



ACUERDO NÚMERO PDH-040-2022

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto número 54-86 del Congreso de la República y su reforma, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, así como en los tratados y convenios internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, y que su actuación no está supeditada a Organismo, Institución o funcionario alguno, debiendo actuar con absoluta independencia.

CONSIDERANDO

Que por medio del Acuerdo Número PDH-026-2022 del Procurador de los Derechos Humanos, se aprobó la Guía para la formulación e implementación del sistema nacional de control interno gubernamental –SINACIG- en la Procuraduría de los Derechos Humanos la cual busca establecer el compromiso del Procurador de los Derechos Humanos sobre la Gestión del Riesgo a nivel Institucional, en aplicación del Acuerdo Número A-028-2021 del Contralor General de Cuentas.

CONSIDERANDO

Que el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG- en lo relativo a las normas aplicables al Sistema de Presupuesto Público, se establece que la máxima autoridad de la entidad es responsable porque la unidad especializada elabore los indicadores aplicables a cada nivel que permitan medir la gestión, en coordinación con los entes rectores de la Planificación y las Finanzas Públicas del Estado, por lo que, es procedente aprobar los Indicadores de Gestión para la Procuraduría de los Derechos Humanos presentado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos





POR TANTO:

Con base en lo considerado, los artículos: 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 8, 13 y 14 de Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos y su modificación, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo Número SG-098-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos;

ACUERDA:

APROBAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar los **INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS**, elaborado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueban los **INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS** que consta de veintiún (21) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. ACCIONES ADMINISTRATIVAS. Queda a cargo de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional la realización de todas las acciones, que en materia de su competencia, sean necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4. IMPLEMENTACIÓN. La implementación del presente Acuerdo, será de manera progresiva conforme las condiciones presupuestarias, financieras, administrativas, tecnológicas y de personal, debiéndose adaptar la normativa e instrumentos técnicos de la Procuraduría de los Derechos Humanos a lo contenido en éste.


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

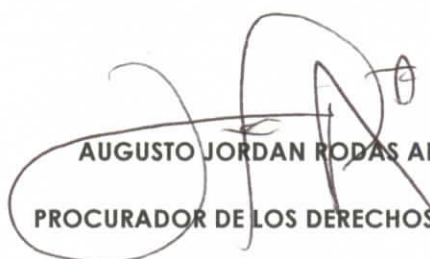




ARTÍCULO 5. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia el cuatro de febrero de dos mil veintidós. Comuníquese a todas las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la Institución para los efectos legales correspondientes.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el tres de febrero de dos mil veintidós.



AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS



CLAUDIA EUGENIA CABALLEROS ORDÓÑEZ
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

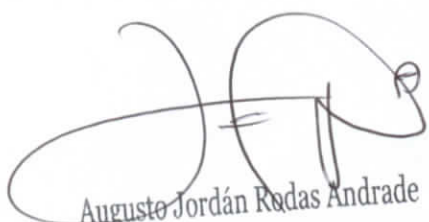


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

Indicadores de Gestión
para la Procuraduría de los
Derechos Humanos

| **2022** |




Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Indicadores de gestión para la Procuraduría de los Derechos Humanos | 2022 |

Directorio

Jordan Rodas Andrade

Procurador de los Derechos Humanos

Miriam Catarina Roquel Chávez

Procuradora Adjunta I

Claudia Caterina Maselli Loaiza

Procuradora Adjunta II

Claudia Eugenia Caballeros Ordóñez

Secretaria General



Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Impreso en Guatemala
Año – 2022

Procurador de los Derechos Humanos
12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América
Teléfono: (502) 2424-1717
Web: www.pdh.org.gt
Denuncias al: 1555

Índice

Indicadores de gestión para la Procuraduría de los Derechos

Humanos 5

Definición 5

Tipos de indicadores 6

Alcance de los Indicadores de Gestión 8

Criterios para la selección de indicadores..... 8

Fuentes y mecanismos de generación de datos 9

Alineación de la Gestión por Resultados y el Sistema Nacional de Control

Gubernamental –SINACIG-10

Diagrama de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Gestión11

Indicadores de Gestión para la Procuraduría de los Derechos

Humanos 12

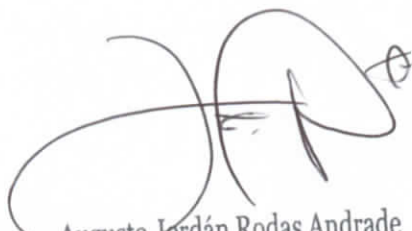
Programa 11: Promoción y Educación en Derechos Humanos12

Programa 12: Defensa y Protección de los Derechos Humanos14

Programa 13: Transparencia y Acceso a la Información Pública16

Programa 1: Actividades Centrales17

Bibliografía18


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Indicadores de gestión para la Procuraduría de los Derechos Humanos

El primer paso en el camino para el respeto de los derechos humanos dentro de un territorio, es la adquisición de compromisos internacionales por parte de los Estados. Los compromisos de cumplir, proteger y garantizar los derechos humanos indican la buena voluntad de los mandatarios y sus gobiernos para que los derechos sean una realidad individual en cada habitante.

No obstante, de la ratificación de los compromisos o participación de asambleas y declaraciones, a la plena realización de los derechos humanos, existe una gran brecha que debe ser medida y analizada para proponer correctivos que guíen a la Institución a la realización progresiva de los derechos con metas coherentes y promuevan una cultura de transparencia y rendición de cuentas.

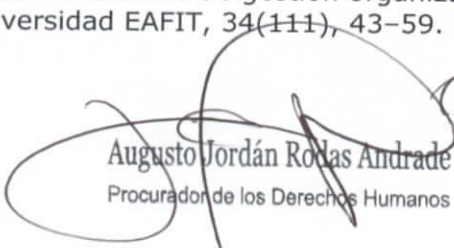
La herramienta ideal para realizar esta medición son los indicadores de gestión, ya que son un instrumento concreto y práctico para medir la aplicación de los derechos y así exigir su realización. Un indicador de gestión es un valor medible que demuestra la eficacia con la que una empresa (institución para el caso de la PDH) está logrando objetivos empresariales clave.¹

Estos indicadores no son sólo estadísticas generales, pues estas suelen ser indirectas y no siempre cuentan con una dirección clara de su aplicación. A diferencia, establecer indicadores de gestión concretos, integrados en el pertinente marco normativo de los derechos humanos y de la planificación gubernamental, pueden ser aplicados e interpretados con mayor facilidad.

Definición

Los indicadores de gestión se constituyen en fuentes de información concreta sobre el estado o grado de avance sobre la gestión institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Permiten dar seguimiento al accionar de la Procuraduría de los Derechos

¹ Rincón, R. (1998). Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición. Revista universidad EAFIT, 34(111), 43-59.


Augusto Jordán Rojas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Humanos en identificar, vigilar y evaluar su gestión en relación al respeto, defensa, promoción y garantía de los derechos humanos, en un territorio concreto.

Asimismo, permiten observar los esfuerzos institucionales para cumplir los compromisos suscritos, además de brindar instrumentos útiles para reforzar la rendición de cuentas, articular y presentar reclamos y formular políticas públicas para la realización de los derechos humanos².

Conforme el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), los indicadores en el caso de las instituciones de derechos humanos pueden utilizarse de múltiples maneras, pueden ser instrumentos eficaces para: formular mejores políticas y vigilar los progresos; determinar los efectos no deseados de leyes, políticas y prácticas; identificar qué actores influyen en la realización de los derechos; establecer si esos actores cumplen sus obligaciones; anticipar posibles violaciones y poder adoptar medidas preventivas; fortalecer el consenso social respecto de decisiones cuestionables que deban adoptarse, producto de la limitación de recursos; y mostrar cuestiones que han sido desatendidas o silenciadas³.

Tipos de indicadores

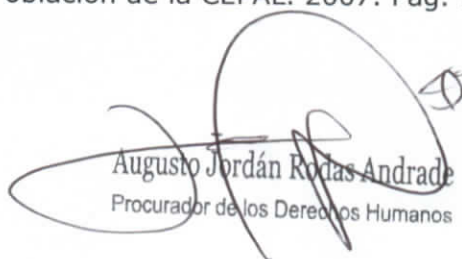
El concepto de Indicadores de Gestión, para el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos-PDH- y del presente análisis, se subdividen en dos enfoques. El primero en relación a los Derechos Humanos y el segundo, en relación a la gestión institucional de la PDH.

En el **enfoque de derechos humanos** se reconocen tres tipos de indicadores:

- 1) Estructurales, que refieren a las leyes nacionales y mecanismos internacionales que protegen las normas, se constituyen en el marco normativo;
- 2) De procesos, son todas las medidas adoptadas por el Estado para hacer efectiva su intención o aceptación de las normas

² Ferrer Lues, Marcela. Derechos humanos en población: indicadores para un sistema de monitoreo. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) – División de Población de la CEPAL. 2007. Pág. 7.

³ Ídem, p. 8.


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



de derechos humanos, para alcanzar los resultados que corresponden a la realización de un determinado derecho humano;

- 3) De resultados, estos reflejan logros individuales y colectivos⁴.

El **enfoque de gestión institucional** nace de acuerdo a la Guía conceptual de planificación y presupuesto por resultados para el sector público de Guatemala elaborado por el Ministerio de Finanzas (Minfin) y la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan) la identificación de indicadores de insumo y producto generalmente se identifican, en la medición anual (a nivel del POA)⁵. Se limitan, principalmente, a los insumos y productos anuales (indicadores de gestión) y corresponden al ámbito de gestión de las instituciones. Para medir los insumos y productos se necesitan más de un indicador. Estos indicadores pueden ser de cobertura, de calidad, de eficiencia y, de desempeño.

Los indicadores de insumo, son la base para la evaluación de la productividad institucional. Se refieren a la medición en la ejecución de actividades dentro del proceso productivo de las instituciones; a la adquisición de insumos, almacenaje y consumo.

Cada indicador necesita contar con una "Ficha Básica" en la que se registre por lo menos:

- El nombre del indicador.
- La institución responsable de proporcionar el indicador y la fuente u origen de los datos.
- El fenómeno que mide (en el caso de los productos especificando qué característica mide: cobertura, calidad, eficiencia, oportunidad, desempeño).
- La fórmula.
- Las desagregaciones necesarias (por ejemplo: territorio, edad, sexo, etnia, nivel socio económico).
- La frecuencia o periodicidad con que se puede obtener.

⁴ Ferrer (Op. cit.), p. 16.

⁵ Ministerio de Finanzas (Minfin) y la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan) (2013) Guía conceptual de planificación y presupuesto por resultados para el sector público de Guatemala. Guatemala

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Alcance de los Indicadores de Gestión

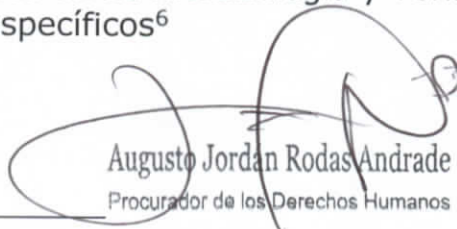
Con base en las normas y objetivos que persigue la Planificación gubernamental, los Indicadores de Gestión para la Procuraduría de los Derechos Humanos se circunscribirán al enfoque de gestión institucional, definido en el apartado anterior, dando cumplimiento a la Guía Institucional de la Gestión por Resultados -GpR- de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo Número PDH-155-2021, a la norma 4.3.3 literal b) del Acuerdo Número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas relativo al Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental y a las demás leyes y normas que rigen la planificación y formulación presupuestaria.

Criterios para la selección de indicadores

Una de las consideraciones importantes para la definición y elaboración de indicadores es garantizar su validez, es decir que se mida lo que se quiere medir, su confiabilidad, la exactitud y la consistencia de los resultados (en circunstancias similares).

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) describe ciertos criterios estadísticos deseables en la selección de indicadores, representado en el siguiente acróstico en inglés:

- R- Pertinentes y fiables
- I - Independientes en sus métodos de acopio de datos de los sujetos observados
- G- Globales y útiles a escala universal, aunque también susceptibles a contextualización
- H- Centrados en las normas y marco normativo de los derechos humanos
- T- Transparentes en su metodología y verificables
- S- Simples y específicos⁶


Augusto Jordan Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



⁶ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH). Indicadores de Derechos Humanos, Guía para la medición y la aplicación. Nueva York y Ginebra, 2012. Pág. 56.

Por su parte, otros autores⁷ sugieren otros criterios que deben acompañar a los indicadores:

- Ser pertinentes desde un punto de vista normativo.
- Ser capaces de medirlos de manera consecuente a lo largo del tiempo (medir la progresividad del derecho).
- Ser susceptibles de desagregar, centrando su atención en grupos sociales, minorías y personas.
- Ser susceptibles de separar, lo supervisado del supervisor, para reducir al mínimo el conflicto de intereses (similar al criterio de independencia).
- Basarse en metodología, procedimientos y conocimientos sólidos.

Aunque las características ideales de los indicadores pueden variar según las fuentes bibliográficas consultadas, todas ellas tienen un objetivo en común: contar con información suficiente, válida y de alta calidad que demuestre cómo se vive, o no, un derecho humano.

Para el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos se considerarán los criterios anteriormente descritos, fundamentando la posibilidad real de acceso y obtención de información, como el principal criterio para el desarrollo de los Indicadores de Gestión.

Fuentes y mecanismos de generación de datos

Para la generación de Indicadores de Gestión en la PDH se reconocen cuatro fuentes y mecanismos de generación de datos, siendo estos:

- Sistema de Gestión de Denuncias - SGD
- Plan Operativo Anual - POA
- Agenda Mensual Institucional - AMI
- Sistema de Información de Actividades de Educación - SIAE
- Informes y estadísticos de la Secretaría de Acceso a la Información - SECAI-
- Sistema de Contabilidad Integrada - SICOIN
- Tabulación Física en Unidades específicas
- Instituto Nacional de Estadística - INE

⁷ Ferrer (Op. cit.)

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Alineación de la Gestión por Resultados y el Sistema Nacional de Control Gubernamental –SINACIG–

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG– en numeral 4.3.3, literal b) indica:

“La máxima autoridad de la entidad es responsable porque la unidad especializada elabore los indicadores aplicables a cada nivel que permitan medir la gestión...”

La Unidad especializada deberá considerar los criterios y normativa emitida por los entes rectores de la Planificación y Finanzas Públicas del Estado, para ejecutar el presupuesto por resultados y los indicadores relacionados”

La Guía conceptual de planificación y presupuesto por resultados para el sector público de Guatemala, Anexo No. 4, numeral A.4.4.1 literalmente indica:

“De acuerdo a la cadena causal de resultados se distinguen cuatro tipos de indicadores que en su conjunto cubren los eslabones de la cadena causal: Insumo, Producto, Efecto/Resultado e Impacto.”

En este sentido, debe considerarse que a partir de estas observaciones generales se establece que, para mantener la alineación de la Gestión por Resultados y el Sistema Nacional de Control Gubernamental, para el caso específico de la Procuraduría de los Derechos Humanos, los indicadores de Gestión se desarrollaron y alinearon con base a:

- Mandato institucional
- Programa Presupuestario
- Marco Estratégico
- Entrada, Proceso, Resultado e Impacto

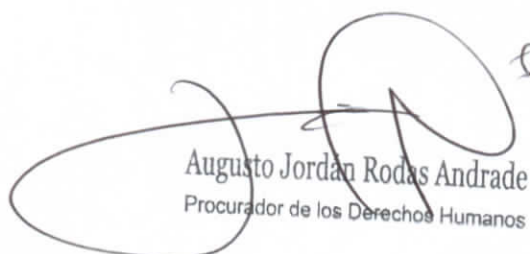

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



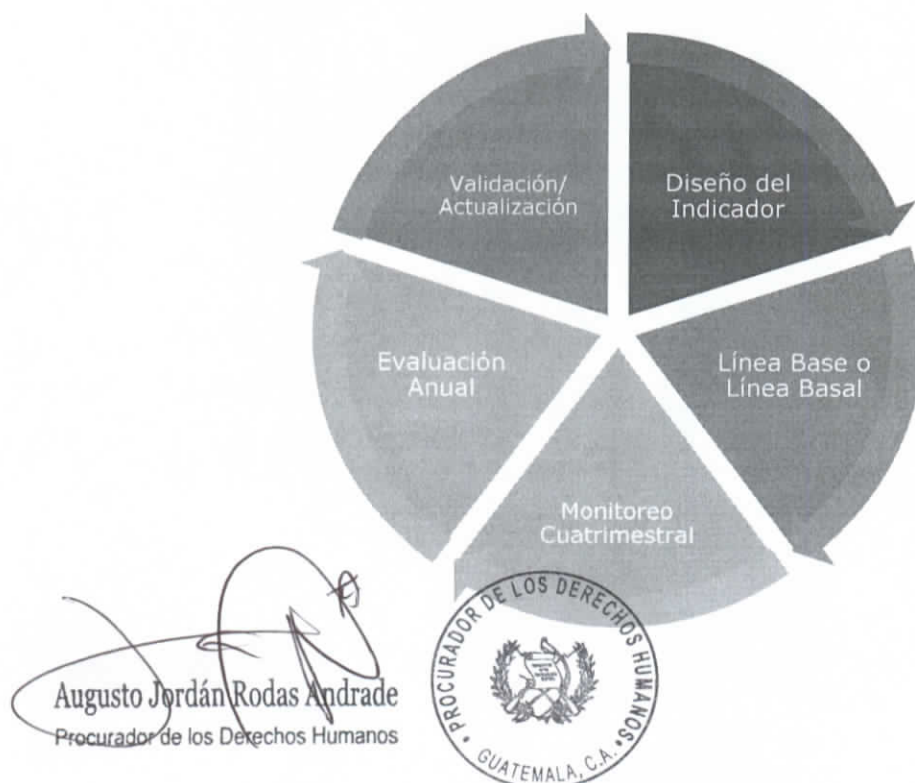
Diagrama de Monitoreo y Evaluación de Indicadores de Gestión

Los fundamentos de la planificación gubernamental están basados en la mejora continua y para el caso específico del monitoreo y evaluación, el monitoreo parte del diseño de los indicadores y cuantificación inicial (línea basal), posteriormente por el seguimiento periódico que finaliza en una evaluación anual. De esta evaluación se determina si el diseño de los indicadores fue efectivo o si requiere de una actualización o revisión.

Los componentes del Monitoreo y Evaluación son:

- Diseño del Indicador
- Línea Base o Línea Basal
- Monitoreo Cuatrimestral
- Evaluación Anual
- Validación/Actualización

Dichos componentes están en constante movimiento, lo que deriva en la incorporación, modificación o cancelación de indicadores; la idea del seguimiento es mantener un número óptimo de indicadores que midan efectivamente las operaciones. Todo lo anterior, para una mejor comprensión, se representa en el esquema a continuación:



Indicadores de Gestión para la Procuraduría de los Derechos Humanos

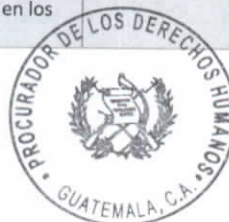
Programa 11: Promoción y Educación en Derechos Humanos

Este programa tiene como objetivos principales crear las condiciones necesarias para la prevención de violación a los derechos humanos, para que la Procuraduría de los Derechos Humanos realice el manejo y sistematización de información sobre Derechos Humanos, campañas de sensibilización, emisión de materiales educativos con la intención de generar condiciones prácticas para el conocimiento de los Derechos Humanos.

Lista de Indicadores:

Proceso Sustantivo	Tipo de Indicador	Nombre	Objetivo	Temporalidad	Fórmula	Fuente
Sistema de Información de Actividades de Educación / Agenda Mensual Institucional	Entrada	Población objetivo capacitada y formada en DDHH.	Identificar a la población objetivo que es capacitada y formada en Derechos Humanos a nivel nacional.	Cuatrimestral y Anual	Sumatoria simple de la población objetivo capacitada y formada en DDHH.	POA
Sistema de Información de Actividades de Educación	Entrada	Pertenencia lingüística y género capacitada y formada en DDHH.	Identificar la pertenencia lingüística y género de los participantes en los procesos de capacitación y formación en DDHH.	Cuatrimestral y Anual	Sumatoria simple de la pertenencia lingüística y género.	POA
Sistema de Información de Actividades de Educación / Agenda Mensual Institucional	Entrada	Registro de capacitados/as por sexo.	Identificar el registro de participantes desglosado por sexo en los procesos de capacitación y formación en DDHH.	Cuatrimestral y Anual	Sumatorio simple del sexo de los capacitados/as.	POA
Sistema de Información de Actividades de Educación / Agenda Mensual Institucional	Entrada	Etnia capacitado/a y formado/a en DDHH.	Identificar el registro de participantes desglosado por etnia en los procesos de capacitación y formación en DDHH.	Cuatrimestral y Anual	Sumatoria simple de la etnia de los capacitados/as.	POA
Sistema de Información de Actividades de Educación / Agenda Mensual Institucional	Entrada	Edad capacitado/a y formado/a en DDHH.	Identificar el registro de participantes desglosado por grupo etario en los procesos de	Cuatrimestral y Anual	Sumatoria simple por edad de los capacitados/as.	POA

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Proceso Sustantivo	Tipo de Indicador	Nombre	Objetivo	Temporalidad	Fórmula	Fuente
			capacitación y formación en DDHH			
Sistema de Información de Actividades de Educación / Agenda Mensual Institucional	Proceso	Distribución general de temas y eventos en Derechos Humanos que se realizan a nivel nacional.	Identificar los diferentes temas y los diferentes tipos de eventos en DDHH que se realizan a nivel nacional.	Cuatrimestral y Anual	Distribución porcentual de la modalidad en la que se desarrollan los eventos de capacitación y/o formación en DDHH a nivel institucional.	AMI
Sistema de Información de Actividades de Educación / Agenda Mensual Institucional	Proceso	Distribución general de temas y eventos en Derechos Humanos que se realizan a nivel de Auxiliaturas.	Identificar la modalidad en la que son ejecutadas las actividades de capacitación y formación en DDHH a nivel nacional.	Cuatrimestral y Anual	Distribución porcentual de la modalidad en la que se desarrollan los eventos de capacitación y/o formación en DDHH por Auxiliatura de la PDH.	AMI
Sistema de Información de Actividades de Educación	Resultado	Índice de eficacia de los procesos de capacitación y formación en DDHH en la PDH	Parámetro para determinar la cobertura de los programas a nivel nacional	Cuatrimestral y Anual	Número de personas capacitadas y formadas en DDHH. dividido número de personas programadas.	POA
Sistema de Información de Actividades de Educación	Resultado	Índice de pertinencia étnica	Establecer la cantidad de actividades de formación y capacitación en idiomas mayas, xinca y garífunas	Cuatrimestral y Anual	Número de actividades de capacitación y formación impartidas en idiomas mayas, xinca o garífunas dividido el total de cursos impartidos.	SIAE
Sistema de Información de Actividades de Educación	Impacto	Relación capacitación - denuncias	Determinar si la capacitación en DDHH tiene un impacto sobre las denuncias a los DDHH en la PDH	Cuatrimestral y Anual	Cantidad de Temas, correlacionando la cantidad de denuncias del año base.	AMI/SGD
Sistema de Información de Actividades de Educación	Impacto	Relación capacitación - denuncias por Auxiliatura	Determinar si la capacitación en DDHH tiene un impacto sobre la cantidad de denuncias a los DDHH por Auxiliatura	Cuatrimestral y Anual	Cantidad de temas en la región, correlacionando la cantidad de denuncias interpuestas del año base por Auxiliatura.	AMI/SGD


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos



Programa 12: Defensa y Protección de los Derechos Humanos

Este programa tiene como objetivo presupuestario financiar todas las actividades que permitan generar la conciencia en la población, sobre la importancia que tiene la participación activa de la población, en los procesos de atención a la denuncia en general, a la atención descentralizada de los Derechos Humanos a través de las Auxiliaturas, como también a la defensa de los Derechos Humanos de la población en situación de riesgo y vulnerabilidad a través de las diferentes Defensorías.

Lista de indicadores:

Proceso Sustantivo	Tipo de Indicador	Nombre	Objetivo	Temporalidad	Fórmula	Fuente
Ruta Única de la Denuncia	Entrada	Distribución general por población vulnerable (base de víctimas-SGD variable "nderecho")	Identificar la población objetivo del servicio de la PDH con base a la proporción de sus solicitudes o denuncias y con ello visualizar de forma general las posibles estrategias para mejorar la atención y el desarrollo del programa de capacitación.	Cuatrimstral y Anual	Porcentaje representativo de las denuncias con base en la variable "nderecho"	SGD
Ruta Única de la Denuncia	Entrada	Distribución de denuncias por población vulnerable por Auxiliatura	Identificar y diferenciar la población vulnerable por Auxiliatura/Departamento. Es un análisis geográfico y ubicación, que permitirá generar estrategias de atención y de educación.	Cuatrimstral y Anual	Porcentaje representativo de las denuncias con base en la variable "nderecho", por auxiliatura	SGD
Ruta Única de la Denuncia	Entrada	Denuncias Recibidas	Identificar el ciclo anual del servicio. Esto permite visualizar estrategias cíclicas para mantener el servicio regular en las épocas del año de mayor demanda. También permite programar vacaciones o la contratación de personal temporal.	Cuatrimstral y Anual	Sumatoria simple de la cantidad de denuncias que se reciben en la PDH por mes	SGD
Ruta Única de la Denuncia	Entrada	Denuncias Recibidas por Auxiliatura	Identificar las Auxiliaturas de mayor carga de trabajo.	Cuatrimstral y Anual	Sumatoria simple de la cantidad de denuncias que se reciben en cada Auxiliatura de la PDH por mes	SGD
Ruta Única de la Denuncia	Proceso	Distribución general por tipo de expediente (denuncia, orientación,	Identificar el roll general de atención de la PDH, es decir, para que busca el usuario a la PDH.	Cuatrimstral y Anual	Porcentaje representativo de las denuncias con base en la variable "nderecho"	SGD


Augusto Jordan Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Proceso Sustantivo	Tipo de Indicador	Nombre	Objetivo	Temporalidad	Fórmula	Fuente
		verificación, mediación, etc.)				
Ruta Única de la Denuncia	Proceso	Distribución por tipo de expediente por Auxiliatura	Identificar el rol de atención de la PDH en la región o ubicación geográfica específica.	Cuatrimestral y Anual	Porcentaje representativo de las denuncias con base en la variable "Tipo"	SGD
Ruta Única de la Denuncia	Proceso	Distribución Denuncias por Clasificación de DDHH (DE, DESC, etc.)	Identificar la clasificación en DDHH más recurrente durante el período evaluado.	Cuatrimestral y Anual	Porcentaje representativo de las denuncias con base en la variable "nderecho" de forma general no por subcategorías.	SGD
Ruta Única de la Denuncia	Resultado	Tasa de Violación de DDHH por cada 100 mil habitantes	Parámetro para determinar si las denuncias por DDHH van en aumento en la región específica.	Cuatrimestral y Anual	Población registrada/censada dividido la cantidad de denuncias recibidas en el período	INE / SGD
Ruta Única de la Denuncia	Resultado	Índice de Eficacia de la PDH	Identificar el porcentaje de casos que se quedan saturados en el sistema, que permita iniciar la búsqueda de soluciones a posibles cuellos de botella.	Cuatrimestral y Anual	Expediente cerrados en el período dividido la cantidad de denuncias recibidas en el mismo período.	Tabulación Física -SGS2
Ruta Única de la Denuncia	Resultado	Índice de Eficacia por Auxiliatura	Identificar el porcentaje de casos que se quedan saturados en el sistema, que permita iniciar la búsqueda de soluciones a posibles cuellos de botella por Auxiliatura.	Cuatrimestral y Anual	Expediente cerrados en el período dividido la cantidad de denuncias recibidas en el mismo período, por Auxiliatura.	Tabulación Física -SGS2
Ruta Única de la Denuncia	Resultado	Índice de casos mediados	Prevenir la conflictividad social mediante el diálogo y orientación	Cuatrimestral y Anual	Mediaciones/ Orientaciones dividido cantidad de denuncias recibidas en el mismo período a nivel general en la PDH	POA / SGD
Ruta Única de la Denuncia	Impacto	Tiempo promedio de resolución de expedientes	La cantidad de días en que se tramita una denuncia, es en esencia, el primer impacto sobre el usuario.	Cuatrimestral y Anual	Promedio de: Fecha de cierre del Expediente menos la Fecha de Ingreso de la Denuncia de todos los casos que ingresan a la PDH en el período.	Tabulación Física -SGS2
Ruta Única de la Denuncia	Impacto	Tiempo promedio de resolución de expedientes por Auxiliatura	La cantidad de días en que se tramita una denuncia, es en esencia, el primer impacto sobre el usuario.	Cuatrimestral y Anual	Promedio de: Fecha de cierre del Expediente menos la Fecha de Ingreso de la Denuncia de todos los casos que ingresan en el período por Auxiliatura.	Tabulación Física -SGS2

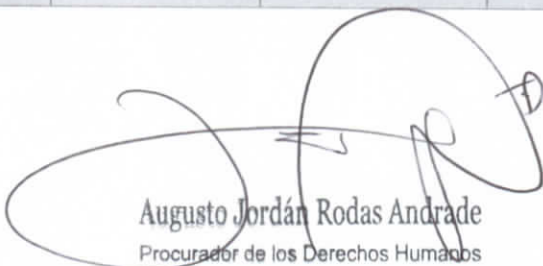
Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Programa 13: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Este programa tiene como objetivo presupuestario dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, fortaleciendo las intervenciones a nivel nacional de vigilancia de cumplimiento al derecho de acceso a la información pública como derecho humano en su calidad de Autoridad Reguladora, facultad que establece la legislación mencionada. Así mismo, se busca contribuir a los procesos de transparencia en el marco de las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos.

Proceso Sustantivo	Tipo de Indicador	Nombre	Objetivo	Temporalidad	Fórmula	Fuente
Supervisiones de LAIP	Entrada	Distribución de la Supervisión en Información Pública por sector gubernamental.	Determinar los sectores gubernamentales con mayor cobertura de supervisión	Anual	Distribución porcentual de los Sujetos Obligados supervisados sobre la LAIP por sector gubernamental.	INFORME SECAI
Agenda Mensual Institucional	Proceso	Índice de Eficacia en capacitación a Sujetos Obligados en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Identificar el número de sujetos obligados capacitados en la LAIP.	Cuatrimstral y Anual	Sujetos Obligados capacitados en la LAIP dividido Sujetos Obligados programados.	INFORME SECAI
Supervisiones de LAIP	Proceso	Índice de Eficacia en Supervisión en Información Pública.	Medir la eficacia de la programación anual en Supervisión.	Cuatrimstral y Anual	Sujetos Obligados supervisados sobre la LAIP dividido sujetos obligados programados.	INFORME SECAI
Ruta Única de Supervisión	Resultado	Índice de Cobertura en Supervisión de Información Pública.	Determinar el Grado de cobertura institucional en supervisión de la LAIP.	Anual	Sujetos Obligados supervisados sobre la LAIP dividido sujetos obligados que reciben fondos del Estado.	INFORME SECAI
Ruta Única de la Denuncia	Impacto	Promedio de Recomendaciones por Entidad Supervisada.	Medir la atención a las recomendaciones del PDH en materia de la LAIP.	Anual	Cantidad de hallazgos encontrados por entidad supervisada	Supervisiones SECAI


Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos



Programa 1: Actividades Centrales

Para el logro de los programas identificados dentro de la Red de Categorías Programáticas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, las actividades centrales serán la categoría programática que condicione a la producción terminal e intermedia de toda la Institución. Este programa apoya la gestión presupuestaria y funcional de todas las actividades que desarrolla la Procuraduría.

Proceso Sustantivo	Tipo de Indicador	Nombre	Objetivo	Temporalidad	Fórmula	Fuente
Actividades Centrales	Entrada	Distribución porcentual de servicios personales	Medir el impacto de los servicios personales dentro del presupuesto general de la PDH.	Anual	Total ejecución del grupo de gasto 0 (servicios personales) dividido por el total de ejecución anual de la PDH.	SICOIN
Actividades Centrales	Proceso	Índice de fortalecimiento presupuestario	Aumentar anualmente el presupuesto general aprobado para la PDH.	Anual	Ingresos percibidos en el año de análisis menos ingresos percibidos del año inmediato anterior, dividido ingresos percibidos del año inmediato anterior.	SICOIN
Actividades Centrales	Resultado	Índice de ejecución presupuestaria de la PDH	Medir el nivel de ejecución presupuestaria anual.	Anual	Presupuesto vigentes dividido menos presupuesto ejecutado/pagado, dividido presupuesto ejecutado/pagado.	SICOIN
Actividades Centrales	Impacto	Índice de asignación de sueldos y salarios en áreas sustantivas de la PDH	Privilegiar la asignación presupuestaria de sueldos y salarios a la parte sustantiva de la PDH.	Anual	Presupuesto ejecutado del grupo 0 de gasto en centros de costos de procesos sustantivos dividido el total de nómina pagada en la PDH en valor porcentual.	SICOIN


Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos



Bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala. Tipografía Nacional.
- Congreso de la República de Guatemala. (1986). *Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto 54-86*. Guatemala. Tipografía Nacional.
- Congreso de la República de Guatemala. (2013). *Decreto 13-2013 del Congreso de la República de Guatemala, Reformas a los Decretos Números 101-97 del Congreso De La República, Ley Orgánica Del Presupuesto; 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General De Cuentas; y 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia De Administración Tributaria*. Guatemala. Tipografía Nacional.
- Congreso de la República de Guatemala. (2018) Decreto número 25-2018: Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal dos mil diecinueve. Guatemala.
- Contraloría General de Cuentas (2021) *Acuerdo número A-48-2021 y su guía GT-3920*. Guatemala.
- Contraloría General de Cuentas (2021). *Acuerdo número A-28-2021 Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-*. Guatemala.
- Instituto Nacional de Estadística. (2014). *Encuesta de Condiciones de Vida (ENCOVI 2014)*. Guatemala.
- Instituto Nacional de Estadística. (2016). *Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI 1-2016)*. Guatemala.
- Ministerio de Finanzas (Minfin) y la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan (2013) *Guía conceptual de planificación y presupuesto por resultados para el sector público de Guatemala*. Guatemala
- Procurador de los Derechos Humanos. (2017). *Plan de Implementación de la Gestión por Resultados 2018-2022*. Guatemala.

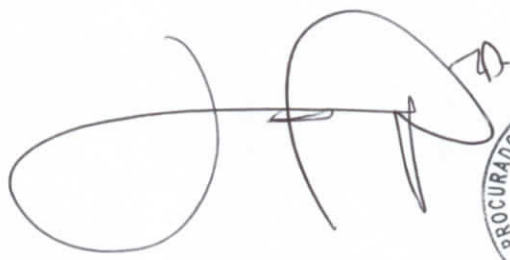
Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Procurador de los Derechos Humanos. (2017). *Plan Estratégico Institucional 2017-2022*. Guatemala.

Procurador de los Derechos Humanos. (2021). *Base de datos del Sistema de Gestión de Denuncias, datos 2019, 2020*. Guatemala.

Procurador de los Derechos Humanos. (2021). *Plan Operativo Multianual 2021-2025*. Guatemala.



Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

Augusto Jordán Rojas
Procurador de los Derechos Humanos





Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

- 📍 12 avenida, 12-54, zona 1
Guatemala, Ciudad, C.A
- ☎ (502) 2424 1717
- ✉ pdh@pdh.org.gt
- 🌐 www.pdh.org.gt

Denuncias al:

 **1555**

    @PDHgt