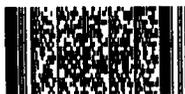


**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS  
AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 84283**

**AUDITORIA  
AUDITORIA DE DESEMPEÑO DIRECCION DE MEDIACION,  
PERIODO 01-01- AL 30-04-2019.  
DEL 01 DE ENERO DE 2019 AL 30 DE ABRIL DE 2019**



## INDICE

<b>ANTECEDENTES</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	3
GENERALES	3
ESPECIFICOS	4
<b>ALCANCE</b>	4
<b>INFORMACION EXAMINADA</b>	7
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	7
<b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b>	18
<b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA</b>	20
<b>COMISION DE AUDITORIA</b>	21
<b>ANEXOS</b>	22



---

## ANTECEDENTES

La Procuraduría de los Derechos Humanos, nace jurídicamente con el Decreto No. 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; La Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, es un órgano pluralista que tiene la función de promover el estudio y actualización de la legislación sobre Derechos Humanos en el país, conociendo con especialidad, leyes, convenios, tratados, disposiciones y recomendaciones para la defensa, divulgación, promoción y vigencia de los derechos fundamentales inherentes a la persona, su dignidad, integridad física psíquica y el mejoramiento de la calidad de vida, así como el logro del bien común y la convivencia pacífica en Guatemala. La Institución del Procurador de los Derechos Humanos fue incluida en la Constitución de 1985.

### **Estructura Organizativa**

De conformidad con el artículo 6 del Acuerdo SG-116-2018, que contiene el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para el debido cumplimiento de sus funciones se integra así:

La estructura básica de la Institución está compuesta por los órganos del Despacho Superior, las Direcciones, Sub-direcciones, Defensorías, Departamentos y Unidades de la Institución.

Los Órganos del Despacho Superior de la Institución, son figuras organizativas cuyas funciones principales son de dirección y asesoría y no tienen figuras organizativas de segundo, tercero y cuarto nivel, entre ellas están los Procuradores Adjuntos y el Secretario General.

Las Dependencias de la Institución están conformadas por Direcciones con Funciones de Soporte Institucional. Dentro de las cuales se puede mencionar:

#### **Dirección de Mediación**

- Subdirección de Mediación

- Departamento de Mediación

- Departamento de Sistematización y Análisis Preventivo

- Departamento de Incidencia

#### **Dirección de Mediación**

Conforme lo establece el artículo 123, el objetivo es establecer lineamientos y procesos de prevención de violaciones de derechos humanos a través del sistema de alertas tempranas, como Mediación e incidencia en diferentes escenarios



sociales con riesgo de vulneración de Derechos Humanos. Entre sus funciones están, elaborar y actualizar mapas de alertas tempranas para la identificación de potenciales escenarios sociales que puedan generar vulneración de derechos humanos, así como proveer información al Procurador de los Derechos Humanos, Procurador Adjunto I y Procurador Adjunto II sobre diferentes escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos.

### **Subdirección de Mediación**

Conforme lo establece el artículo 125, el objetivo es promover y gestionar la implementación de los lineamientos y procesos de alertas tempranas, mediación e incidencia en diferentes escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos.

### **Departamento de Mediación**

Conforme lo establece el artículo 127, el objetivo es promover y acompañar procesos de dialogo, mediación, observación, concertación y resolución de conflictos en diferentes escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos.

### **Departamento de Sistematización y Análisis Preventivo**

Conforme lo establece el artículo 129, el objetivo es establecer y aplicar metodología e instrumentos del sistema de alerta temprana para la prevención de vulneración de derechos humanos en distintos escenarios sociales.

### **Departamento de Incidencia**

Conforme lo establece el artículo 131, el objetivo es generar acciones de observación e incidencia en el marco de la prevención y mediación en diferentes escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos.

### **Gestión Financiera**

La Procuraduría de los Derechos Humanos actualmente para el año 2019, tiene un presupuesto asignado y vigente por el monto de Q.100,130,000.00, Decreto Número 25-2018 del Congreso de la República, 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 presupuesto asignado y vigente para la Dirección de Mediación del programa presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos para el ejercicio fiscal 2019 es de Q2,038,699.00; sin embargo, al período correspondiente a los meses de enero a abril de 2019 posee un porcentaje de ejecución del 30.92% integrado de la siguiente manera: 26.32% que corresponden a gastos permanentes del grupo 0 es decir, salarios y bonificaciones y un 4.60% en gastos



de funcionamiento, que corresponde al renglón presupuestario 133 viáticos al interior, según reporte generado por el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOINDES-.

### **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, definición de la Auditoría de Desempeño numeral 5, la Auditoría de Desempeño es una revisión independiente, objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones del gobierno operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora.

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

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

- Decreto No. 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Reformada por el Decreto No. 13-2013, Artículo 28 Informes de Auditoría.
- Acuerdo Gubernativo No. 9-2017, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Artículo 47, Auditoría Interna.
- Acuerdo Número A-075-2017 del Contralor General de Cuentas, Aprobación de las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico, denominadas Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala –ISSAI.GT-.
- Nombramiento de Auditoría Interna de Desempeño número 84283-1-2019.

### **Materia Controlada**

Se practicó Auditoría de Desempeño por el período comprendido del 01 de enero al 30 de abril de 2019, en la Dirección de Mediación, que corresponde al Programa Presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos.

### **OBJETIVOS**

#### **GENERALES**

Establecer la eficiencia de los procesos y actividades realizadas por la Dirección de Mediación que corresponde al Programa Presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos, que se realicen de acuerdo con



los planes aprobados y normativa aplicable, por el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de abril 2019.

## ESPECIFICOS

- Verificar la ejecución adecuada y oportuna de las actividades realizadas en la Dirección de Mediación según las metas y los objetivos, de acuerdo al Plan Operativo Anual 2019.
- Determinar si la Dirección de Mediación cumple con los objetivos para los cuales fue creada.
- Verificar si las actividades y procesos realizados por la Dirección de Mediación se realizan atendiendo al principio de eficiencia.
- Evaluar el control interno mantenido o implementado en la Dirección, en cuanto al registro y control de los expedientes diligenciados en el Departamento de Mediación.
- Realizar seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría anterior.

## ALCANCE

### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el logro de los objetivos de la Auditoría se utilizaron los parámetros, alcances y limitaciones que para el efecto establecen los Manuales de Procedimientos basados en las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-, y la muestra selectiva de la revisión de las operaciones, registros y documentación de respaldo correspondiente al período auditado.

**Período a auditar:** 01 de enero al 30 de abril de 2019.

**Ubicación del área Auditada:** Dirección de Mediación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### 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.



## **INFORMACIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL ESPECIALISTA Y OTROS ASPECTOS EVALUADOS**

### **Información financiera y presupuestaria**

La Procuraduría de los Derechos Humanos actualmente para el año 2019, tiene un presupuesto asignado y vigente por el monto de Q.100,130,000.00, Decreto Número 25-2018 del Congreso de la República, 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 presupuesto asignado y vigente para la Dirección de Mediación del programa presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos para el ejercicio fiscal 2019 es de Q2,038,699.00; sin embargo, al período correspondiente a los meses de enero a abril de 2019 posee un porcentaje de ejecución del 30.92% integrado de la siguiente manera: 26.32% que corresponden a gastos permanentes del grupo 0 es decir, salarios y bonificaciones y un 4.60% en gastos de funcionamiento, que corresponde al renglón presupuestario 133 viáticos al interior, según reporte generado por el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOINDES-.

### **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 con la función fiscalizadora descrita en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo Número SG-116-2018, del Procurador de los Derechos Humanos, el auditor fue nombrado para efectuar auditoría mediante nombramiento 84283-1-2019, la responsabilidad del auditor es efectuar la auditoría de manera objetiva en el plazo establecido según el Plan Anual de Auditoría correspondiente al año 2019, 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.

La Dirección de Mediación, está obligada a presentar información y documentación dentro del plazo requerido por el equipo de Auditoría para cumplir con el objetivo de la auditoría.

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



---

## CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORIA

Se identificaron leyes y normas específicas objeto de evaluación en relación con la materia controlada, siendo las siguientes:

- Procurador de los Derechos Humanos. Plan Operativo Anual POA 2019.  
**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 todo ciudadano, en los procesos de atención a la denuncia en general, a la atención descentralizada de los Derechos Humanos a través de las Auxiliaturas Departamentales, Municipales y Móviles, como también a la defensa de los Derechos Humanos de la población en situación de riesgo y vulnerabilidad a través de las diferentes Defensorías.
- Eje Estratégico: **Defensa y protección de los derechos humanos.** Este eje contempla el trabajo de investigación de las denuncias presentadas por titulares de derechos, inicio de procesos de oficio en contra de cualquier persona, funcionario, empleado público, instituciones públicas o privadas que violen o atenten contra los Derechos Humanos, la supervisión de las instituciones garantes de los derechos, el seguimiento de las recomendaciones emitidas por el PDH y organismos internacionales en derechos humanos y la investigación y análisis en materia de Derechos Humanos.
- Plan Estratégico Institucional 2017-2022. Procurador de los Derechos Humanos.
- Acuerdo Número SG-001-2017, Manual de Procedimientos de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 3, enero 2017.
- Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

### 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 Mediación no se dio conflicto entre criterios.

### Técnicas, Procedimientos y/o Metodología

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

- Documentales: Cuestionario de Control Interno y Comunicación con el Auditado.



- Orales: narrativa de procesos y entrevistas con los responsables de las unidades administrativas de la Dirección de Mediación.
- Analíticas: análisis y verificación de datos de la información proporcionada.

## INFORMACION EXAMINADA

- Se revisaron los documentos de respaldo en cuanto a los instrumentos de alerta temprana para la prevención de vulneración de derechos humanos en distintos escenarios sociales.
- Se determinó el cumplimiento de los objetivos y funciones establecidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento SG-116-2018. Y en el Manual de Procedimientos de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 3, enero 2017. Asimismo, el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022.
- Revisión de expedientes por casos de denuncias, llevados a cabo en la Dirección de Mediación que corresponden al periodo evaluado.
- Se verificaron los controles internos de las diferentes áreas.
- Análisis de puestos y perfiles.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

### Nota 1

A continuación, se detalla la estadística de las metas programadas, confirmadas y pendientes de ejecutar del año 2018 y primer cuatrimestre del año 2019 realizados por la Dirección de Mediación.

2018	567	567	0
2019	576	197	379

Fuente: Datos obtenidos del Plan Operativo Anual 2018 y 2019 de la Dirección de Mediación

### Nota 2

Con respecto a los expedientes que son llevados a cabo en la Dirección de Mediación, se tuvo a la vista la siguiente información de expedientes con estatus cerrado y en trámite, durante el primer cuatrimestre de 2019.

2019	51	15
------	----	----

Fuente: Informe anual del año 2018 y control de expedientes del primer cuatrimestre 2019 de la Dirección de Mediación



Entre las acciones realizadas durante el año 2018 por la Dirección de Mediación de la Procuraduría de los Derechos Humanos se encuentran las siguientes:

- Monitoreo en la Secretaría de Asuntos Agrarios, para verificar los avances a los trámites de casos relacionados con conflictos de tierra. Auxiliatura de Quiché.
- Monitoreo en la planta de la Hidroeléctrica de Chixoy, por la manifestación y toma de las instalaciones en dicho lugar. Auxiliatura de Alta Verapaz.
- Mesa técnica sobre situación agraria en el municipio de Santa María Xalapán. Auxiliatura Jalapa.

### Nota 3

El Manual de Organización y Funcionamiento aprobado está contenido en el Acuerdo Número SG-116-2018, vigente a partir del 1 de enero de 2019.

### RESULTADO DE LA AUDITORIA

Durante la Auditoría de Desempeño practicada en la Dirección de Mediación, por el período correspondiente del 1 de enero al 30 de abril de 2019, se hizo del conocimiento por medio de los oficios de notificación UDAI-215-2019/lagm, al Director de Mediación, UDAI-216-2019/lagm, al Director de Tecnología y UDAI-217-2019/lagm, al Director Administrativo, todos de fecha 25 de junio de 2019 y derivado del análisis de la documentación de descargo presentada por las Direcciones responsables, se emitieron los comentarios correspondientes, sin embargo, es necesario que se le brinde el seguimiento a la implementación de las siguientes recomendaciones.

Como resultado de la auditoría realizada, no se detectaron aspectos que merezcan ser reportados como hallazgos.

### Pregunta de auditoría:

¿Al desarrollar sus actividades y operaciones, cumple con el objetivo institucional la Dirección de Mediación?

### Justificación:

Evaluar la eficiencia en el desarrollo de las actividades y operaciones correspondientes al programa presupuestario 12 "Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos", para determinar su desempeño en el logro de los objetivos institucionales de modo que la población reciba un servicio de valor.

### HECHOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO

Se determinaron ciertas situaciones durante la revisión que no llegan a



considerarse como hallazgos, sin embargo, es importante describir cada una, siendo las siguientes:

**DIRECCION DE MEDIACION**

**1. Falta de procedimientos aprobados para la firma de cierre en las resoluciones de los expedientes aperturados**

Se determinó que las resoluciones de cierre de los expedientes de denuncias llevados a cabo en la Dirección de Mediación, son firmadas por el Sub-Director de Mediación Lic. Erick Giovanni Guzmán Serén, no obstante, esta función no está establecida en el Manual de Puestos y Perfiles de la Institución para el cargo de Sub-Director, vigente y aprobado. Sin embargo, se tuvo a la vista la propuesta de modificaciones al nuevo Manual de Puestos y Perfiles, el cual incluye la facultad al Director como al Sub Director de la Dirección de Mediación para firmar las resoluciones de cierre en cada expediente. Para una mejor comprensión se detallan los siguientes expedientes.

Número	Expediente	Estatus
1	Exp. Mediación Ord.GUA.14986-2018	Finalizado
2	Exp. Mediación Ord.GUA.4323-2019	Finalizado
3	Exp. Mediación Ord.GUA.4417-2019	Finalizado
4	Exp. Prevención EIO.GUA.14590-2017	Finalizado
5	Exp. Mediación EIO.GUA.2604-2019/DM	Finalizado
6	Exp. Mediación EIO GUA 3050-2019/DM	Finalizado

**Comentario de los responsables**

Por medio de Oficio No. 145-2019, de fecha 28 de junio de 2019, emitido por el Director de Mediación, Daniel Tucux Coyoy, indica lo siguiente:

“En la Procuraduría de los Derechos Humanos existen varios tipos de expedientes, siendo los principales los de competencia (ordinarios y los iniciados de oficio) que están regulados en los artículos 14 inciso g) y 27 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República de Guatemala y del Procurador de los Derechos Humanos. En dichos expedientes, con base en el artículo 29 de esa misma normativa legal, establece que el Procurador emitirá Resolución de acuerdo a lo investigado.

En el caso de la Dirección de Mediación, se desea ACLARAR que no tramita expedientes de competencia, porque no realiza investigaciones de derechos humanos que terminan en una Resolución Final.

Esta Dirección, realiza **acciones específicas de incidencia, mediación y observación** en distintos escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos, por lo que, los expedientes que tramita son de Mediación, en los que únicamente se realiza una **RAZÓN DE CIERRE** para dar por terminado



cada caso conocido. Inclusive cuando se termina el proceso de mediación y existen indicios de vulneraciones de derechos humanos, se remite un informe y una solicitud a la Dirección de Procuración para la apertura de un nuevo expediente de competencia, a efecto de que en la Procuraduría de los Derechos Humanos investiguen los hechos denunciados y el Procurador se pronuncie si hay o no violación de derechos humanos.

En ese sentido, es oportuno que se corrija en el Informe de Auditoría, ya que no se puede mencionar que la Dirección de Mediación hace resoluciones, porque únicamente realiza razones de cierre.

Por otro lado, comparto que en el momento que se discutía el proyecto de Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el cual posteriormente fue aprobado por el Procurador a través del Acuerdo de Secretaría General número 116-2018, se pidió a la Secretaría General que se incluyera de forma expresa dentro de las funciones de la Dirección de Mediación, la facultad de elaborar y firmar las razones de cierre, sin embargo en esa oportunidad el Licenciado José Alejandro Juárez, Sub Secretario General de la Procuraduría de los Derechos Humanos, nos manifestó que no era necesario incluir esa función, ya que en el Proyecto de dicho Reglamento ya estaba incluida la facultad de que la Dirección de Mediación pueda **diligenciar los expedientes** de mediación, cuyo concepto de DILIGENCIAR según indicó dicho funcionario, incluye todo el trámite del expediente, inclusive el procedimiento del cierre que se realiza a través de la RAZÓN DE CIERRE.

Asimismo, comparto el significado de la palabra DILIGENCIAR en el Diccionario de la Lengua Española,

1. tr. Poner los medios necesarios para el logro de una solicitud.
2. tr. Tramitar un asunto administrativo con constancia escrita de que se hace.
3. tr. Der. Despachar o tramitar un asunto mediante las oportunas diligencias.

En dicho significado, se menciona que es el trámite de un asunto administrativo, que en este caso corresponde al trámite del expediente de mediación.

En ese sentido, la Dirección de Mediación interpretando el numeral 6 del artículo 124 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que regula sobre las funciones de la Dirección de Mediación, específicamente en dicho numeral que en su parte conducente establece: " 6. Diligenciar expedientes que le competen a la Dirección de Mediación", estaría inmerso la facultad de que en el trámite del expediente o su diligenciamiento, corresponde también su finalización o cierre, y como autoridades tanto el Director



como el Sub Director de la Dirección de Mediación, tienen la facultad de firmar las razones de cierre para finalizar los expedientes de mediación, considerando también que no se emiten resoluciones finales.

En este caso es importante mencionar, que dicha interpretación se fundamenta con los preceptos que indican como se interpretan las leyes o disposiciones legales, regulado en el artículo 10 de la Ley del Organismo Judicial, que regula que en su parte conducente: "Que el conjunto de una ley servirá para ilustrar el contenido de cada una de sus partes, pero los pasajes de la misma se podrán aclarar atendiendo al orden siguiente: a) A la finalidad y al espíritu de la misma.....".

En este caso dicha interpretación se toma en cuenta en el caso de una posible duda en su interpretación del contenido de una norma o disposición legal administrativa, como lo es el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con fundamento también en el artículo 39 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, que faculta la aplicación supletoria de otras normas en casos no previstos.

Asimismo en caso de alguna duda por parte de Auditoría Interna sobre esta interpretación o por una supuesta falta de normativa o procedimiento aprobado para que el Director o Sub Director puedan firmar las razones de cierre, se incluyó como lo señala Auditoría Interna en el informe de deficiencias, que la Dirección de Mediación presentará a las Direcciones de Recursos Humanos y Planificación, la nueva propuesta del Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Mediación, para que en esta pieza normativa pueda ser regulado y expresamente establecido la facultad de ambas autoridades de firmar las razones de cierre."

#### **Comentario de auditoría**

Con relación a lo referido en el título No. 1 de la situación detectada en la Dirección de Mediación y a los comentarios y pruebas documentales presentadas, se desvanece esta deficiencia, sin embargo se considera importante recomendar al Director de Mediación, que gire instrucciones a donde corresponda para que se agilice en un tiempo oportuno la implementación de la propuesta al Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Mediación, para que se regule expresamente la facultad de que ambas autoridades (Director y Sub Director de Mediación) puedan firmar las razones de cierre de los expedientes por casos de denuncias.

Es importante mencionar que en el oficio de comunicación de resultados se describió "Resoluciones de cierre", no obstante, en la documentación de descargo presentada por el Director de Mediación, aclara que lo correcto es "Razón de cierre".



**2. Falta de copia de seguridad de los expedientes de la Dirección de Mediación**

Se estableció durante la verificación física de expedientes por casos de denuncias, que estos son enviados al Archivo General de la Institución, sin contar con copias de seguridad o respaldo de los expedientes en la Dirección. Para una mejor comprensión, se detallan los siguientes expedientes de los cuales fueron solicitados copias de seguridad.

Número	Expediente	Estatus
1	Exp. Mediación 15607-2018	Finalizado
2	Exp. Mediación 1578-2019	Finalizado
3	Exp. Mediación 1616-2019	Finalizado
4	Exp. Prevención 227-2019	Finalizado
5	Exp. Mediación 977-2019	Finalizado

**Comentario de los responsables**

Por medio de Oficio No. 145-2019, de fecha 28 de junio de 2019, emitido por el Director de Mediación, Daniel Tucux Coyoy, indicando lo siguiente:

“En este caso consideramos que la Dirección de Mediación dentro de su competencia, le corresponde cuidar y resguardar los expedientes que le son asignados y diligenciados, los cuales al finalizarlos son entregados al Archivo, sin embargo, considero que no le corresponde a esta Dirección realizar una copia de seguridad de los expedientes de la Dirección de Mediación que se finalizan. En caso sea necesario realizar una consulta a los expedientes remitidos al archivo se realiza el requerimiento para consulta, como ya lo hemos realizado en casos específicos. El hecho de reproducir y tener una copia digital de cada uno de los expedientes de mediación que se cierran, se convierte en un labor extraordinaria, tomando en cuenta que varios son de un gran volumen, implicaría agregar más funciones y designar a más personal para esta tarea en la Dirección de Mediación, cuando el personal con el que se cuenta actualmente es limitado y se enfoca en su mayor parte a la defensa de los derechos humanos en los casos que se atienden a través de expedientes, actuaciones de oficio o diligencias delegadas por el Despacho Superior y las diligencias que se realizan en apoyo a las Auxiliaturas, Defensorías y otras unidades.

La Dirección de Mediación considera que esta función de tener una copia digital de seguridad de los expedientes cerrados, es función del Departamento de Archivo que una vez entregado el expediente cerrado de mediación, debe reproducir una copia o registro electrónico, que incluye tener una copia digital de los expedientes, asimismo es la encargada de recibir y resguardar la documentación institucional, lo anterior según lo regulado en el numeral 1 y 4 del



artículo 192 (Funciones del Departamento de Archivo) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo de Secretaría General número 116-2018.

Un aspecto que redundará en la posibilidad de contar con copia electrónica de los expedientes, lo constituye la reciente habilitación del Sistema de Gestión de Denuncias a esta Dirección de Mediación, la cual entró en vigencia el 20 de junio. En ese instrumento digital se automatiza la gestión que realiza esta Dirección de Mediación y se podrá consultar los documentos del expediente. Con respecto a lo informado y con fundamento en los artículos 12 y 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala, **SOLICITO:**

- Que se tenga por presentado las aclaraciones, respuestas y fundamento legal citado, de la Dirección de Mediación en cuanto a las deficiencias establecidas por la Auditoría Interna en la auditoría por desempeño que realizaron.
- Que, a su vez, se tomen en cuenta y se analicen las consideraciones realizadas en este Oficio, en el momento de que la Auditoría Interna realice el informe final de la auditoría realizada a la Dirección de Mediación.

Que, en este caso por haberse realizado un análisis y consideraciones con base a normativa legal, no se adjunta ninguna documentación.”

Asimismo, se tuvo a la vista el comentario realizado por el Director de Tecnología Ingeniero Erick Arnoldo Bautista Elías, mediante el Oficio No. 004-2019-DT-eabe, de fecha 26 de junio de 2019, indicando lo siguiente:

“En relación a la Deficiencia encontrada en cuanto a la “Falta d copia de seguridad de los expedientes de la Dirección de Mediación”, le informo que el personal de dicha Dirección cuenta con:

- Dos (2) equipos para escanear documentos, marca HP, instalados en los escritorios de la Srita. Guísela Lucero y del Lic. Giovanni Guzmán.
- Una (1) impresora multifuncional marca Xerox, con capacidad de imprimir y escanear, entre otras funciones, instalada en el lugar del Sr. Juan Alberto Illescas.

Por lo anterior, se establece que en la Dirección de Mediación se puede realizar el proceso de escaneo de los documentos que necesiten almacenar en: Discos Duros internos de PCs, en CDs, o en DVDs.

Si el personal de Mediación tiene algún problema con el equipo, con gusto



podemos apoyarlos, en cuanto a la revisión de operación de los mismos, aunque a esta fecha no tenemos conocimiento que dichos equipos presenten problemas técnicos.

Otra alternativa que el personal de Mediación podría aprovechar es:

1. El uso de la fotocopidora Xerox, de uso general por personal de la PDH. Para esto si se requiere, que sean solicitados los accesos correspondientes de la función para escanear, al personal que sea designado.

Aprovecho a informarle que estaré ausente de la oficina, a partir del próximo viernes 28 de junio, retornando a la oficina el 17 de julio, por lo anterior le informo que quien se estará presentando a la reunión indicada en su Oficio será la Licenciada Suzel Eleonora Villalta Vides, quien estará como Directora de Tecnología interina...”.

### **Comentario de Auditoría**

Con relación a lo referido en el título No. 2 de la situación detectada en la Dirección de Mediación y a los comentarios y pruebas documentales presentadas, se desvanece esta deficiencia, no obstante es importante recomendar que exista en la Dirección de Mediación, una copia de seguridad de los expedientes por casos de denuncias, además que se incluya copia de las acciones realizadas y razones de cierre por cada expediente con estatus finalizado, para efectos del control interno y resguardo de información en los archivos digitales, utilizando el Sistema de Gestión de Denuncias SGD.

En cuanto a las pruebas y comentarios presentados por la Dirección de Tecnología con relación a la misma situación, se procedió a desvanecer esta deficiencia, sin embargo, se recomienda dar seguimiento en cuanto al uso del Sistema de Gestión de Denuncias SGD, para un mejor aprovechamiento de este sistema, que permita mejorar el desempeño y control de los expedientes de denuncias asignados a la Dirección de Mediación.

## **DIRECCION ADMINISTRATIVA**

### **1. Deficiencia en el procedimiento de adquisiciones para la Dirección de Mediación**

Se estableció que la Dirección de Mediación ha realizado durante el mes de febrero del año 2019, siete Pre-Ordenes de compras de insumos, mismas que ya fueron enviadas a través del sistema SIAF/SIGES, detallando los requerimientos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, no obstante, al verificar en el sistema informático SICOINDES e información proporcionada por el Departamento de Compras, estas aún se encuentran en proceso para realizar



dichas adquisiciones. Para una mejor descripción se detalla la siguiente información con respecto a las pre-órdenes realizadas por la Dirección de Mediación hacia el Departamento de Compras.

Número	Fecha de recibido por el Departamento de Compras	Número de solicitud	Prección: Número del Sistema SIAP/SIGES	Rengiones Presupuestarios solicitados
1	14/2/2019	01-2019	34827932	211
2	14/2/2019	02-2019	34831602	241
3	14/2/2019	03-2019	34831708	243
4	14/2/2019	04-2019	34831945	243
5	14/2/2019	05-2019	34831966	244
6	14/2/2019	06-2019	34832092	267
7	14/2/2019	07-2019	34832160	291

### Comentario de los responsables

Por medio de Oficio PDH/DA/260-19/NCR-fo, de fecha 02 de julio de 2019, emitido por el Director Administrativo, Licenciado Nery Augusto Cifuentes Rosales, indicando lo siguiente:

1. "El Plan Anual de Compras de la Procuraduría de los Derechos Humanos aprobado mediante resolución No.17/2018 de fecha 28 de diciembre del 2018, al cual ya se realizó una primera modificación según resolución 6-2019 de fecha 05 de abril del año en curso, en el cual se establecieron varias programaciones de adquisición mediante las distintas modalidades de compras que regula la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
2. Para el cumplimiento del Plan Anual de Compras PAC 2019 la Dirección Administrativa a través del Departamento de Compras es el encargado de llevar a cabo los procedimientos para adquirir los bienes y servicios para el funcionamiento de la Institución, sin embargo para este año surgieron varios cambios en la ejecución presupuestaria, por lo anterior se está trabajando a través del Presupuesto por Resultados PpR, lo que ha dificultado realizar las adquisiciones en el tiempo oportuno tomando en cuenta la desconcentración del presupuesto a través de los 42 Centros de Costos.
3. Existen insumos solicitados por la Dirección de Mediación que se consolidaron con otras unidades administrativas por lo que los procesos se deben realizar a través de las diferentes modalidades de las cuales podemos mencionar: compra directa electrónica, contrato abierto y eventos de cotización, para los cuales el Departamento de compras debe de cumplir con plazos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
4. La creación de los 42 centros de costos ha dificultado la adquisición de bienes debido a que muchas de las requisiciones presentadas por algunos centros de costos, fueron modificadas por errores (equivocación o



desaciertos) en repetidas ocasiones de los mismos centros de costos de los cuales podemos mencionar (códigos de insumo, códigos de presentación y la pre orden creada en el sistema SIGES), esto llevó al retraso de los procesos de compras, lo anterior se ha complicado ya que las personas encargadas de realizar los cambios desconocen mucho el sistema SIGES, los usuarios en SIGES se bloquean sino se utilizan seguido por lo que tienen que solicitar a la Dirección Financiera y la Dirección de Tecnología la habilitación de usuarios, muchas personas encargadas de realizar las requisiciones y las pre órdenes de compra en el sistema SIGES, están de vacaciones y no se delega a quien pueda realizar dicha gestión lo que complica realizar las compras en el mes establecido según el PAC-2019.

5. Como solución a la problemática la Dirección Administrativa solicitó autorización a las autoridades superiores para que a través del Departamento de Compras se puedan realizar adquisiciones por medio de compras directas y compras de baja cuantía, tomando como referencia los códigos de insumo y códigos de presentación, de conformidad a lo regulado por la Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas y Contraloría General de Cuentas. Dichas adquisiciones se programarán en la segunda Modificación al PAC-2019, la cual se elevará al Despacho Superior durante la primera semana del mes de julio para su respectiva aprobación.
6. La Dirección de Mediación, ha remitido al Departamento de Compras, varias requisiciones para la adquisición de insumos y servicios, los que se detallan en Anexo I.”

### COMENTARIO DE AUDITORÍA

Con relación a lo referido en el título No.1 de la situación detectada en la Dirección Administrativa y a los comentarios y pruebas documentales presentadas, derivado del análisis correspondiente y de acuerdo con la secuencia de acciones que se han realizado desde la planificación, elaboración y ejecución del Plan Anual de Compras para el ejercicio fiscal 2019, se procedió a desvanecer esta deficiencia al Director Administrativo en funciones, derivado que al momento de asumir el cargo como Director Administrativo, el Plan Anual de Compras 2019 ya se encontraba en ejecución, de la misma forma, el período de esta auditoría corresponde del 01 de enero de 2019 al 30 de abril de 2019, por lo que la responsabilidad de la elaboración, ejecución, supervisión, seguimiento, así como el avance para el primer cuatrimestre del Plan Anual de Compras 2019, corresponde a los funcionarios durante ese período.

Asimismo, se tuvo a la vista la documentación de descargo presentada por el Director Administrativo, observándose la secuencia de acciones que se han realizado para el Plan Anual de Compras, según se describe a continuación:



#	Fecha	Ref. Oficio	Elaborado	Destinatario	Contenido
1	9/1/19	PDH/DA/009-2019/gm.	Lic. Anibal Alvarado Quiñonez Jefe de Compras PDH y Licda. Gloria Esperanza Maza Luna Directora Administrativa PDH	MINFIN, Directora de Contabilidad del Estado	Solicitando asesoría sobre la forma pertinente de llevar a cabo las negociaciones a los renglones de insumos de librería: 243, 244, 291, 267, 253, 292 y 298
2	28/2/19	DGAE-SGyN-74-2019	Licda. Sofía Muñoz de Hernández, Sub Directora de Gestión y Normatividad de la Dirección General de Adquisiciones del Estado MINFIN.	Lic. Anibal Alvarado Quiñonez Jefe de Compras PDH.	Respuesta al oficio PDH/DA/009/gm, indicando "deberán asegurarse de identificar y justificar las características de los bienes o servicios, determinando la especie o naturaleza y características que las hace distintas...".
3	17/5/19	DA-249-2019-NCR	Lic. Nery Augusto Cifuentes Rosales Director Administrativo PDH.	Lic. Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos.	Plan de Acción para abastecer de insumos a la PDH, describiendo la propuesta para mitigar el desabastecimiento de los insumos, asimismo proponiendo una segunda modificación al PAC 2019.
4	21/5/19	PDH-1344-21/May/19-AJJA-mgma	Lic. Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos	Licda. Marta Aida Barrios Rojas Asesora Juridica Despacho Superior PDH.	Solicitud de opinión jurídica, en cuanto al oficio DA-249-2019-NCR, emitido por la Dirección Administrativa, sobre el Plan de Acción para abastecer de insumos a la PDH y 2da. Modificación al PAC. 2019
5	24/5/19	AJ-077-2019/JMMC	Lic. Jorge Mario Monzón Chávez, Profesional Especializado en Asesoría Jurídica PDH.	Lic. Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos.	Respuesta a la solicitud de opinión jurídica, en cuanto al Plan de Acción elaborado por la Dirección Administrativa, indicando "es viable legalmente en la forma planteada por la Dirección Administrativa, aplicando las disposiciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento."
6	24/6/19	PDH-1756-24/Jun/19-AJRA-achm	Lic. Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos	Lic. Nery Augusto Cifuentes Rosales, Director Administrativo PDH	Respuesta a la propuesta al Plan de Acción para abastecer de insumos a la PDH, indicando que cuenta con Visto Bueno del Despacho, por lo que se sirva continuar con las gestiones correspondientes a fin de concretarlo.
7	25/6/19	DA-334-2019-NCR	Lic. Nery Augusto Cifuentes Rosales, Director Administrativo PDH.	Frank Alexander Ochoa López, Jefe Departamento de Compras Interino	Directrices en cuanto a la segunda modificación al PAC 2019, para que se incluya la programación de adquisiciones de insumos urgentes para la institución de la PDH.

Por lo que, derivado de lo anterior, se recomienda al Director Administrativo, continuar otorgando la debida supervisión y seguimiento a los procesos de adquisiciones que se realicen a partir del segundo y tercer cuatrimestre del año



---

2019, cumpliendo con lo que establece la Ley de Contrataciones del Estado y normativa vigente aplicable.

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

### **Conclusiones al Desempeño**

Efectivamente las acciones realizadas por la Dirección en mención corresponden al principio de eficiencia, debido a que cumplen con las metas establecidas en el POA.

El desempeño de las funciones, gestiones y actividades realizadas en la Dirección de Mediación se realizan de conformidad con la normativa vigente en cuanto a manuales de procedimientos.

Con respecto a la nueva estructura de la Dirección de Mediación, en el Acuerdo SG-116-2018, reorganiza las unidades que estaban descritas en el Acuerdo SG-078-2013. Por lo que se considera que la nueva estructura se encuentra de acuerdo a las necesidades para atender a la población mediante procesos de mediación, dialogo resolución pacífica de conflictos, a fin de preservar los Derechos Humanos.

### **Recomendaciones para fortalecer la gestión institucional Al Procurador de los Derechos Humanos se recomienda:**

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

Asimismo, se recomienda si considera oportuno, la implementación de una encuesta de satisfacción al usuario, como mecanismo de control interno, para que el usuario otorgue un nivel de calificación basado en la satisfacción de los servicios brindados por la Dirección de Mediación, el cual deberá ser desarrollado por la Dirección de Tecnología, diseñado para emitir un reporte mensual o al momento de ser requeridos por la autoridad competente. Esto con el fin de tener un parámetro de evaluación del desempeño de la Dirección.

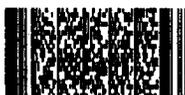
Derivado del análisis de los resultados obtenidos por la Dirección Administrativa



en la ejecución del Plan Anual de Compras y las acciones realizadas para cumplir con el abastecimiento de insumos, se considera importante que la Autoridad Superior, gire instrucciones a los funcionarios que intervienen en el proceso de evaluación y seguimiento de la ejecución del Plan Anual de Compras a Nivel Superior, para que el tiempo de respuesta a las gestiones que realiza la Dirección Administrativa, sea oportuno y contribuya de manera efectiva en la ejecución del Plan Anual de Compras, con el propósito que las unidades administrativas cuenten con los insumos críticos para cumplir con los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Anual.

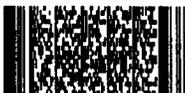
### **SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA ANTERIOR**

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, estableciéndose que hay un informe de Auditoría de Gestión según CUA 74679-1-2018, verificando que las recomendaciones contenidas en ese informe de auditoría ya fueron atendidas.



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

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	NERY AUGUSTO CIFUENTES ROSALES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	01/04/2019	
2	ERICK ARNOLDO BAUTISTA ELIAS	DIRECTOR DE TECNOLOGIA	20/08/2017	
3	ERNESTO DANIEL TUCUX COYOY	DIRECTOR DE MEDIACION	21/08/2017	
4	GLORIA ESPERANZA MAZA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	22/08/2017	31/03/2019
5	ERVIN ANIBAL ALVARADO QUIÑONEZ	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS	09/12/2005	14/05/2019

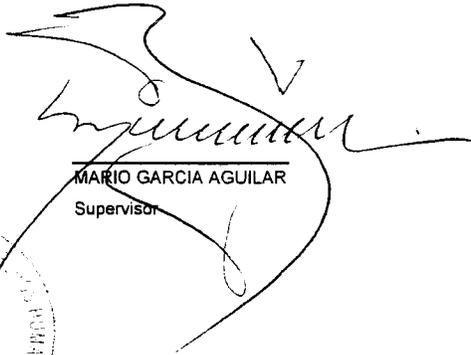


**COMISION DE AUDITORIA**



LILIAN AZUCENA GÁLVEZ MORALES

**Audta. Lilian Azucena Gálvez Morales**  
Auditor Especializado  
Procurador de los Derechos Humanos



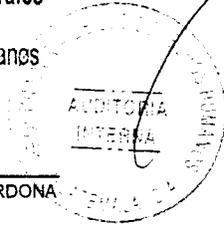
MARIO GARCIA AGUILAR

Supervisor



KAREN MARYSABEL BELTETON CARDONA

Director



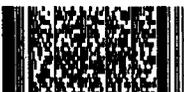
## ANEXOS

## ANEXO

## ANEXO

## Análisis de la Estructura Orgánica de la Dirección de Mediación

ESTRUCTURA		Observación
<p>1) Departamento de incidencia en políticas públicas.</p> <p>2) Departamento de Mediación y resolución de conflictos.</p> <p>3) Departamento de Historia del Conflicto.</p>	<p>1. Dirección de Mediación.</p> <p>1.1 Subdirección de Mediación.</p> <p>1.1.1 Departamento de Mediación.</p> <p>1.1.2 Departamento de Sistematización y Análisis preventivo.</p> <p>1.1.3 Departamento de Incidencia.</p>	<p>Con respecto a la nueva estructura de la Dirección de Mediación, en el Acuerdo SG-116-2018, reorganiza las unidades que estaban descritas en el Acuerdo SG-078-2013.</p> <p>Por lo que se considera que la nueva estructura se encuentra de acuerdo a las necesidades para atender a la población mediante procesos de mediación, diálogo, resolución pacífica de conflictos, a fin de preservar los Derechos Humanos.</p>
OBJETIVOS DE MEDIACION		Observación
<p>Artículo 67. Establecer mecanismos de identificación de conflictividad nacional y atención institucional directa a las personas que acuden a la institución del Procurador de los Derechos Humanos. Generar procedimientos de negociación, mediación y resolución de conflictos con énfasis en problemática de impacto nacional y aquella seleccionada de carácter individual.</p>	<p>Artículo 123. Es establecer lineamientos y procesos de prevención de violaciones de derechos humanos a través del sistema de alertas tempranas, como de mediación e incidencia en diferentes escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos.</p>	<p>Se considera que el objetivo estratégico actual es adecuado porque promueven la prevención de violaciones de derechos humanos, además porque indican como lo van a lograr y es a través de las alertas tempranas. Asimismo, porque lo vinculan con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: paz, justicia e instituciones fuertes, indicando que buscan reducir sustancialmente todas las formas de violencia, así como promoción de los derechos humanos.</p>
FUNCIONES		Observación
<p>Artículo 64: Funciones de la Dirección de Mediación: Son funciones de la Dirección de Mediación las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir y/o aportar a las comunicaciones entre las Auxiliaturas con el Procurador, Procuradores Adjuntos y Secretario General en materia de prevenciones, alertas tempranas, escenarios y análisis de las conflictividades, así como en la incidencia, mediaciones y negociaciones.</li> <li>• Asesorar y acompañar a las Auxiliaturas en materia de incidencia y mediaciones, de acuerdo a conflictividades identificadas.</li> <li>• Contribuir y/o aportar conjuntamente con otras Direcciones al funcionamiento del sistema institucional de información de las</li> </ul>	<p>Artículo 124. Funciones de la Dirección de Mediación: Son funciones de la Dirección de Mediación las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y actualizar mapas de alertas tempranas para la identificación de potenciales escenarios sociales que puedan generar vulneración de derechos humanos.</li> <li>• Proveer información al Procurador de los Derechos Humanos, Procurador Adjunto I y Procurador Adjunto II sobre diferentes escenarios sociales con riesgo de vulneración de derechos humanos.</li> <li>• Coordinar, apoyar, acompañar y atender procesos de prevención, diálogo, incidencia, mediación, observación, concertación y resolución de</li> </ul>	<p>En la nueva estructura, específicamente en las funciones de la Dirección de Mediación, esta se encuentra vinculada al Eje 3 con respecto al Plan Operativo Anual 2019, en el que el objetivo estratégico es prevenir la violación de derechos humanos en distintos escenarios sociales a través de promover procesos de diálogo. En los resultados inmediatos están las intervenciones del PDH en diferentes escenarios sociales que son oportunas, legítimas e informadas, fortaleciendo los procesos de mediación del diálogo realizados por la PDH.</p> <p>En cuanto a las funciones en el nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento, se observa una mayor claridad en la definición y delimitación de las mismas.</p>



## ANEXO

<p>conflictividades, con independencia de su causa (estructural, social y coyuntural) que ordene, procese, analice y sistematice información de casos y procesos de conflictividad para facilitar alertas, reportes, informes, escenarios y recomendaciones a las autoridades de la Institución del Procurador, al procurador, procuradores adjuntos y secretario general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar los procesos de recepción de denuncias, de conflictos hechos y los identificados por el sistema de alerta temprana, así como la atención y seguimiento a través de las negociaciones, mediaciones e incidencia.</li> <li>• Supervisar los procesos de incidencia para la formulación de políticas públicas integrales en materia de derechos humanos.</li> <li>• Desarrollar acciones de incidencia legislativa que permitan formular políticas públicas que garanticen la inversión social vinculada a la promoción y protección de los derechos humanos.</li> <li>• Promover y socializar las leyes vinculadas con las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos que fortalezcan sus funciones en el control y la supervisión de la administración pública mediante la auditoría social.</li> <li>• Monitorear y/o supervisar la administración pública en materia de mediaciones y negociaciones de derechos humanos.</li> <li>• Promover la mejora continua de las capacidades de los procesos de prevención, mediación, diálogo, concertación y resolución de conflictos del personal de la institución del procurador de los derechos Humanos tanto a nivel central como departamental.</li> <li>• Monitorear y/o supervisar la administración pública en materia de mediaciones y negociaciones de derechos humanos.</li> <li>• Promover la mejora continua de las capacidades de los procesos de prevención, mediación, diálogo, concertación, y resolución de conflictos del personal de la institución del procurador de los derechos humanos tanto a nivel central como departamental.</li> <li>• Formular propuestas de investigación social para incidir en la formulación de políticas públicas, normativas y propuestas</li> </ul>	<p>conflictos, de acuerdo a escenarios sociales identificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asesoría técnica a las unidades administrativas involucradas a nivel nacional para brindar atención integral a los procesos de prevención, diálogo, incidencia, mediación, observación, concertación y resolución de conflictos.</li> <li>• Formular Instrumentos técnicos de actuación de la Procuraduría de los Derechos Humanos en materia de su competencia.</li> <li>• Diligenciar expedientes que le competen a la Dirección de Mediación.</li> <li>• Coordinar procesos de observación para verificar el respeto de los derechos humanos en escenarios cívicos y de participación electoral.</li> <li>• Atender las solicitudes de la Unidad de información pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos en la forma y plazo requerido. Así mismo proporcionar la información pública de oficio de conformidad con su competencia como sujeto obligado.</li> <li>• Formular y dar seguimiento a los procesos administrativos, financieros y de planificación que estén relacionados con las metas institucionales, así como de cooperación internacional cuando corresponda.</li> <li>• Otras que le sean requeridas o asignadas por el Despacho Superior de la Institución.</li> </ul>	
--	--	--



---

ANEXO

de leyes con énfasis en la promoción y protección de los derechos humanos. • Informar al Despacho Superior sobre el cumplimiento de las funciones y del plan operativo anual.		
--	--	--

