de Tecnología y brindar capacitación continua para el personal de esta Dirección.

#### **Acciones a tomar:**

En este sentido, como primer paso, esta Dirección incluirá en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación DNC para 2021, a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, los cursos correspondientes a Gestión de Riesgos, con el propósito de fortalecer al personal de la Dirección de Tecnología para evaluar, analizar, elaborar y presentar una propuesta de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos a la Autoridad Superior.

Se solicitará a la Dirección de Relaciones Internacionales, el apoyo con una Consultoría para evaluar y establecer el ámbito de las vulnerabilidades y riesgos actuales en materia de Tecnologías de la Información dentro de la Institución.

De no lograrse el apoyo internacional, se incluirá esta consultoría dentro del presupuesto para el 2021.

Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número dos (2).”

#### **Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo** para el ingeniero Erick Arnoldo Bautista Elías, quien desempeñó el cargo de Director de Tecnología al 31 de mayo de 2020; y a la licenciada Suzel Eleonora Villalta Vides, Jefa de Operaciones, en virtud que las diferentes políticas de gestión de riesgos que argumentan, no constituyen un sistema de Gestión Integral de Riesgos identificado, implementado, aprobado y comunicado progresivamente como corresponde.

#### **Resultados Esperados**

1. Que se cuente con la implementación de un Plan para la Gestión Integral de Riesgos.
2. Que se fortalezcan las capacidades técnicas del personal de la Dirección de Tecnología.
3. Que la entidad identifique los riesgos y amenazas internas y externas y tenga la capacidad técnica para responder con inmediatez.
4. Que se cuente con equipo de cómputo reciente que permita responder con eficiencia a la demanda actual en tecnología de la información y se agilicen los procedimientos en las unidades administrativas.



## HALLAZGOS MONETARIOS Y DE INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES

### Hallazgo No.1

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL. Deficiente formulación de metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2020 de la Dirección de Tecnología.**

#### Condición

Se determinó que en el informe de monitoreo mensual del Plan Operativo Anual 2020 de la Dirección de Tecnología, correspondiente a los meses de enero a junio, específicamente la meta identificada con el Código de la Unidad de Medida 2312, Sistema Informático, no figura en las metas físicas establecidas en el Plan Operativo Anual 2020 de la Procuraduría de los Derechos Humanos, correspondiente al Programa 01, Actividades Centrales; asimismo, el resultado obtenido en la misma no se relaciona con la denominación de la unidad de medida, como se detalla a continuación:

Dirección de Tecnología							
Código del Producto/ Subproducto	Nombre del Producto / Subproducto	Código de la Unidad de Medida	Denominación de la Unidad de Medida	Meta Anual Confirmada	Descripción de los Productos	Monto por Subproducto	Corresponde al Plan Operativo Anual 2020
3	Procedimientos Informáticos	2312	Sistema Informático	60	Procedimientos Relacionados a Eventos de Adquisiciones	Q4,939,496.20	No Corresponde

#### Criterio

El Decreto Numero 101-97, del Congreso de la República, Ley Orgánica del Presupuesto, en el artículo 8, Vinculación Plan – Presupuesto, establece: “Los presupuestos públicos son la expresión anual de los planes del Estado, elaborados en el marco de la estrategia de desarrollo económico y social, en aquellos aspectos que exigen por parte del sector público, captar y asignar los recursos conducentes para su normal funcionamiento y para el cumplimiento de los programas y proyectos de inversión, a fin de alcanzar las metas y objetivos sectoriales, regionales e institucionales.”

El Acuerdo Gubernativo No. 540-2013, de El Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, en el artículo 3, Unidades de Planificación (UP), establece: “Las Unidades de Planificación son responsables de asesorar a las máximas autoridades de los Organismos de Estado a los que pertenezcan, en materia de políticas, planes, programas y proyectos en el contexto de la planificación y presupuesto por resultados.”

Asimismo, el artículo 4, Competencias y Funciones de las Unidades de



Planificación. Establece: “Son competencias y funciones de las Unidades de Planificación, las siguientes:

a) Coordinar la elaboración de los Planes Operativos Anuales, Multianuales y los Estratégicos Institucionales;

[...]

c) Participar conjuntamente con la Unidad de Administración Financiera, en la formulación del anteproyecto de presupuesto institucional anual, en los aspectos relacionados con la aplicación del plan estratégico institucional y con la estructura programática del presupuesto, en el contexto de la planificación y presupuesto por resultados;

d) Monitorear la ejecución de los programas y proyectos institucionales;

[...]

f) Definir categorías y los centros de costos, dominio y clasificación de productos, resultados institucionales, productos y subproductos a incorporar al presupuesto de egresos institucional; asimismo, asociar los productos a los centros de costo, e ingreso de insumos de acuerdo a la tipología;

[...]

i) Establecer de acuerdo a los objetivos estratégicos e institucionales, las unidades de medida y relaciones financieras que permitan definir técnicamente los indicadores de su gestión.”

El Acuerdo Número 09-03, del jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Norma 4.21, Actualización de Programación Presupuestaria y Metas, se establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe dictar políticas y procedimientos que permitan realizar la reprogramación presupuestaria y el ajuste a las metas respectivas en función de las modificaciones presupuestarias realizadas.

La unidad especializada debe velar porque las políticas y procedimientos aseguren que se ha reprogramado la ejecución presupuestaria, bajo los mismos criterios y procedimientos aplicados en la programación inicial, a nivel de programas y proyectos y por ende sus metas e indicadores, mostrando con ello el potencial de la gestión institucional.”

El Plan Operativo Anual 2020, Programas Institucionales 2020, Programa 01, Actividades Centrales, establece: “Para el logro de los programas identificados dentro de la Red de la Procuraduría de los Derechos Humanos, las actividades centrales serán la categoría programática, cuya producción condicione a la producción terminal e intermedia indirecta de toda la Institución, ésta en sí no se constituye como parte de ningún programa, por ser una categoría equivalente que apoya la gestión presupuestaria de todas las actividades que desarrolla la entidad.”

Asimismo, se identifican las metas físicas anuales de planificación 2020.



No. de Programa	Programa Presupuestario	Productos	Meta Anual por Producto	Sub productos	Código Unidad de Medida	Unidad de Medida	Meta Anual por Subproducto
01	Actividades Centrales	Dirección y Coordinación Superior	24	Dirección y Coordinación Superior	2303	Documento	24
		Asesoría Jurídica	1,144	Asesoría Jurídica	2303	Documento	1,144
		Gestión Financiera	325	Gestión Financiera	2303	Documento	325
		Administración y apoyo logístico	20,800	Administración y apoyo logístico	2303	Documento	20,800
		Administración y Desarrollo de Recursos Humanos	3,550	Administración y Desarrollo de Recursos Humanos	2303	Documento	3,550
		Planificación y Gestión Institucional	2,238	Planificación y Gestión Institucional	2303	Documento	2,238
		Tecnología de la Información	1,661	Tecnología de la Información	2303	Documento	1,661
		Relaciones internacionales	352	Relaciones internacionales	2303	Documento	352
		Seguridad	789	Seguridad	2303	Documento	789
		Auditoría Interna	157	Auditoría Interna	2303	Documento	157
		Comunicación Social	17,005	Comunicación Social	2303	Documento	17,005

Así como, la producción sobre actividades por programa presupuestario.

PRODUCTO	SUBPRODUCTO	PROGRAMA	UNIDAD DE MEDIDA
<b>Entidad: 11150025- PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Unidad Ejecutora: 0 - PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
000-001	Dirección Y Coordinación Superior	01	Documento
000-001-0002	Dirección Y Coordinación Superior	01	Documento
000-002	Asesoría Jurídica	01	Documento
000-002-0002	Asesoría Jurídica	01	Documento
000-003	Administración Y Apoyo Logístico	01	Documento
000-003-0001	Administración Y Apoyo Logístico	01	Documento
000-004	Gestión Financiera	01	Documento
000-004-0002	Gestión Financiera	01	Documento
000-005	Administración Y Desarrollo De Recursos Humanos	01	Documento
000-005-0001	Administración Y Desarrollo De Recursos Humanos	01	Documento
000-006	Planificación Y Gestión Institucional	01	Documento
000-006-0002	Planificación Y Gestión Institucional	01	Documento
000-007	Tecnología De La Información	01	Documento
000-007-0001	Tecnología De La Información	01	Documento

**Causa**

La Directora de Planificación y Gestión Administrativa no consideró la relación de las metas de la Dirección de Tecnología conforme a los resultados definidos en el Plan Operativo Anual 2020; asimismo, el Director de Tecnología programó y ha presentado la información operativa anual, la cual no está acorde con lo establecido en el Plan Operativo Anual 2020, respecto a las metas físicas de la Dirección.

**Efecto**



Riesgo que no se reflejen los resultados esperados a nivel de programa, derivado que la Dirección de Planificación no enfocó las metas de la Dirección de Tecnología de acuerdo con la planificación operativa anual establecida para el Programa 01 Actividades Centrales, de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### **Recomendación**

#### **A la Dirección de Tecnología:**

1. Que el Director de Tecnología solicite a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional el cambio de la unidad de medida con denominación "Sistema Informático."
2. Que el Director de Tecnología verifique que en la aprobación del Plan Operativo Anual de la Dirección de Tecnología sean definidos los Productos/Subproductos correspondientes al objetivo de la dirección y de los cuales debe presentar el avance y cumplimiento de metas.

#### **A la Dirección de Planificación y Gestión Institucional:**

1. Que la Directora de Planificación y Gestión Administrativa realice las adecuaciones correspondientes a los Productos/Subproductos de los cuales la Dirección de Tecnología debe presentar avance y cumplimiento de metas.
2. Que para la aprobación de los Planes Operativos Anuales de las unidades administrativas, corrobore feacientemente las unidades de medida correspondientes a los Productos/Subproductos sobre los cuales deben presentar resultados.

### **Comentario de los Responsables**

#### **Dirección de Tecnología.**

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

"Por medio de reunión virtual, se realizó el análisis respectivo en conjunto con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, el día martes ocho (8) de septiembre del presente año, considerándose que es importante determinar el cambio de la unidad de medida con denominación "Sistema Informático" a través de las adecuaciones necesarias para implementarse en el ejercicio fiscal dos mil veintiuno (2021), con la finalidad de establecer con base al Catálogo de Unidades de Medida del Ministerio de Finanzas Públicas, una unidad de medida que responda de manera idónea a las acciones que ejecuta la Dirección de Tecnología.



**Acciones a tomar:**

Dicha modificación es oportuno atenderla en el último trimestre del presente año dos mil veinte (2020), ya que, es cuando se realizan los ajustes a la estructura programática y presupuestaria de la Institución, que estará vigente durante el año dos mil veintiuno (2021).

Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número uno (1).”

**Dirección de Planificación y Gestión Institucional.**

Por medio de Oficio No. DPGI-025-2020-AM/ed de fecha 10 de septiembre de 2020 la Directora de Planificación y Gestión Administrativa, Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, manifestó lo siguiente:

**“ En cuanto a lo indicado por Auditoría Interna, hago de su conocimiento lo siguiente:**

Por medio de reunión virtual, se realizó el análisis respectivo en conjunto con la Dirección de Tecnología -DT-, el día martes ocho (8) de septiembre del presente año, considerándose que es importante determinar el cambio de la unidad de medida con denominación “Sistema Informático” a través de las adecuaciones necesarias para implementarse en el ejercicio fiscal dos mil veintiuno (2021), con la finalidad de establecer con base al Catálogo de Unidades de Medida del Ministerio de Finanzas Públicas, una unidad de medida que responda de manera idónea a las acciones que ejecuta la Dirección de Tecnología. Así mismo, revisar los reportes de la DT, que sea acorde a la producción y no a gestiones internas, acorde a la unidad de medida por restablecer.

Dicha modificación es oportuna llevarla a cabo en el último trimestre del presente año dos mil veinte (2020), ya que, es cuando se realizan los ajustes a la estructura programática y presupuestaria de la Institución, que estará vigente durante el año dos mil veintiuno (2021), solventándose de esta manera ambos casos planteados en el hallazgo número uno (1).”

**Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo** para el Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, Director de Tecnología en virtud que en el argumento presentado manifiesta que considerando que es importante determinar el cambio de la unidad de medida con denominación “Sistema Informático” a través de las adecuaciones necesarias para implementarse en el ejercicio fiscal dos mil veintiuno (2021), con la finalidad de establecer con base al Catálogo de Unidades de Medida del Ministerio de Finanzas Públicas, una unidad de medida que responda de manera idónea a las acciones que ejecuta la Dirección de Tecnología.

**Se confirma el hallazgo** para la Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Administrativa, en virtud que en el argumento presentado manifiesta que considerando que es importante determinar el cambio



de la unidad de medida con denominación "Sistema Informático" a través de las adecuaciones necesarias para implementarse en el ejercicio fiscal dos mil veintiuno (2021), con la finalidad de establecer con base al Catálogo de Unidades de Medida del Ministerio de Finanzas Públicas, una unidad de medida que responda de manera idónea a las acciones que ejecuta la Dirección de Tecnología.

## Hallazgo No.2

### Deficiente vinculación PLAN-PRESUPUESTO.

#### Condición

Se determinó que no existe vinculación entre los planes institucionales (POA-PAC) y el presupuesto de egresos de la Dirección de Tecnología a junio de 2020. A continuación, se detalla lo siguiente:

Monto Actividades POA-PAC a junio 2020	Presupuesto junio 2020, incluyendo todos los rubros relacionados al grupo "0".		
	Asignado	Vigente	Devengado
Q5,059,675.75	Q4,716,498.00	Q5,188,878.67	Q1,318,338.78
	Presupuesto junio 2020, sin incluir todos los rubros relacionados al grupo "0".		
	Q2,732,098.00	Q2,732,098.00	Q551,388.78

*RUBROS RELACIONADOS AL GRUPO "0"	RENGLÓN
PERSONAL PERMANENTE	011
COMPLEMENTO POR ANTIGÜEDAD AL PERSONAL PERMANENTE	013
COMPLEMENTO POR CALIDAD PROFESIONAL AL PERSONAL PERMANENTE	014
COMPLEMENTOS ESPECÍFICOS AL PERSONAL PERMANENTE	015
AGUINALDO	071
BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	072
BONO VACACIONAL	073
OTRAS PRESTACIONES	079

El monto programado en el Plan Operativo Anual y vinculado al Plan Anual de Compras para el periodo fiscal 2020 correspondiente a la Dirección de Tecnología, supera el monto presupuestario para ejecutar los eventos de adquisición de bienes y servicios que se requieren para cumplir con las metas ya establecidas.

POA 2020 Dirección de Tecnología Monitoreo Mensual Enero a Junio						Monto presupuesto a junio 2020, sin incluir todos los rubros relacionados al grupo "0".		
Código Unidad de Medida	Denominación Unidad de Medida	Meta Anual Confirmada	Total Anual de Productos Ejecutados	% de ejecución	Monto por Subproducto	Vigente	Devengado	% de ejecución
2303	Documento	100	53	53%	Q32,454.00			
2303	Documento	1	0	0%	Q589.80			
2312	Sistema Informático	60	50	83%	Q4,939,496.20			
2303	Documento	1500	600	40%	Q87,135.75			



Total	Q5,059,675.75	Q2,732,098.00	Q551,388.78	20%
-------	---------------	---------------	-------------	-----

Asimismo, en relación a lo programado en la meta identificada con el código de unidad de Medida “2312”, de acuerdo con el porcentaje de ejecución supera el monto devengado, que corresponde al presupuesto de ejecución de gastos, el cual incluye todos los renglones de gasto destinados a cumplir con los servicios de tecnología de la información, existiendo una diferencia significativa entre lo programado operativa y presupuestariamente, por lo tanto no guarda la razonabilidad necesaria; es decir, que el porcentaje de ejecución de dicha meta no guarda ninguna relación con el monto por subproducto, mismos que están representados de acuerdo al “Código Unidad de Medida.”

**Criterio**

El Decreto Numero 101-97, del Congreso de la República, Ley Orgánica del Presupuesto, en el artículo 8, Vinculación Plan – Presupuesto, establece: “Los presupuestos públicos son la expresión anual de los planes del Estado, elaborados en el marco de la estrategia de desarrollo económico y social, en aquellos aspectos que exigen por parte del sector público, captar y asignar los recursos conducentes para su normal funcionamiento y para el cumplimiento de los programas y proyectos de inversión, a fin de alcanzar las metas y objetivos sectoriales, regionales e institucionales.”

El Acuerdo Gubernativo No. 540-2013, de El Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, en el artículo 3, Unidades de Planificación (UP), establece: “Las Unidades de Planificación son responsables de asesorar a las máximas autoridades de los Organismos de Estado a los que pertenezcan, en materia de políticas, planes, programas y proyectos en el contexto de la planificación y presupuesto por resultados.”

El artículo 4, Competencias y Funciones de las Unidades de Planificación, establece: “Son competencias y funciones de las Unidades de Planificación, las siguientes:

a) Coordinar la elaboración de los Planes Operativos Anuales, Multianuales y los Estratégicos Institucionales;

[...]

c) Participar conjuntamente con la Unidad de Administración Financiera, en la formulación del anteproyecto de presupuesto institucional anual, en los aspectos relacionados con la aplicación del plan estratégico institucional y con la estructura programática del presupuesto, en el contexto de la planificación y presupuesto por resultados;

d) Monitorear la ejecución de los programas y proyectos institucionales;

[...]

f) Definir categorías y los centros de costos, dominio y clasificación de productos, resultados institucionales, productos y subproductos a incorporar al presupuesto de egresos institucional; asimismo, asociar los productos a los centros de costo, e



ingreso de insumos de acuerdo a la tipología;

[...]

i) Establecer de acuerdo a los objetivos estratégicos e institucionales, las unidades de medida y relaciones financieras que permitan definir técnicamente los indicadores de su gestión.”

Asimismo, el artículo 11, Metodología presupuestaria uniforme, establece: “Son principios presupuestarios los de anualidad, unidad, equilibrio, programación y publicidad, en virtud de lo cual, los presupuestos del Gobierno Central y de sus entidades Descentralizadas y Autónomas, independientemente de la fuente de financiamiento deben:

- a) Corresponder a un ejercicio fiscal;
- b) Estructurarse en forma tal que exista correspondencia entre los recursos y los gastos y que éstos se conformen mediante una programación basada fundamentalmente en los planes de gobierno;
- c) Programarse, formularse, aprobarse, ejecutarse y evaluarse, con base a resultados;

[...]

La metodología del presupuesto por resultados es consistente con la técnica del presupuesto por programas.

La metodología del presupuesto por resultados integra la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto basado en el logro de resultados en favor de la población.”

La Boleta de Monitoreo Mensual de Metas, identificada con el código DGM-1, de la Dirección de Tecnología, utilizada como medio de verificación de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, en la parte final, establece: “Yo. \_\_\_\_\_ manifiesto que la ejecución de metas consignadas en este informe son verídicas y que los medios de verificación se resguardan en la Unidad Administrativa a mi cargo.”

### **Causa**

La Directora de Planificación y Gestión Administrativa no ha orientado adecuadamente la programación anual de la Dirección de Tecnología conforme a la vinculación Plan-Presupuesto; asimismo, el Director de Tecnología no ha realizado una adecuada ejecución y supervisión de los planes operativos anuales y presupuestarios que para el efecto se han aprobado y validado respectivamente.

### **Efecto**

Riesgo que los resultados de los planes operativos no sean razonables y difieran de las metas programadas y lo presupuestado, haciendo imposible la evaluación eficiente de los mismos.

### **Recomendación**

**A la Dirección de Tecnología:**



1. Que el Director de Tecnología solicite a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, considerar la reprogramación de las metas anuales de la unidad de medida con denominación "Sistema Informático", en relación a la ejecución presupuestaria de egresos.
2. Que el Director de Tecnología, con la asistencia técnica de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección Financiera, verifique que en la ejecución del Presupuesto de Egresos de la Dirección, exista la vinculación respectiva en cuanto a los Productos/Subproductos programados en el Plan Operativo Anual de la Dirección.

**A la Dirección de Planificación y Gestión Institucional:**

1. Que la Dirección de Planificación y Gestión Institucional en coordinación con la Dirección Financiera, ejecuten la asistencia técnica y el seguimiento correspondiente, para orientar adecuadamente la programación anual de la Dirección de Tecnología conforme a la vinculación Plan-Presupuesto.

**Comentario de los Responsables**

**Dirección de Tecnología.**

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

"Con base al análisis realizado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Tecnología en reunión virtual del martes 08 de septiembre del presente año para atender el hallazgo descrito, se ha llegado al acuerdo de hacer las revisiones y adecuaciones necesarias en conjunto con otras Unidades Administrativas, para poder implementar la acción correctiva correspondiente en los instrumentos para el año 2021.

Es importante mencionar que la ejecución presupuestaria de la Dirección de Tecnología se ve afectada durante todos los meses del año, tomando en cuenta que se tienen eventos de cotización y procesos permanentes que son imprescindibles, y de los que la gestión de pago no es un proceso ni función que dependa de esta Dirección.

**Acciones a tomar:**

El proceso se coordinará a partir del último trimestre del año 2020, para ser aplicado en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes, para el ejercicio fiscal del año 2021.

Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número dos (2).

**Dirección de Planificación y Gestión Institucional.**



Por medio de Oficio No. DPGI-025-2020-AM/ed de fecha 10 de septiembre de 2020 la Directora de Planificación y Gestión Administrativa, Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, manifestó lo siguiente:

**“En cuanto a lo indicado en lo referido, hago de su conocimiento lo siguiente:**

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional dentro de las funciones que le competen, brinda la asistencia técnica personalizada a todas las Unidades de la institución para programar y establecer las metas físicas que realizarán en cada ejercicio fiscal, de acuerdo a su capacidad instalada. Dichas metas deberán llevar una proyección de los insumos que necesitan para ejecutar las mismas.

En ese sentido, posterior a recibir los resultados de la Auditoría realizada a la Dirección de Tecnología, se procedió a requerir a la Dirección Financiera, un reporte sobre la asignación presupuestaria a la Dirección auditada, para poder analizar y determinar la relación entre las metas físicas y financieras, así como establecer acciones de seguimiento conjuntamente con la Dirección Financiera, en concordancia con nuestras atribuciones por medio del proceso de monitoreo cuatrimestral y evaluación con la temporalidad establecida, debido a que los usuarios de los sistemas informáticos del Ministerio de Finanzas Públicas con los que cuenta la Dirección de Planificación y Gestión Institucional no permiten acciones más allá de las metas físicas. Este proceso se estará estableciendo en el último mes del año 2020, para que se considere a partir del año 2021.

Por lo que, es importante tomar en consideración la opinión de la Dirección Financiera sobre las asignaciones presupuestarias de la Institución, para que puedan brindar un detalle de los reportes compartidos.

Por lo anterior, de ser necesario se estará informando y/o coordinando con las Unidades Administrativas que ameriten para dar seguimiento a lo establecido por la Auditoría Interna.”

### **Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo** para el Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, Director de Tecnología y para la Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Administrativa en virtud que en el argumento presentado afirman que se ha llegado al acuerdo de hacer las revisiones y adecuaciones necesarias en conjunto con otras Unidades Administrativas, para poder implementar la acción correctiva correspondiente en los instrumentos para el año 2021.



## HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

### Hallazgo No.1

#### Deficiencia en la normativa que regula la implementación y el uso de las comunicaciones y firmas electrónicas en la Procuraduría de los Derechos Humanos

#### Condición

Se determinó que a través del Acuerdo SG-075-2018, del Procurador de los Derechos Humanos, fue aprobada la normativa que regula la implementación y el uso de las comunicaciones y firmas electrónicas aplicable a toda comunicación electrónica realizada por los funcionarios y/o trabajadores en la Procuraduría de los Derechos Humanos. Asimismo, por medio del Acuerdo SG-080-2020 se aprueba el Manual de Usuario versión 1.0 Uso de la firma electrónica avanzada; sin embargo, en la aplicación de dicha normativa se identificaron las siguientes deficiencias:

No.	Deficiencia	Observaciones
1.	Únicamente durante los meses, desde la aprobación del Acuerdo y finales de 2018 fue utilizada por el Despacho Superior (3 usuarios)  Hasta el 30 de junio de 2020, únicamente fue utilizada por el Director de Tecnología <sup>1</sup> y la Jefa de Operaciones <sup>2</sup> , pagando con sus propios recursos monetarios.	No se continuó con la implementación a otras áreas administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos,  1.- Hasta el 31 de mayo del 2020 fungió como Director el Ingeniero Erick Arnoldo Bautista Elías. 2.- Quien la utiliza para la entrega mensual del monitoreo del POA, esto desde el año 2019 en coordinación y con la aceptación de la Dirección de Planificación; así como para las gestiones de Compras, también acordado con el Jefe de ese Departamento.
2.	Para el año 2020 se implementó para dos usuarios en la Dirección de Tecnología, pagándose con recursos monetarios personales.	No se encuentra regulada dicha situación en la Normativa que regula la implementación y el uso de las comunicaciones y firmas electrónicas en la Procuraduría de los Derechos Humanos.
3.	La normativa no establece la asignación presupuestaria y financiera necesaria para su implementación.	Derivado que es a través de un servicio externo que provee un prestador de servicios de certificación, quien realiza el cobro monetario por prestar el mismo.
4.	No existe en la planificación anual la programación de dicho servicio externo.	En el POA-PAC 2020 de la Dirección de Tecnología no se estableció monto alguno para la adquisición del servicio de certificado y comunicación electrónica.

#### Criterio

1 y 2 El Acuerdo SG-120-2013, Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, en el artículo 44, Obligaciones de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, numeral 7, establece: "Proporcionar oportunamente a los trabajadores, el equipo, útiles y enseres necesarios para ejecutar el trabajo convenido, según sus disponibilidades financieras y presupuestarias."

3 El Decreto 47-2008, del Congreso de la República, Ley para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas, en el artículo 43, Remuneración por



la prestación de servicios, establece: “La remuneración por los servicios de los prestadores de servicios de certificación será establecida libremente por estos.”

El Acuerdo SG-075-2018, Normativa que regula la implementación y el uso de las comunicaciones y firmas electrónicas en la Procuraduría, en el artículo 3, Dirección Encargada, establece: “La Dirección de Tecnología será la encargada de diseñar e implementar la infraestructura tecnológica que permita de forma eficiente, eficaz, integral y segura, su aplicación, resguardo y uso de la firma electrónica, firma electrónica avanzada y comunicaciones electrónicas en la Procuraduría de los Derechos Humanos.”

4 El Acuerdo Gubernativo No. 540-2013, de El Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, en el artículo 11, Metodología presupuestaria uniforme, establece: “Son principios presupuestarios los de anualidad, unidad, equilibrio, programación y publicidad, en virtud de lo cual, los presupuestos del Gobierno Central y de sus entidades Descentralizadas y Autónomas, independientemente de la fuente de financiamiento deben: a) Corresponder a un ejercicio fiscal; b) Estructurarse en forma tal que exista correspondencia entre los recursos y los gastos y que éstos se conformen mediante una programación basada fundamentalmente en los planes de gobierno; c) Programarse, formularse, aprobarse, ejecutarse y evaluarse, con base a resultados; [...] La metodología del presupuesto por resultados es consistente con la técnica del presupuesto por programas.

La metodología del presupuesto por resultados integra la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto basado en el logro de resultados en favor de la población.”

El Acuerdo SG-116-2018, y sus modificaciones Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el artículo 204, Funciones de la Dirección de Tecnología, establece:

[...]

7. Establecer normas, metodología y procedimientos que garanticen la gestión de los servicios de tecnología para el funcionamiento institucional.

[...]”

### **Causa**

El Director de Tecnología no consideró regular en el Acuerdo SG-075-2018, como aspecto fundamental todo lo referente al presupuesto y financiamiento necesario para la implementación y uso de las comunicaciones y firmas electrónicas dentro de la institución, para uso de los funcionarios y empleados que lo requieran.

### **Efecto**

Falta de asignación en el presupuesto de ingresos y egresos del ejercicio fiscal 2020, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para la implementación en las unidades administrativas de la institución, ya que actualmente se costea el



servicio con fondos propios de trabajadores que utilizan dicha herramienta informática.

### **Recomendación**

1. Que el Director de Tecnología solicite a donde corresponda, la adecuación al Acuerdo SG-075-2018, para que se especifique el presupuesto y financiamiento necesario para la implementación y uso de las comunicaciones y firmas electrónicas para los funcionarios y personal de la institución.
2. Que el Director de Tecnología promueva para el Despacho Superior y las unidades administrativas de la institución, la implementación de la firma electrónica avanzada en los procesos de traslado o emisión de información con atención a usuarios o destinatarios externos de la institución.
3. Que el Director de Tecnología incluya en la programación operativa y presupuestaria de la dirección a su cargo, el recurso destinado al uso de firma electrónica para directivos y personal operativo inclusive, de las unidades que emiten información con atención a usuarios o destinatarios externos de la institución.

### **Comentario de los Responsables**

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jgjp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“Si bien este es un proyecto que inició en 2018, se fue perdiendo el interés en esta herramienta y por lo tanto se dejó de darle el debido seguimiento. Dada la condición de pandemia a la que nos enfrentamos en este momento y cómo una herramienta de seguridad se hace indispensable retomar el seguimiento y echar andar este proyecto.

#### **Acciones a tomar:**

1. Se solicitará la revisión del acuerdo 75-2018, con el objetivo que se pueda establecer si cambiaron algunos de los puntos que se tomaron en cuenta en su momento.
2. Se solicitará los lineamientos a la Autoridad Superior sobre a quienes se debe incluir en el uso de herramienta; adjuntando los costos que conlleva este proceso.
3. En el anteproyecto POA-PAC-Presupuesto 2021 se dejará programado el presupuesto para el seguimiento a este proyecto.
4. De no contar con las asignaciones presupuestarias, se solicitará a la Dirección de Relaciones Internacionales, el apoyo de alguna Cooperación Internacional que pueda cubrir los costos del proyecto.

Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número uno (1).



**Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo** para el Ingeniero Erick Arnoldo Bautista Elías, Director de Tecnología en funciones hasta el 31 de mayo de 2020, en virtud que en el argumento presentado se afirma que se fue perdiendo el interés en dicha herramienta y por lo tanto no se le dio el debido seguimiento.

**Hallazgo No.2**

**Falta de uniformidad en la normativa que regula los procedimientos realizados por la Dirección de Tecnología.**

**Condición**

Se determinó que, en el Manual de Procedimientos, versión 3, Enero 2017, aprobado mediante el Acuerdo SG-01-2017, se establece un solo procedimiento que se relaciona al Departamento de Desarrollo de Sistemas; el cual no guarda uniformidad respecto a las funciones, procesos y responsabilidades que actualmente tiene asignada la Dirección de Tecnología y en las que la Autoridad Superior, aprueba la implementación de los sistemas, cambios y mejoras a los mismos, como a continuación se detalla:

Procedimientos Dirección de Tecnología		Ejemplos de procedimientos en los que se debe incluir a la Autoridad Superior dentro de los pasos del mismo
Manual de Procedimientos, versión 3, Enero 2017, aprobado mediante Acuerdo SG-01-2017	Otros procedimientos que realiza la Dirección de Tecnología	
Nombre del Procedimiento: <b>Desarrollo de Soluciones de Sistemas / Software / Aplicaciones / Administración de Sistemas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración de PERFIL DE USUARIO IT – PDH, Versión 4, 2017.03.01.</li> <li>2. Administración de servicios de telecomunicaciones y conexiones.</li> <li>3. Control de Datos e información y Administración Servicios de Data Center y sistema de almacenamiento owncloud.</li> <li>4. Diseño e implementación de la infraestructura tecnológica en la institución.</li> <li>5. Soporte Técnico y asistencia técnica a usuarios de equipo y servicios de tecnología.</li> <li>6. Diseño de Manuales y Guías de Usuario de los Sistemas desarrollados y otras tecnologías.</li> <li>7. Administración y supervisión de planes de seguridad informática, evaluación y mantenimiento.</li> <li>8. Administración de página web de la institución.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificación en el Sistema SGD y Sistema SECAL. (Memorandum PDH-0127-30/01/18-AJRA-kc)</li> <li>2. Acuerdo Número SG-075-2018. Que aprueba la normativa que regulará la implementación y el Uso de las comunicaciones y firmas electrónicas en la Procuraduría de los Derechos Humanos.</li> <li>3. Entre otras.</li> </ol>

**Criterio**

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Norma 1.10 Manuales De Funciones y Procedimientos, establece: “La máxima autoridad de cada ente



público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

Los jefes, directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

El Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en artículo 9, Funciones del Procurador de los Derechos Humanos, establece: "Las funciones del Procurador de los Derechos Humanos son las siguientes:

[...]

7. Definir los lineamientos de estrategias, políticas y programas de acción en la organización de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

[...]

13. Aprobar y emitir acuerdos, reglamentos, normativa, resoluciones, instructivos, manuales, planes y demás disposiciones e instrumentos técnicos que sean necesarios para la toma de decisiones y el buen funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos."

Asimismo, en el artículo 204, Funciones de la Dirección de Tecnología, establece:

"[...]

6. Proponer y evaluar normas internacionales de estandarización en materia de tecnología para su adecuación e implementación institucional.

7. Establecer normas, metodología y procedimientos que garanticen la gestión de los servicios de tecnología para el funcionamiento institucional.

[...]

14. Establecer lineamientos para que se cumplan las funciones y deberes innatos en materia de tecnología.

[...]

16. Implementar las acciones establecidas por la Secretaría General relacionadas con la administración y fortalecimiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos para el cumplimiento del mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos."

### **Causa**

El Director de Tecnología no incluyó los procedimientos específicos que efectúa la Dirección y sus unidades administrativas en el ámbito de su competencia, dentro del Manual de Procedimientos vigente, así como la función de implementación de mejoras, modificación y aprobación que ha realizado la Máxima Autoridad a solicitud de quienes lo requieran.

### **Efecto**

Riesgo que las actividades, funciones y responsabilidades que se desarrollan en la



Dirección de Tecnología y sus unidades administrativas no cuenten con la base normativa procedimental que permita el control, supervisión y seguimiento de las mismas, así como la aprobación de las mismas por parte de la Autoridad Superior no esté incluida dentro de los pasos de los procedimientos específicos. Asimismo, se pueden realizar acciones o decisiones de manera discrecional, sin que existan parámetros de verificación si estas fueron las más adecuadas.

### **Recomendación**

1. Que el Director de Tecnología defina los procedimientos que corresponden a las Unidades Administrativas que conforman la Dirección de Tecnología y que deben ser incluidos en el Manual de Procedimientos.
2. Que el Director de Tecnología solicite a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional la integración de los procedimientos que realiza la Dirección a su cargo dentro del Manual de Procedimientos.

### **Comentario de los Responsables**

Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“En este momento a nivel Institucional se está haciendo una actualización al Reglamento de Organización y Funcionamiento, así como al Manual de Organización y Funcionamiento; como consecuencia de estas actualizaciones se verá afectado el Manual de Procedimientos Institucional, el cual incluye a la Dirección de Tecnología.

### **Acciones a tomar:**

Cuando sea autorizado el nuevo ROF y MOF, se procederá a realizar el Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnología, en el cual se reflejarán los Procedimientos Generales de la Dirección y posteriormente se trasladará a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, para la gestión correspondiente con la Autoridad Superior.

Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número dos (2).

### **Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo** para el Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, Director de Tecnología en virtud que en el argumento presentado se afirma que cuando sea autorizado el nuevo ROF y MOF, se procederá a realizar el Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnología.



### Hallazgo No.3

**Inconsistencia en los requisitos de puestos de Jefatura y Técnicos de Soporte de acuerdo con el Reglamento de Organización Funcionamiento y el Manual de Puestos y Perfiles vigente.**

#### Condición

Se determinó que, en los descriptores de puestos y perfiles correspondientes a Jefaturas y Técnicos de Soporte, existen las siguientes inconsistencias, en cuanto a las atribuciones y requisitos establecidos en el Manual de Puestos y Perfiles aprobado mediante el Acuerdo SG-01-2017 y las funciones establecidas en el Acuerdo SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos:

Puesto según Manual de Puestos y Perfiles versión 3 Julio 2017 (Acuerdo SG-01-2017)	Puesto según Reglamento de Organización y Funciones (Acuerdo SG-116-2018) y Nómina de Sueldos y Salarios	Requisitos aprobados en Manual de Puestos y Perfiles versión 3 Julio 2017 (Acuerdo SG-01-2017)	Grado Académico de acuerdo al registro de la Dirección de Recursos Humanos	Inconsistencia	Observación
<b>Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Sistemas</b>	Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas	Pensum cerrado en Licenciatura o Ingeniería de Sistemas o Administración de Sistemas de Información o Sistemas Informáticos.	Ingeniera en Ciencias y Sistemas	Tiene el mismo requisito del Puesto de Encargado(a) de Unidad de Redes, Telecomunicaciones y Seguridad Informática.  Algunas atribuciones del Puesto no están expresamente establecidas de acuerdo a las funciones asignadas en el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado y vigente.	Ya cuenta con el título de Ingeniería en Sistemas.  Las actividades desarrolladas conllevan la expertise y requisitos técnicos de un profesional de las ciencias computacionales y de sistemas informáticos, siendo el perfil adecuado e idóneo para cubrir dicho puesto con las calidades profesionales atribuidas al mismo.
<b>Jefe(a) del Departamento de Soporte y Servicio Técnico</b>	Jefe del Departamento de Soporte y Servicio Técnico	Tercer año en Informática, Ciencias de la Computación, Electrónica, Sistemas o carrera afín.	Ciclo 15 de Licenciatura en Tecnología y Administración de Recursos Humanos	Las atribuciones del Puesto no están expresamente establecidas de acuerdo a las funciones asignadas en el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado y vigente.	Difiere de los requisitos para las otras jefaturas de la Dirección, respecto al grado académico.
<b>Jefe(a) del Departamento de Operaciones</b>	Jefe del Departamento de Operaciones	Licenciatura o Ingeniería en Informática, Ciencias de la Computación, Electrónica, o Sistemas.	Licenciada en Administración de Sistemas de Información	Las atribuciones del Puesto no guardan relación con las funciones asignadas en el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado y vigente.	Tiene a su cargo actividades gerenciales y administrativas que no se establecen expresamente en las funciones del Departamento a su cargo, por lo que sus funciones son



					eminente- técnicas y sus atribuciones la mayoría administrativas.
<b>Técnico de Soporte</b>	Técnico de Soporte	Bachiller en computación o Técnico Especialización en mantenimiento y reparación de hardware y software.	Actualmente la Dirección cuenta con 4 personas en dicho puesto: quienes tienen la siguiente escolaridad: - Pensum cerrado de licenciatura en informática y administración de las telecomunicaciones/ 4to. Ciclo post-grado cerrado en base de datos. - Bachiller en computación con orientación comercial. - Pensum cerrado en ingeniería civil. - Pensum cerrado en ingeniería mecánica/ Bachiller industrial/ Perito en máquinas herramientas (tomos)	Uno de los Técnicos de Soporte fue trasladado verbalmente al Departamento de Desarrollo y funcionalmente tiene el puesto de: Administrador de Base de Datos – DBA. (Informe Ejecutivo – Dirección de Tecnología. Mayo 31 de 2020 – Cédula narrativa) Los requisitos de los técnicos de soporte respecto al nivel de educación requerida no están equiparados a otros puestos de técnicos de otras unidades administrativas, para lo cual se citan los siguientes ejemplos: Técnico de Ediciones y Publicaciones/ Dirección de Comunicación Social / Título a nivel diversificado, preferentemente con estudios universitarios. Técnico de Ediciones y Grabaciones / Dirección de Comunicación Social / Estudiante Universitario en Ciencias de la Comunicación.	Los traslados de personal entre unidades administrativas o cambios de puestos se realizan a través de la Dirección de Recursos Humanos según el artículo 33 del Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos. Acuerdo SG-120-2013, ya que las atribuciones y responsabilidades de un puesto deben ser de acuerdo a nombramiento y al perfil respectivo.  Las áreas de especialización deben ser coherentes a las competencias de cada uno de los puestos.  Los requisitos de educación requerida para niveles técnicos deben incluir estudios de especialización o en efecto educación a nivel universitario, como se requiere en dichos puestos de otras unidades administrativas.

**Criterio**

El Acuerdo Número 09-03, del jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.”

En la Norma 2.2, que se refiere a la Organización Interna de las Entidades, se establece: “Todas las entidades públicas, deben estar organizadas internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro



del marco legal general y específico.

Cada entidad pública mantendrá una organización interna acorde a las exigencias de la modernización del Estado, que le permita cumplir eficientemente con la función que le corresponda, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general, como beneficiaria directa de los servicios del Estado.

Entre los principios y conceptos más importantes para la organización interna, cada entidad pública, puede adaptar los siguientes:

**UNIDAD DE MANDO.**

Este principio establece que cada servidor público debe ser responsable únicamente ante su jefe inmediato superior.

**ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.**

Para cada puesto de trabajo deben establecerse en forma clara y por escrito, las funciones y responsabilidades, de tal manera que cada persona que desempeñe un puesto, conozca el rol que le corresponde dentro de la organización interna."

En la Norma 2.3, que se refiere a los Sistemas de Información Gerencial, se establece: "Se deben establecer y mantener sistemas de información gerencial que produzcan información confiable y oportuna para la toma de decisiones en las unidades administrativas y puestos, de acuerdo a los roles y responsabilidades.

Los sistemas de información gerencial deben permitir la identificación de amenazas y riesgos operativos en forma global, que realimenten las acciones de planificación, control y operaciones, que contribuyan con eficiencia a un proceso transparente de rendición de cuentas."

Asimismo, en la Norma 2.5, que se refiere a la Separación de Funciones Incompatibles, se establece: "Cada entidad pública debe velar porque se limiten cuidadosamente las funciones de las unidades y de sus servidores, de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles.

Los procedimientos de registro, autorización y custodia son aplicables a todos los niveles de organización, independientemente de que las operaciones sean financieras, administrativas y operativas, de tal forma que cada puesto de trabajo debe tener claramente definido el campo de competencia."

El Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público en Guatemala, 6ª. Edición, marzo 2018, en lo que se refiere a Complemento por calidad profesional al personal permanente, Renglón presupuestario 014, establece: "Corresponde a la remuneración adicional al sueldo base del personal permanente, derivada de la "Bonificación profesional", a que tienen derecho los trabajadores profesionales colegiados activos, de acuerdo a la disposición legal que le da origen."

El Manual de Clasificación de Puestos y Sueldos, versión 2, de febrero 2017, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en lo que se refiere a la Escala Salarial, establece: "La escala de sueldos instrumentará un sistema de remuneración acorde a la naturaleza y especialidad de los trabajadores de la institución, atendiendo el principio: a igual trabajo en iguales condiciones de eficiencia, preparación académica y antigüedad, corresponde a igual sueldo."



### **Causa**

El Director de Tecnología no supervisó el diseño e implementación de los instrumentos de organización y funcionamiento y la definición de los puestos y perfiles respecto a las atribuciones, requisitos y funciones de los puestos que conforman la Dirección de Tecnología.

### **Efecto**

Riesgo que la evaluación de resultados y el desempeño, con base a las funciones de cada una de las jefaturas que conforman la Dirección de Tecnología no se realice basándose en lineamientos uniformes y consistentes.

### **Recomendación**

1. Que el Director de Tecnología en coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, diseñe las propuestas de los instrumentos de organización y funcionamiento y la definición de los puestos y perfiles respecto a las atribuciones, requisitos y funciones que corresponden a la Dirección de Tecnología.
2. Que el Director de Tecnología en coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Recursos Humanos, logren la alineación de los puestos y perfiles de la Dirección de Tecnología definidos conforme el nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento y el respectivo Manual, con los títulos de los puestos en la nómina.

### **Comentario de los Responsables**

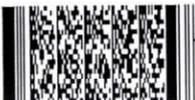
Por medio de Oficio No. 012-2020-DT-jglp, de fecha 11 de septiembre de 2020 el Director de Tecnología, Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, manifestó lo siguiente:

“En este momento a nivel Institucional se está haciendo una actualización al Reglamento de Organización y Funcionamiento, así como al Manual de Organización y Funcionamiento; como consecuencia de estas actualizaciones se verá afectado el Manual de Puestos y Perfiles, el cual incluye a la Dirección de Tecnología.

#### **Acciones a tomar:**

Cuando sea autorizado el nuevo ROF y MOF, se procederá a actualizar el Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Tecnología, en el cual se incluirán las plazas que requiere esta Dirección para realizar de forma adecuada el cumplimiento de sus funciones; y posteriormente se trasladará a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, para la gestión correspondiente con la Autoridad Superior.

Solventándose de esta forma lo planteado en el hallazgo número tres (3).



### **Comentario de Auditoría**

**Se confirma el hallazgo** para el Ingeniero Jorge Giovanni López Pérez, Director de Tecnología en virtud que en el argumento presentado se afirma que cuando sea autorizado el nuevo ROF y MOF, se procederá a realizar el Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Tecnología.

## **COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES**

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

1. Que el Procurador de los Derechos Humanos, gire instrucciones a las unidades administrativas correspondientes para que se gestione administrativa y financieramente la adquisición que permita la implementación y actualización de las soluciones tecnológicas que coadyuvarán al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.
2. Que el Procurador de los Derechos Humanos, someta a evaluación la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos en la Dirección de Tecnología.
3. Que el Procurador de los Derechos Humanos, instruya a los Directores y personal responsable de atender las recomendaciones formuladas a fin de que estas sean efectuadas en un plazo razonable, esto con el fin de mejorar y fortalecer la gestión institucional, al ser atendidas enviar una copia a la Unidad de Auditoría Interna para su conocimiento, archivo, evaluación y posterior seguimiento.

### **SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA ANTERIOR**

Para fines de la presente Auditoría se revisó el archivo permanente de la Unidad de Auditoría Interna, para establecer las Auditorías efectuadas anteriormente y realizar el seguimiento a las recomendaciones vertidas, estableciéndose que hay a la fecha dos Informes de Auditoría, una de Desempeño realizada a la Dirección de Procuración que se identifica con el CUA No. 84400 y otro Examen Especial a Auxiliaturas Municipales de San Ildefonso Ixtahuacan, San Antonio Huista y Departamental de Huehuetenango que se identifica con el CUA No. 91279, determinando que se emitieron dos recomendaciones en cada una de las auditorías referenciadas, de las cuales ya fue realizado el respectivo seguimiento, dando por atendidas todas.



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

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	ERICK ARNOLDO BAUTISTA ELIAS	DIRECTOR DE TECNOLOGIA	20/08/2017	31/05/2020
2	SUZEL ELEONORA VILLALTA VIDES	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	16/12/1999	
3	JORGE GIOVANNI LOPEZ PEREZ	DIRECTOR DE INFORMATICA	01/06/2020	
4	ALMA LETICIA MALDONADO MERIDA	DIRECTORA DE PLANIFICACION Y GESTION ADMINISTRATIVA	21/08/2017	



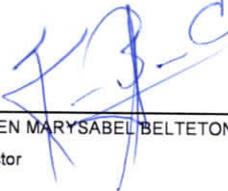
**COMISION DE AUDITORIA**



MARIO DAVID GUTIERREZ RODAS  
Auditor



MARIO GARCIA AGUILAR  
Supervisor



KAREN MARYSABEL BELTETON CARDONA  
Director



