PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 84400

AUDITORIA

AUDITORIA DE DESEMPEÑO DIRECCION DE PROCURACION. PERIODO 01-01 AL 30-06-2019.

DEL 01 DE ENERO DE 2019 AL 30 DE JUNIO DE 2019

GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2019

INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	9
GENERALES	9
ESPECIFICOS	10
ALCANCE	10
INFORMACION EXAMINADA	12
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	35
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	36
COMISION DE AUDITORIA	37

ANTECEDENTES

INFORMACIÓN GENERAL

La Procuraduría de los 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; 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.

Dentro de las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos según los artículos 13 literal c y artículo 14 literales f y g de Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, se establecen las siguientes:

Artículo 13. Atribuciones

a.Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los Derechos Humanos;
Artículo 14. Otras atribuciones

f.Recibir, analizar e investigar toda denuncia de violación de los Derechos Humanos que presenten en forma oral o escrita cualquier grupo, persona individual o jurídica;

g.Iniciar de oficio las investigaciones que considere necesarias en los casos que tenga conocimiento sobre violaciones de los Derechos Humanos.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6, del Acuerdo SG-116-2018, y sus modificaciones Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para el debido cumplimiento de sus funciones la Procuraduría de los Derechos Humanos 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 entre ellas están Asesoría de Análisis Estratégico, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Secretaría de Acceso a la Información Pública, Procuradores Adjuntos I y II, Secretaría General y la Unidad de Información Pública.

Dentro de las direcciones que conforman la Institución se encuentra con funciones de defensa y protección de los derechos humanos la Dirección de Procuración y dentro de la estructura de dicha Dirección está el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias.

Dirección de Procuración

De conformidad a lo que establece el artículo 25, el objetivo de la Dirección de Procuración es gestionar acciones para el cumplimiento del mandato del Procurador de los Derechos Humanos en la defensa y protección de los mismos, de conformidad con la legislación nacional e internacional vigente en esta materia, por medio de la recepción, análisis e investigación de las denuncias planteadas por cualquier medio, de forma oral o escrita por cualquier grupo, persona individual o jurídica e iniciar de oficio las investigaciones necesarias en los casos que se tenga conocimiento sobre violación de derechos humanos. Además de ser enlace el Procurador de los Derechos Humanos y las Auxiliaturas del Departamento de Guatemala.

Conforme a lo que establece el artículo 24 para cumplir con sus funciones la Dirección de Procuración está integrada así:

1.Dirección de Procuración

1.2 Subdirección de Procuración
1.2.1 Unidad de Supervisión de Procuración

1.2.2 Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias
1.2.2.1 Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center
1.2.2.2 Unidad de Atención a la Víctima
1.2.2.3 Unidad de Prevención de Maltratos

1.2.3 Departamento de Derechos
1.2.3.1 Unidad de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
1.2.3.2 Unidad de Derechos Civiles y Políticos

1.2.3.3 Unidad de Derechos Específicos
1.2.3.4 Unidad Contra la Impunidad
1.2.3.5 Unidad de Averiguaciones Especiales

1.2.4 Departamento de Seguimiento
1.2.5 Unidad de Seguimiento y Antecedentes
1.2.6 Unidad de Notificaciones

1.3 Auxiliaturas Municipales del Departamento de Guatemala (I, II y III)

Conforme a lo que establecen los artículos 31, 33, 35 y 37 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos los objetivos del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y sus Unidades son:

Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias
De conformidad con el artículo 31, el objetivo del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias es coordinar, orientar y dirigir el trabajo que en conjunto realizan la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, Unidad de Atención a la Víctima y Unidad de Prevención de Maltratos, en el proceso de recepción y calificación de denuncias y el acompañamiento que se brinda a la víctima durante dicho proceso.

Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center.
De conformidad con el artículo 33, el objetivo de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center es recibir, analizar, orientar, canalizar y calificar denuncias que son presentadas por escrito o verbalmente en la Procuraduría de los Derechos Humanos, ya sea en forma personal o vía telefónica y abrir los expedientes, de acuerdo al procedimiento establecido, de conformidad al mandato del Procurador de los Derechos Humanos, a través del sistema informático correspondiente, así como brindar atención a personas que acuden a la Sede Central de la Institución.

Unidad de Atención a la Víctima
De conformidad con el artículo 35, el objetivo de la Unidad de Atención a la Víctima es brindar acompañamiento y atención inmediata a las denuncias que le sean asignadas, con el fin de prevenir la vulneración de los derechos humanos establecidos en la legislación nacional e internacional vigente en esta materia y la restitución de los mismos.

Unidad de Prevención de Maltratos
De conformidad con el artículo 37, el objetivo de la Unidad de Prevención de Maltratos es brindar atención inmediata y especializada con enfoque victimológico

en los casos relacionados con denuncias de maltrato que le sean asignadas, para la defensa, protección y restitución de los derechos humanos.

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE APOYO

La Procuraduría de los Derechos Humanos, para la recepción y calificación de las denuncias desde el año 2007 cuenta con un sistema denominado Sistema de Gestión de Denuncias el cual fue desarrollado para la gestión interna de los expedientes de denuncias presentadas a la Institución.

La primera fase del sistema se implementó en noviembre de 2007 para la recepción de denuncias en el Área de Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración; en el año 2010 se implementó la fase de revisión y generación de la primera resolución y mejoras intermedias en búsqueda de poder sistematizar el proceso completo. En el año 2014 se implementó en la Dirección de Procuración y sus distintas unidades y en el año 2015 se implementó en las Auxiliaturas y sede central.

El Sistema de Gestión de Denuncias desde el mes de marzo de 2014 está adaptado a la Tabla de Calificación de Derechos que se describe a continuación:

DERECHOS CIVILES Y POLITICOS

Orden	Descripción
1	Acceso a la información pública
2	Debido proceso
3	Derechos de autor
4	Derechos políticos
5	Identificación personal
6	Igualdad
7	Integridad personal
8	Intimidad
9	Libertad personal
10	Libertad de expresión
11	Libertad religiosa y de creencias
12	Nacionalidad
13	Petición
14	Seguridad
15	Vida

DERECHOS ECONOMICOS SOCIALES Y CULTURALES

Orden	Descripción
1	Acceso al agua
2	Alimentación
3	Ambiente sano y seguro
4	Consumidor y usuario
5	Cultura y ciencia
6	Deporte y recreación
7	Educación
8	Salud
9	Seguridad Social
10	Trabajo
11	Transporte
12	Vivienda

DERECHOS ESPECIFICOS

Orden	Descripción
1	Defensoras y defensores de derechos humanos
2	Derecho a la alimentación
3	Juventud
4	Mujer
5	Niñez
6	Personas con discapacidad
7	Personas privadas de libertad
8	Personas LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transexsuales e intersexsuales
9	Población desarraigada y migrante
10	Población portadora de vih/sida
11	Pueblos indígenas
12	Personas mayores
13	Personas víctimas de trata de personas

Para cumplir con los objetivos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, la Estructura Programática Presupuestaria, para el año 2019, está integrada por 4 Programas institucionales, siendo los siguientes: Programa 01 Actividades Centrales; Programa 11 Promoción y Educación en Derechos Humanos; Programa 12 Defensa y Protección de los Derechos Humanos y Programa 13 Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Las actividades que realiza el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias se encuentran dentro del 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.

La Procuraduría de los Derechos Humanos, tiene los siguientes ejes estratégicos institucionales: 1. Defensa y protección de los derechos humanos; 2. Educación y promoción de los Derechos Humanos; 3. Prevención de violaciones de los derechos humanos en distintos escenarios sociales; 4. Transparencia y lucha contra la corrupción; y, 5. Fortalecimiento Institucional. Las funciones que realiza el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias según el Plan Operativo Anual –POA– 2019 de la Procuraduría de los Derechos Humanos se encuentran dentro del eje 1 Defensa y protección de los Derechos Humanos y el 5 Fortalecimiento institucional.

El Eje 1, Defensa y protección de los derechos humanos 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 Procurador de los Derechos Humanos y organismos internacionales en derechos humanos y la investigación y análisis en materia de Derechos Humanos.

PLAN OPERATIVO ANUAL

Según el monitoreo mensual del Plan Operativo Anual del mes de junio de 2019, las Unidades del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias del período del 1 de enero al 30 de junio de 2019 han ejecutado los productos que se describen en los cuadros siguientes:

Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center

Código de la Actividad	Nombre de la Actividad	Meta Anual confirmada	Unidad de Medida	Total productos ejecutados de enero a junio 2019	Pendiente de ejecutar
1.1.9	Acciones especificas relacionadas a denuncias	148,500	Documento	64,151	84,349
1.1.7	Emisión de expedientes de investigación de denuncias	1,550	Documento	567	983
5.1.1	Documentos relacionados con el que hacer del Procurador de los Derechos Humanos	49,800	Documento	25,200	24,600

La Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias para el cumplimiento de sus metas, depende del factor externo que son los denunciantes.

Unidad de Atención a la Víctima

Código de la Actividad	Nombre de la Actividad	Meta Anual confirmada	Unidad de Medida	Total productos ejecutados de enero a junio	Pendiente de Ejecutar
1.1.3	Investigación y verificación a expedientes de denuncias de violaciones a los derechos humanos	420	Documento	204	216
1.1.9	Acciones especificas relacionadas a denuncias	600	Documento	300	300

Unidad de Prevención de Maltratos

Código de la Actividad	Nombre de la Actividad	Meta Anual confirmada	Unidad de Medida	Total de productos ejecutados de enero a junio	Pendiente de ejecutar
1.1.9	Acciones especificas relacionadas a denuncias	4025	Documento	1973	2052

Dentro de las funciones de la Unidad de Prevención de Maltratos, establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones en el artículo 38, numeral 2 establece: "Brindar Atención Psicológica a las Personas denunciantes o víctimas de violaciones a los derechos humanos, en casos que le sean transferidos."

GESTION FINANCIERA

Para el ejercicio fiscal 2019 a la Procuraduría de los Derechos Humanos, se le asignó un presupuesto de Q.120,000,000.00, según Decreto 25-2018 Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2019; sin embargo, con el Acuerdo Número 23-2018 de Aprobación del Presupuesto de Ingresos del Organismo Legislativo para el Ejercicio Fiscal 2019 se aprobó únicamente la cantidad de Q 100,000,000.00.

Mediante el Acuerdo SG-003-2019 del Procurador de los Derechos Humanos, se amplió el presupuesto de la Institución a Q.100,130,000.00.

Según Expediente 427-2019 de la Corte de Constitucionalidad en el "POR TANTO" en el numeral romano III establece:

"Conforme lo considerado en el presente fallo, atinente a que la legislación señalada en esta acción constitucional -específicamente el Artículo 6 del Decreto

25-2018 del Congreso de la República de Guatemala- regula ya las asignaciones que legalmente fueron determinadas para la institución del Procurador de los Derechos Humanos y que le deben ser desembolsadas en la forma y por los medios previstos legalmente, si esos montos, en las cantidades que fueron expresamente previstas, no le fueran entregados en el ejercicio fiscal que corresponde al año dos mil diecinueve, los requerimientos respectivos deberá conducirlos el ahora amparista por las vías previstas en la normativa específica concerniente a la naturaleza de la institución postulante, a efecto de contar con la liquidez suficiente que le permita cumplir con los mandatos que la Constitución y la ley le asignan como delegado del Congreso de la Republica para la defensa de los Derechos Humanos. IV) Notifíquese a las partes y al Ministerio de Finanzas Publicas."

Conforme lo resuelto por la Corte de Constitucionalidad en el Expediente 6033-2019, de fecha 12 de diciembre de 2019, en el apartado de antecedentes numeral II en romanos de la apelación planteada y la resolución de segundo grado: "…..en la que se consideró que el monto asignado es de ciento treinta millones de quetzales y que, por ende, no debe existir duda en cuanto a su transferencia. Refirió que presentó oficio del uno de agosto de dos mil diecinueve, solicitando al ministro cuestionado cumplir con sus atribuciones, en cuanto a que fueran trasladados, de conformidad con los procedimientos correspondientes, los veinte millones de quetzales, de la fuente once –ingresos corrientes–, y los diez millones de quetzales, de la fuente sesenta y uno –donaciones externas–, ambas asignadas por el artículo seis de la Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos para el Ejercicio Fiscal dos mil diecinueve; sin embargo, las autoridades denunciadas incumplen sus atribuciones y no efectúan las transferencias como corresponde. Solicitó que se declare con lugar el recurso instado y, como consecuencia, se revoque el auto apelado, ordenando continuar con la tramitación de la garantía constitucional instada."

Según el reporte de ejecución de gastos, información consolidada, R00804768.rpt del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, emitido el 27 de septiembre 2019, al Programa Presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos, se le asignó Q.45,707,957.00, al cual se le hizo una modificación de Q.1,550.00 quedando un presupuesto vigente al 30 junio de 2019 de Q. 45,709,507.00 para el año 2019.

Según reporte dinámico de Ejecución de Presupuesto por Resultados R00818265rpt del Sistema Informático de Gestión –SIGES– emitido el 27 de septiembre de 2019, la Actividad 01 Servicios en Procuración del Programa 12 Prevención, defensa y protección de los derechos humanos, tiene un presupuesto vigente de Q. 13,969,031.00.

De dicho presupuesto le corresponde a la Dirección de Procuración para el año 2019, la cantidad de Q.10,475,171.00, el cual incluye el presupuesto del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y sus unidades.

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.

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, vigente al 13 de junio de 2019.
- Acuerdo Número A-075-2017 del Contralor General de Cuentas, Aprobación de las Normas 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 84400-1-2019.

Materia Controlada

Se practicó Auditoría de Desempeño por el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2019, en el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias del Departamento de Procuración, que corresponde a la Actividad 01 Servicios en Procuración de Derechos Humanos del Programa Presupuestario 12 Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos.

OBJETIVOS

GENERALES

Establecer la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por el

Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración, que corresponde al Programa Presupuestario 12, Prevención, Defensa y Protección de los Derechos Humanos, Actividad 01 Servicios en Procuración de Derechos Humanos, por el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019.

ESPECIFICOS

- Evaluar las operaciones realizadas por el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración y sus unidades.
- Determinar si el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración cumple con sus funciones y el objetivo para el cual fue creada.
- Evaluar los controles internos implementados y/o existentes, por medio de cuestionario y entrevista.
- Verificar la existencia de manuales de procedimientos aprobados y vigentes.
- Practicar otras verificaciones, evaluaciones y comprobaciones que, de acuerdo a las circunstancias, se consideren relevantes.
- Determinar el total de denuncias recibidas en el período del 1 de enero al 30 de junio 2019.
- Realizar seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría anterior.

ALCANCE

Área de Desempeño

Para la consecución de los objetivos de la Auditoría se utilizaron los parámetros, alcances y limitaciones que para el efecto establecen los Manuales de Procedimientos y Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-; la muestra selectiva de la revisión de las operaciones, registros y documentación de respaldo corresponde al período del 01 de enero al 30 de junio de 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.

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, del Procurador de los Derechos Humanos y sus modificaciones el auditor fue nombrado para efectuar auditoría mediante nombramiento 84400-1-2019, 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.

El Departamento Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración estaba obligada a presentar información y documentación dentro del plazo requerido por el equipo de Auditoría para cumplir con el objetivo de la auditoría.

Criterios utilizados en el proceso de auditoría

- Decreto número 54-86 reformado por el Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.
- Plan Operativo Anual –POA– 2019 de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Programa 12 Defensa y Protección de los Derechos Humanos.
- Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y sus modificaciones.
- Acuerdo Número 120-2013 Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.
- Acuerdo SG-68-2017, Manual de Procedimientos de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 3, enero 2017.

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 Promoción y Educación 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, pruebas al personal.
- Orales: narrativa de procesos y entrevistas con los responsables de las

unidades administrativas del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y sus unidades.
- Analíticas: análisis y verificación de datos de la información proporcionada

INFORMACION EXAMINADA

- Documentos de respaldo de las actividades realizadas de conformidad a los POAs de enero a junio de 2019.
- Controles internos del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y sus unidades.
- Manual de Puestos y Perfiles y de Procedimientos del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y sus unidades.

RESULTADO DE LA AUDITORIA

Del resultado de la Auditoría de Desempeño practicada en el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, por el período correspondiente del 1 de enero al 30 de junio de 2019, se hizo del conocimiento de las posibles deficiencias establecidas a los funcionarios, por medio de los oficios de notificación UDAI-545-2019/HVZC a la Directora de Procuración y UDAI-546-2019/HVZC al Director de Tecnología ambos de fecha 6 de diciembre de 2019 y derivado del análisis de la documentación de descargo presentada por las Direcciones responsables, se emitieron los comentarios correspondientes, asimismo, es necesario que se le brinde el seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en este informe.

Pregunta de auditoría:

¿Las actividades y operaciones realizadas por el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración se cumplen con eficiencia?

Justificación:

Esta auditoría examinó la eficiencia en el desarrollo de las actividades y operaciones realizadas en el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias del Departamento de Procuración y determinó 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, los cuales se describen a continuación:

Situación encontrada

Deficiencias en el Sistema de Gestión de Denuncias

Según la Guía del Usuario del Sistema de Gestión de Denuncias, versión 4.0 aprobada en el Acuerdo No. SG-087-2018 del Procurador de los Derechos Humanos, el Sistema de Gestión de Denuncias es un sistema desarrollado para la gestión interna de los expedientes de denuncias presentadas a la Institución. La primera fase se implementó en el mes de noviembre del año 2007 para la recepción de denuncias en el Área de Recepción y Calificación de Denuncias de la Dirección de Procuración; en el año 2010 se implementó la fase de revisión y generación de la primera resolución y mejoras intermedias en búsqueda de poder sistematizar el proceso completo. En el año 2014 se implementó en la Dirección de Procuración y sus distintas unidades. En el año 2015 se implementó en las Auxiliaturas y sede central.

La pantalla principal del menú del Sistema de Gestión de Denuncias, indica lo siguiente:

"El Sistema de Gestión de Denuncias –SGD, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, es un sistema de información que permite a través de procesos, eventos, actividades y puestos específicos con usuarios registrados, dirigir, controlar y supervisar el seguimiento de cada denuncia, desde su recepción, calificación, asignación, tareas realizadas, resoluciones y oficios emitidos, hasta el cierre del expediente. Es un sistema dinámico y autosuficiente con capacidad de almacenamiento y administración de las denuncias ingresadas, permite a través de un control de tiempos la activación de alarmas para el caso de actividades y procesos en demora; también permite realizar búsquedas precisas, reportes específicos y dinámicos, genera a través de plantillas todos los documentos legales que son parte de los expedientes llevados en la Institución. Este sistema transforma la herramienta de la tecnología de la información en un componente práctico y eficaz, para agilizar la labor de recepción, gestión, investigación y finalización de los expedientes que se inician en función de cada denuncia presentada por la población ante el Procurador de los Derechos Humanos."

Sin embargo, los siguientes procedimientos no han sido desarrollados en el sistema informático:

a. El sistema no incluye las herramientas necesarias para realizar los proyectos de resolución final, ni el proceso de revisión y firma del mismo, dichas fases se realizan fuera del sistema. Asimismo, no permite incorporar documentos que no se generan dentro del sistema, por lo que las respuestas a las solicitudes de informes detallados de las diligencias no se pueden adicionar al proceso.

b. El Sistema de Gestión de Denuncias está diseñado para que se puedan elaborar 30 documentos, ejemplo: actas de denuncias, proyecto de primera resolución, oficios de remisiones a otras instituciones, oficios de medidas de seguridad entre otros; sin embargo el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, en memorándum DRCD-969-13/11/19-SEOR del 13 de noviembre 2019, manifiesta:

"...En el SGD únicamente se pueden generar correctamente las actas de denuncias y el proyecto de primera resolución no así los oficios de remisiones a otras instituciones, medidas de seguridad, exhibiciones personales, toda vez que al momento de generar las mismas dentro del sistema, estas no abarcan toda la información necesaria, por lo que se trabajan nuevamente en Word, generando un doble trabajo.

En cuanto al proceso de traslado de expedientes, en algunas ocasiones al finalizar el proceso por el oficial de recepción, electrónicamente el expediente se traslada inmediatamente a la Dirección de Procuración, sin poder realizar lo que se necesita para terminar por completo el mismo. Asimismo, se carece de un acceso para ver el status y/o la etapa en que se encuentra el expediente, para brindar una mejor información del mismo.

Por otra parte, el SGD, es lento para cargar y atrasa la toma de la denuncia."

c. Se determinó que el Sistema de Gestión de Denuncias carece de Acuerdo emitido por la Autoridad Superior, donde se aprueba la implementación del mismo. Asimismo, la Tabla de Calificación de Derechos (Derechos civiles y políticos, económicos sociales y culturales y derechos específicos) que se utiliza actualmente para la clasificación de denuncias carece también de dicho sustento legal.

Según el Marco Conceptual de las Normas de Control Interno Gubernamental, de la Contraloría General de Cuentas dentro de los elementos del Control Interno en el numeral 13, literal c, establece que "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."

Comentario de los responsables

1.Con oficio DP-537/12/19-SEOR de fecha 12 de diciembre de 2019, el Licenciado

Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias con visto bueno de la Magister Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración, manifiesta:

"Situación Encontrada: Deficiencias en el Sistema de Gestión de Denuncias.

En la relacionada comunicación de resultados la respetable Auditor Especializado presenta como una posible situación encontrada, que

"...los siguientes procedimientos no han sido desarrollados en el sistema informático:

a.El sistema no incluye las herramientas necesarias para realizar los proyectos de resolución final, ni el proceso de revisión y firma del mismo, dichas fases se realizan fuera del sistema. Asimismo, no permite incorporar documentos que no se generan dentro del sistema, por lo que las respuestas a las solicitudes de informes detallados de las diligencias no se pueden adicionar al proceso.

b.El sistema de Gestión de Denuncias está diseñado para que puedan elaborar 30 documentos, ejemplo: (...)

c.Se determinó que el Sistema de Gestión de Denuncias carece de acuerdo emitido por la Autoridad Superior, donde se aprueba la implementación del mismo. Asimismo, la Tabla de Calificación de Derechos (Derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales y derechos específicos) que se utiliza actualmente para la clasificación de denuncias carece también de dicho sustento legal."

El Manual de Organización y Funciones de la Institución, aprobado por el Acuerdo SG-52-2019 del Procurador de los Derechos Humanos, establece que, entre otras, es función de la Dirección de Tecnología "...Desarrollar aplicaciones que automaticen y mejoren el desempeño de las funciones de las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos." y "...Monitorear y evaluar la tecnología para tomar decisiones y presentar las propuestas de actualización y mejoras." Asimismo, corresponde al Departamento de Desarrollo de Sistemas de la Dirección de Tecnología "...Adecuar las aplicaciones web y herramientas de colaboración existentes a las necesidades de las diferentes Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos." y "...Actualizar las aplicaciones web y herramientas de colaboración garantizando la adecuación a las necesidades de los usuarios, su continuidad y correcta operatividad."

En ese orden de ideas y como queda comprobado en la presente relación de

hechos, no es función de la Dirección de Procuración la administración de sistemas informáticos, como lo es el Sistema de Gestión de Denuncias, que en el presente caso representa una herramienta creada por la Dirección de Tecnología para asistir el trabajo realizado en la Dirección de Procuración, siendo el personal de la Dirección a mi cargo solo usuarios de dicho sistema informático y no administradores. En ese sentido no puede ni debe ser atribuible a la Dirección de Procuración las deficiencias que el mismo presente, toda vez que como recalco, la Dirección a mi cargo no tiene funciones, permisos o facultades para manipular ningún sistema informático.

No obstante lo anterior, en algunos casos específicos se ha solicitado a la Dirección de Tecnología la corrección de algunos aspectos del SGD, pudiendo evidenciar que el trámite para la autorización de dichos cambios es demasiado extenso, y no se responde al ritmo de trabajo que se lleva en esta Dirección para la tramitación de denuncias nuevas.

Con fecha 11 de diciembre de 2019 se dirigió comunicación al Despacho del Procurador de los Derechos Humanos, solicitando su oportuna intervención, en el sentido de instruir a donde corresponda, para que se atiendan y corrijan las deficiencias encontradas por la respetable Auditor Especializado en el asunto que nos atañe.

Por lo anterior expuesto, solicito a la respetable Auditor Especializado, se sirva desligar a la Dirección de Procuración de cualquier tipo de responsabilidad de la situación encontrada, por no ser una deficiencia atribuible de conformidad con las funciones y organización interna vigente y aprobada por la Autoridad Superior.

2.Con oficio de referencia No. 010-2019-DT-eabe del 11 de diciembre de 2019, el Ingeniero, Erick Arnoldo Bautista Elías, Director de Tecnología, manifiesta:

"De mi parte le informo que para hacer referencia al Sistema de Gestión de Denuncias en el presente Oficio estaré usando el acrónimo "SGD".

Situación encontrada

Deficiencia en el Sistema de Gestión de Denuncias

"... los siguientes procedimientos no han sido desarrollados en el sistema informático.

a.El sistema no incluye las herramientas necesarias para realizar los proyectos de resolución final, ni el proceso de revisión y firma del mismo, dichas fases se realizan fuera del sistema. Asimismo, no permite incorporar

documentos que no se generan dentro del sistema, por lo que las respuestas a las solicitudes de informes detallados en las diligencias no se pueden adicionar al proceso."

La implementación en el SGD de la etapa de trabajo del expediente en las áreas de Investigación de la Dirección de Procuración (DCP, DESC y DE) fue coordinada con la Unidad de Supervisión de dicha Dirección; sin embargo, durante el proceso de desarrollo e implementación (2007-2010) o en subsiguientes años, nunca fueron entregados formatos para los proyectos de resolución final, indicando que no podían generar un formato concreto, dado que cada una dependía del caso particular y que era muy difícil que pudiera encasillarse la información necesaria. Por tal motivo, solamente se incluye un cuadro de finalización o cierre del expediente, para que cada Jefe de Unidad pueda registrar el cierre dentro del sistema de cada expediente; ni de la Dirección de Procuración ni de la Dirección Nacional de Auxiliaturas (usuarios del SGD), se ha recibido ninguna solicitud para agregar al sistema ninguna plantilla de resolución final; asimismo, no se ha recibido ninguna solicitud indicando la necesidad del registro de documentos generados fuera del sistema.
Cabe mencionar que, en enero de 2018, recibimos Memorándum PDH-0127-30/01/19-AJRA-kc, del Señor Procurador, en el cual instruía a todos los Directores que todo cambio al SGD debía ser aprobado por él, previo a su desarrollo y posterior implementación. Se adjunta copia del mismo.

En julio de 2019 se reciben del Despacho Superior, con Memorándum PDH-2028-23/Jul/19-AJRA-mgma, las plantillas con los formatos de resolución final, para agregarse al SGD. Proyecto que, según lo instruido en el memorándum, debe coordinarse con la Secretaría General, y que ya ha sido incluido en el plan de trabajo del Departamento de Desarrollo de Sistemas para el año 2020. Se adjunta copia del memorándum mencionado.

b."El sistema de Gestión de Denuncias está diseñado para que se puedan elaborar 30 documentos, ejemplo: actas de denuncias, proyecto de primera resolución, oficios de remisiones a otras instituciones, oficios de medidas de seguridad, entre otros; sin embargo, según el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, en Memorándum DRCD-969-13/11/19-SEOR del 13 de noviembre 2019, manifiesta:
"... En el SGD únicamente se pueden generar correctamente las actas de denuncias y el proyecto de primera resolución no así los oficios de remisiones a otras instituciones, medidas de seguridad, exhibiciones

personales, toda vez que al momento de generar las mismas dentro del sistema, estas no abarcan toda la información necesaria, por lo que se trabajan nuevamente en Word, generando doble trabajo.
En cuanto al proceso de traslado de expedientes, en algunas ocasiones al finalizar el proceso por el oficial de recepción, electrónicamente el expediente se traslada inmediatamente a la Dirección de Procuración, sin poder realizar lo que se necesita para terminar por completo el mismo. Asimismo, se carece de un acceso para ver el status y/o la etapa en que se encuentra el expediente, para brindar una mejor información del mismo.
Por otra parte, el SGD, es lento para cargar y atrasa la toma de la denuncia."

1.Respecto a los formatos que se generan en el SGD, no hemos recibido indicación, por intermedio del Despacho Superior, que los mismos no cumpliesen con lo requerido o que sean necesarios otros formatos. En un CD adjunto encontrará los documentos que actualmente se generan en el sistema, para la Recepción y Calificación de Denuncias, mismos que se generan sin ningún problema. Cabe aclarar que, si fuese necesario cambiar la estructura actual de cualquiera de estos documentos, debe hacerse la solicitud al Despacho Superior para la inclusión en el Plan de Desarrollo e Implementación del 2020.

2.En cuanto a los traslados a la Dirección de Procuración, se aclara: Existen en el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, tres tipos de oficial: el "oficial especializado", "oficial de turno" y el "oficial de call center", a solicitud del Jefe del Departamento, los expedientes aperturados y trabajados por los "oficiales especializados" no pasan a la etapa de revisión, sino pasan directamente a firma en la Dirección de Procuración.

Asimismo, el 4 de enero del 2018 nos fue solicitado, vía correo electrónico, por parte del Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, realizar "Cambios en permisos del SGD", mismos que fueron realizados al SGD. Se adjunta el correo electrónico indicado.

Por lo anterior, habría que revisar si lo indicado son expedientes trabajados por este perfil de usuario, y de no ser así, se revisarán los casos que indiquen.

3.En cuanto a las búsquedas para ver el status o etapa del expediente, se aclara que sí existe esa funcionalidad en el sistema. Existen las búsquedas por distintos indicadores: por fecha de recepción, por número de expediente, por oficial que recibe la denuncia, por palabras claves en los hechos; en todos los casos de búsqueda, la tabla de resultados que se muestra incluye el estado del expediente, en el que se indica en qué etapa está y, en el caso de estar ya en etapa de investigación, indica qué oficial tiene asignado el expediente.

4.Sobre la velocidad del sistema, es importante informar que esta Dirección previamente no había recibido notificación de que existiera algún problema con la velocidad del mismo. Sin embargo, se procederá a solicitar una reunión con el Jefe de dicho Departamento para que podamos identificar la causa raíz de esta situación y así determinar la solución o soluciones que corresponde implementar.

c."Se determinó que el Sistema de Gestión de Denuncias carece de Acuerdo emitido por la Autoridad Superior, donde se aprueba la implementación del mismo, Asimismo, la Tabla de Calificación de Derechos (Derechos civiles y políticos, económicos sociales y culturales y derechos específicos) que se utiliza actualmente para la clasificación de denuncias carece también de dicho sustento legal."

La Dirección de Tecnología no cuenta con una instrucción oficial que se relacione o indique que el sistema debe contar con un Acuerdo de Implementación. Por lo anterior agradeceré me puedan detallar ¿Cuál debiera ser el proceso a seguir para atender y obtener la autorización que fuese necesaria recibir?

En cuanto a la autorización de la Tabla de Calificación de Derechos que se utiliza, se cuenta con el documento firmado por la Directora de Procuración donde se autoriza en marzo de 2014 el cambio de la misma, a ser implementada en mayo del 2014; en la reunión donde se autorizan los cambios, se recibe una hoja con los nuevos derechos a incluir, firmados por el entonces Procurador de los Derechos Humanos. Se adjuntan los documentos."

Comentario de auditoría

Del análisis de los comentarios y la documentación de soporte presentada por el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento Recepción y Calificación de Denuncias y el Ingeniero Erick Arnoldo Bautista Elías, Director de Tecnología se confirma que el Sistema de Gestión de Denuncias –SGD– contiene aspectos que deben mejorarse, para que la herramienta sea considerada como un sistema de procesamiento de información, identificando las acciones que permitan la implementación de las mismas. Asimismo, es necesario que el Sistema de Gestión de Denuncias y la Tabla de Calificación de Derechos cuenten con el instrumento o Acuerdo respectivo emitido por la Autoridad Superior, que le de legalidad dentro de la normativa interna.

En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

Recomendaciones

1. Que la Directora de Procuración, el Director Nacional de Auxiliaturas y los demás Directores que utilizan el Sistema de Gestión de Denuncias –SGD– en coordinación con el Director de Tecnología, evalúen los procesos para administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante que contiene el sistema y presenten a la Autoridad Superior, un diagnóstico y propuesta para desarrollar las mejoras o modificaciones necesarias, las cuales deben ser aprobadas por la Autoridad Superior.
2. Que el Director de Tecnología en coordinación con las direcciones usuarias del Sistema de Gestión de Denuncias realicen las diligencias pertinentes ante el Despacho Superior para que se apruebe dicho Sistema.

3. Que la Directora de Procuración, realice las diligencias pertinentes para que se apruebe la tabla de calificación de derechos que se utiliza actualmente para la clasificación de las denuncias en el Sistema de Gestión de Denuncias.

Beneficios esperados

Que la Procuraduría de los Derechos Humanos cuente con una herramienta tecnológica de información que sea práctica y eficaz y que permita a través de los procesos, registrar, dirigir, controlar y supervisar el seguimiento de cada denuncia desde su recepción hasta el cierre del expediente y así contar con la información oportuna que se genera para dar cumplimiento a solicitudes realizadas por la población en temas de derechos humanos o para la emisión de informes.

Asimismo, durante el proceso de auditoria se establecieron las siguientes deficiencias

Deficiencia 1

Expedientes de Prevención, Orientación e Intervención inmediata de años anteriores pendientes de finalizar según el Sistema de Gestión de Denuncias

Condición

Se determinó según listados de expedientes generados del Sistema de Gestión de Denuncias, que en las Unidades de: Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, Atención a la Víctima y Prevención de Maltratos, existen varios expedientes de años anteriores sin ser finalizados, los cuales se encuentran

clasificados así: PREVENCIÓN ORD.GUA, INTERVENCIÓN INMEDIATA ORD.GUA, ORIENTACIÓN ORD.GUA Y ATENCIÓN PSICOLOGICA siendo las siguientes cantidades:

a. En la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center aparecen pendientes de finalizar 6 expedientes del año 2015, 23 expedientes del año 2016, 54 del año 2017, 192 del año 2018 y del 1 de enero al 30 de junio de 2019, 162 expedientes; en su mayoría el estado en que se encuentran es en la etapa de revisión en la Jefatura del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, otros en la etapa de generación de documentos (primera resolución y medidas urgentes) y en la etapa de impresión del acta de la denuncia.

Dentro de los expedientes indicados anteriormente, hay varios que están clasificados como INTERVENCIÓN INMEDIATA A.Y PREVENCIÓN A, la letra "A" significa "Archivo". En relación a los expedientes PREVENCIÓN A, manifestó el Licenciado Saúl Estuardo Orellana, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias que, en el procedimiento establecido en el Manual, no establece quien debe firmar la razón de cierre de dichos expedientes.

b. En la Unidad de Atención a la Víctima, aparecen sin finalizar 6 expedientes del año 2014, 30 expedientes del año 2015, 132 del año 2016, 306 del año 2017. El estado en que se encuentran según el Sistema de Gestión de Denuncias es: "En el sistema están en trámite" y otros que el "Oficial lo dio por terminado, el Jefe no lo confirma como terminado"; del año 2018 aparecen 268 expedientes los cuales en la mayoría indica "En el sistema están en trámite."

c. En la Unidad de Prevención de Maltratos, aparece sin finalizar el expediente PREVENCION ORD.GUA 10008-2016/UPM el cual indica que "En el sistema registra la asignación, pero no lo han marcado como recibido"; del año 2017 aparecen los expedientes PREVENCION ORD.GUA 10921-2017/UPM y PREVENCION ORD.GUA 13721-2017 /UPM uno indica "En el Sistema registra la asignación pero no lo han marcado como recibido" y el otro indica "En el sistema están en trámite"; del año 2018 aparece el expediente PREVENCION ORD.GUA 9284-2018/UPM el cual indica "En el sistema están en trámite."

Asimismo aparecen sin finalizar 34 expedientes más, 2 del año 2015, 4 del año 2016, 8 del año 2017 y 20 expedientes del año 2018, clasificados así: 33 expedientes de ATENCION PSICOSOCIAL.GUA y 1 expediente PREVENCION EIO GUA, el estado en que se encuentran en el Sistema de Gestión de Denuncias dichos expedientes es: 6 están en etapa de impresión del acta de denuncia, 5 en etapa de generación de documentos (primera resolución y medidas urgentes), 6 en etapa de impresión del acta de denuncia y 23 en etapa de revisión en Jefatura del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias.

Se determinó que el expediente PREVENCION ORD.GUA 9284-2018/UPM el cual en el sistema aparece que está en trámite. Según boleta de traslado de expedientes de denuncias al "Archivo", aparece que fue trasladado el 22 de febrero de 2019 al Departamento de Archivo. El expediente PREVENCION ORD.GUA 10512-2019/UPM aparece en el sistema en trámite, no obstante, según boleta de traslado de expedientes de denuncias al Departamento de "Archivo", fue trasladado el 25 de octubre 2019.

Criterio

Acuerdo No. 9-03 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 2.2 Organización Interna de las Entidades, se encuentra el principio de Supervisión: "Se establecerán los distintos niveles de supervisión, como una herramienta gerencial para el seguimiento y control de las operaciones, que permitan identificar riesgos y tomar decisiones para administrarlos y aumentar la eficiencia y calidad de los procesos.

En el Memorándum DP-004-3/01/19-RAMS de fecha 3 de enero de 2019 emitido por la Mgtr. Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración dirigido a los Jefes de los departamentos y unidades que integran dicha dirección, así como a los Auxiliares Municipales del Departamento de Guatemala I, II y III, gira instrucciones que deben cumplir las cuales en los numerales 7 y 8 establecen:

"Cada Auxiliar Municipal y Jefe de Departamento y/o Unidad deberá realizar revisión de todos los expedientes a su cargo, a efecto se dé cumplimiento a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, debiendo realizar las diligencias correspondientes y la resolución respectiva en los plazos establecidos principalmente lo relacionado a los artículos 27 al 32 de la ley mencionada, velando que los expedientes contengan las diligencias en orden cronológico, foliadas y notificadas. La revisión anterior deberá realizarse en forma mensual, debiendo informar por escrito a la Dirección de Procuración sobre los expedientes recibidos, diligencias realizadas, resoluciones emitidas, oficios u otros documentos que se generen, dentro de los primeros cinco días de cada mes a partir del mes de febrero del año en curso, dentro de dicho informe deberán incluir acciones de mejora, informe de expedientes u otro asunto cuya resolución dependa de la Dirección.

Los expedientes correspondientes a los años anteriores al 2019 deberán ser resueltos en los plazos establecidos en la ley de la materia; por lo cual se instruye

para que de la forma más expedita si existieran pendientes se realicen las diligencias respectivas para la elaboración de la resolución correspondiente, y que dicho plazo no exceda de 3 meses a partir de la presente fecha."

Comentario de los responsables

1.Con oficio DP-537/12/19-SEOR de fecha 12 de diciembre de 2019, el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias con visto bueno de la Magister Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración, manifiesta:

La condición expuesta por la Auditor Especializado radica en que:

"Se determinó según listados de expedientes generados del Sistema de Gestión de Denuncias, que en las Unidades de: Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, Atención a la Víctima y Prevención de Maltratos, existen varios expedientes de años anteriores sin ser finalizados, los cuales se encuentran clasificados así: PREVENCIÓN ORD.GUA, INTERVENCIÓN INMEDIATA ORD.GUA, ORIENTACIÓN ORD.GUA Y ATENCIÓN PSICOLÓGICA..."

En el oficio UDAI-391-2019/hvzc de fecha 7 de octubre de 2019, signado por la Auditor Especializado, Licda. Hilda Virginia Zuncar Castillo; el Supervisor de Auditoría Interna, Lic. Mario Garcia Aguilar; y, con el visto bueno de la Auditor Interno del Procurador de los Derechos Humanos, Licda. Karen Marysabel Beltetón Cardona, se informa a la Dirección de Procuración que de conformidad con el nombramiento Código Único de Auditoría –CUA- No. 84400-1-2019 de fecha 25 de septiembre de 2019, emitido por el Auditor Interno, la licenciada Zuncar Castillo fue designada para realizar **Auditoría de Desempeño en el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias por el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019**.

En ese orden de ideas, es de gran importancia resaltar que la materia que origina la deficiencia identificada por la respetable profesional, excede los límites temporales de la designación para practicar la Auditoría de Desempeño, esto por tratarse de expedientes iniciados en años anteriores al periodo auditado, motivo por el cual no pueden, ni deben ser objeto de análisis en la presente auditoría de desempeño.

Continúa manifestando la respetable profesional que:

"Dentro de los expedientes indicados anteriormente, hay varios que están clasificados como INTERVENCIÓN IMEDIATA A. Y PREVENCIÓN A, la letra "A" significa "Archivo". En relación a los expedientes PREVENCIÓN A, manifestó el

Licenciado Saúl Estuardo Orellana, Jefe del Departamento de recepción y Calificación de Denuncias que en procedimiento establecido en el Manual, no establece quien debe firmar la razón de cierre de dichos expedientes."

Dicha circunstancia quedó evidenciada en el memorándum DP-268-9/07/19-RAMS, de fecha 9 de julio de 2019, donde se trasladó para aprobación del Despacho Superior, el original del Procedimiento para la Tramitación de Expedientes Prevención (A). No obstante, dicha solicitud se encuentra pendiente de la aprobación de la Autoridad Superior desde esa fecha, lo que imposibilita concluir con el trámite de la totalidad de ese tipo de expedientes."

Comentario de Auditoría

Del análisis de los comentarios del responsable y la documentación de descargo, se concluye que no obstante lo indicado por el Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de denuncias, Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez: "que se excedió los límites temporales de la designación para practicar la Auditoría de Desempeño, esto por tratarse de expedientes iniciados en años anteriores al periodo auditado, motivo por el cual no pueden, ni deben ser objeto de análisis en la presente auditoría de desempeño", se hace del conocimiento que en el nombramiento de auditoría 84400-1-2019, establece: " El alcance lo definirá el equipo de auditoria interna de acuerdo a las circunstancias que se presenten en el desarrollo del trabajo...", por lo tanto, en el proceso de ejecución de la auditoría, la deficiencia de expedientes sin ser finalizados en el Sistema de Gestión de Denuncias está vigente, por lo que, la deficiencia actualmente no se considera atendida, para lo cual se dará el seguimiento correspondiente.

Recomendaciones:

1. Que la Directora de Procuración gire instrucciones a donde corresponda, para que se verifique en el Sistema de Gestión de Denuncias la cantidad de denuncias de años anteriores que aparecen pendientes de finalizar, contra los expedientes físicos y se proceda a realizar las diligencias y los registros que corresponda, dentro de un tiempo prudencial para darles el status de finalizados.
2. Que la Directora de Procuración gire instrucciones al Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias, para que brinde el seguimiento correspondiente ante el Despacho Superior, a la solicitud de aprobación del "Procedimiento para la Tramitación de Expedientes Prevención (A)", el cual fue trasladado el 9 de julio de 2019, para su aprobación, haciendo énfasis de la importancia que tiene, para concluir con el cierre de estos expedientes.
3. Que la Directora de Procuración gire instrucciones a los jefes de los

departamentos que conforman la Dirección de Procuración, para que estos a su vez instruyan al personal a su cargo, para que tengan el debido cuidado de registrar oportunamente en el Sistema de Gestión de Denuncias el procedimiento que corresponda. Asimismo, que se implemente un control de verificación del estado en que se encuentran las denuncias en el SGD contra los expedientes físicos.

Beneficios esperados

Que la Procuraduría de los Derechos Humanos, cuente con un Sistema de Gestión de Denuncias que contenga la información oportuna y veraz que permita agilizar los procedimientos de las denuncias y tomar decisiones para mejorar los servicios en derechos humanos que presta la Institución en beneficio de la población.

Deficiencia 2

Manual de Procedimientos y Manual de Puestos y Perfiles aún no están actualizados

Condición

a. Los Manuales de: Procedimientos y de Puestos y Perfiles de la Institución aún no están actualizados de acuerdo con la nueva estructura orgánica de la Procuraduría de los Derechos Humanos aprobada con el Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones como se puede observar en siguiente cuadro.

Acuerdo SG-078-2013 y sus modificaciones	Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones
2. Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias 1.1. Unidad de Atención a la Victima 2.1.1 Sección de Atención Jurídica y Psicología 2.1.2 Sección de Denuncias Telefónicas	1.2.2 Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias 1.2.2.1 Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center 1.2.2.2 Unidad de Atención a la Víctima 1.2.2.3 Unidad de Prevención de Maltratos

Como se puede observar, la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, no existía en el Manual de Organización según Acuerdo SG-078-2013 y la Unidad de Atención a la Víctima pertenecía al Departamento Derechos.

En el Manual de Puestos y Perfiles versión 6, existen puestos que no coinciden con la nómina de sueldos como se puede observar en el siguiente cuadro:

Orden	NOMBRE DEL PUESTO	
	Según Nómina	Según Manual de Puestos y Perfiles
1	Jefe Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias	Jefe de Departamento
2	Jefa de Unidad	Jefe Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias
3	Secretaria Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias	Secretaria de Unidad
4	Auxiliar Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias	Auxiliar de Recepción y Calificación de Denuncias
5	Secretaria Recepcionista Dirección de Procuración	Secretaria de la Dirección de Procuración
6	Oficial de Denuncias Telefónicas de Turno	Oficial de Denuncias Telefónicas
7	Oficial de Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias	Oficial de Unidad/ Oficial de Defensoría
8	Recepcionista de Turno	Recepcionista
9	Auxiliar de Recepción	Auxiliar de Recepción, Dirección de Procuración
10	Coordinador de Turno	No existe este puesto en el Manual de Puestos y P
11	Oficial de la Unidad de Prevención de Maltratos	Oficial de Unidad/ Oficial de Defensoría
12	Oficial Atención Jurídica y Psicológica	No existe este puesto en el Manual de Puestos y P
13	Oficial Dirección de Procuración	No existe este puesto en el Manual de Puestos y P

b. En el informe de la Auditoría de Gestión realizada a la Dirección de Procuración según CUA 74774-1-2018 por el período del 30 de enero de 2017 al 30 de abril de 2018, quedaron parcialmente atendidas las deficiencias descritas en los numerales 3 y 8 "Falta de Manual de Procedimientos específico para el área de Procuración" y la "Deficiencia del Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos."

- Del seguimiento a dichas recomendaciones con memorándum DP-448-15/10/19-RAMS de fecha 15 de octubre de 2019 la Directora de Procuración, Magister Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, en relación a la deficiencia 3 Falta de Manual de Procedimientos específicos para el área de Procuración, manifestó:

"En cuanto a este punto, cabe indicar que se está a la espera de que se realicen una serie de modificaciones pendientes al Sistema de Gestión de Denuncias y de esa cuenta poder establecer los protocolos para la elaboración del Manual en Referencia."

- Asimismo, en memorándum de referencia DPGI-0453/15-11-2019/AM-ed del

15 de noviembre de 2019, la Directora de Planificación y Gestión Institucional en relación a la deficiencia 3 y 8 indicada anteriormente manifestó:

"Actualmente en el Manual de Procedimientos de la institución, la Dirección de Procuración si cuenta con procedimientos aprobados por la máxima autoridad.

Ya se han tenido avances con la Dirección de Procuración en cuanto a su Manual de Procedimientos, se han trabajado dos procedimientos, de los cuales uno ya fue validado por la máxima autoridad por medio del Acuerdo SG-70-2019 del Procurador de los Derechos Humanos "Ruta de Emisión de Constancias de Carencias de Antecedentes de Violaciones a los Derechos Humanos."

Se está trabajando la nueva versión del Manual de Procedimientos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se enviará un CD con la información a la Dirección de Procuración, para que ellos evalúen la misma y nos envíen la documentación necesaria y correcta para poder realizar o actualizar, según sea el caso, sus nuevos procedimientos, con la finalidad que los mismos reflejen su actuación dentro del mandato y naturaleza del Procurador de los Derechos Humanos. Como Dirección de Planificación y Gestión Institucional, se brindará la asesoría, apoyo y seguimiento a la elaboración de los procedimientos respectivos."

En relación a la Deficiencia del Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, manifestó:

"Como ya es del conocimiento de Auditoría Interna, la máxima autoridad de la institución aprobó el cronograma de trabajo para la elaboración del Manual de Puestos y Perfiles de la PDH. Se están trabajando los descriptores con las unidades administrativas para la confección de la nueva versión del Manual de Puestos y Perfiles de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Criterio

El Acuerdo No. 9-03 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos establece: "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.

Comentario de los responsables

Con oficio DP-537/12/19-SEOR de fecha 12 de diciembre de 2019, el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias con visto bueno de la Magister Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración, manifiesta:

"La respetable Auditor Especializado deja plasmado en su informe la siguiente condición: "...Los Manuales de: Procedimientos y de Puestos y Perfiles de la Institución aún no están actualizados de acuerdo con la nueva estructura orgánica de la Procuraduría de los Derechos Humanos aprobada con el Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones..."

Asimismo, en el mismo documento también indica que con relación al "...informe de Auditoría de Gestión realizada a la Dirección de Procuración según CUA-74774-1-2018 por el período del 30 de enero de 2017 al 30 de abril de 2018, quedaron parcialmente atendidas las deficiencias descritas en los numerales 3 y 8 "Falta de Manual de Procedimientos específico para el área de Procuración" y la "Deficiencia del Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos".

Con relación a lo indicado, es necesario señalar que según lo preceptuado en el Artículo 121 Transitorio del Acuerdo SG-93-2019 Segunda Modificación al Acuerdo Número SG-116-2018 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos: "Se instruye a las Direcciones de Recursos Humanos y Planificación y Gestión Institucional, para que de forma progresiva inicien con la actualización en los instrumentos institucionales que a cada Dirección le competen, para el efectivo cumplimiento del presente Acuerdo."

Por lo que, en concordancia con dicha disposición, se continúa trabajando con la Dirección de Planificación y Gestión Institucional en la actualización tanto del Manual de Procedimientos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, como del Manual de Puestos y Perfiles de la PDH.

En algunos casos específicos, ha sido necesaria la actualización de algunos documentos como lo es los perfiles de puestos, estos se han solicitado a la referida Dirección, misma que ha revisado y aprobado las modificaciones correspondientes."

Comentario de Auditoría

De conformidad a los comentarios del Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y de la documentación de descargo presentada, se concluye que la Dirección de

Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Procuración, han coordinado para realizar algunos procedimientos y descriptores de puestos y perfiles dentro de los cuales se encuentran los de Recepcionista de Turno y el de Jefe/a de Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y Call Center, sin embargo, aún falta crear procedimientos y descriptores de puestos, por lo que se considera que la deficiencia está parcialmente atendida.

Recomendación

Que la Directora de Procuración con el apoyo de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional, continúen con las acciones necesarias para concluir con los manuales de procedimientos y descriptores de puestos que están pendientes, los cuales deben estar de acuerdo con la estructura organizacional de la Procuraduría de los Derechos Humanos, establecida en el Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones.

Beneficios esperados

Contar con Manuales actualizados ajustados a la estructura organizacional según el Reglamento de Organización y Funcionamiento, Acuerdo SG-116-2018 y sus modificaciones que determinen con claridad la responsabilidad que tiene cada funcionario o empleado, así como que puedan realizar sus funciones cumpliendo con los procedimientos establecidos.

Deficiencia 3

Deficiencia en la entrega de la notificación de la resolución inicial

Condición

Las resoluciones iniciales de las denuncias que se describen a continuación no fueron entregadas a los denunciantes oportunamente:

a. La denuncia con número EXP PREVENCIÓN ORD.GUA 3322-2019/UAV fue recibida el 15 de marzo de 2019 y la resolución inicial fue emitida en esa misma fecha la cual fue trasladada a la Unidad de Notificaciones el 27 de marzo de 2019 para ser notificada al denunciante, sin embargo, la Unidad de Notificación la trasladó a la empresa Cargo Expreso hasta el 5 de junio de 2019 y dicha empresa la entregó el 8 de junio, siendo aproximadamente 83 días después de emitida la resolución inicial.

b. La denuncia con número EXP PREVENCIÓN ORD.GUA 3661-2019/UPM fue

recibida el 25 de marzo de 2019 y la resolución inicial fue emitida la misma fecha, la cual fue trasladada a la Unidad de Notificaciones el 28 de marzo 2019 para ser notificada al denunciante, sin embargo, la Unidad de Notificaciones la notificó directamente al denunciante hasta el 10 de junio de 2019, aproximadamente 77 días después de ser emitida la resolución inicial.

c. La denuncia con número EXP PREVENCIÓN ORD.GUA 3196-2019/UPM fue recibida el 13 de marzo de 2019 y la resolución inicial fue emitida en la misma fecha, la cual fue trasladada a la Unidad de Notificaciones el 11 de septiembre 2019 para ser notificada al denunciante, sin embargo, la Unidad de Notificación la notificó directamente al denunciante hasta el 29 de octubre 2019, aproximadamente 230 días después de ser emitida la resolución inicial.

En relación del atraso en la entrega de las resoluciones iniciales, manifestó el señor Héctor Roberto Roca, encargado de la Unidad de Notificaciones, "...obedece a que en los días previos y posteriores a su recepción para diligencia, había una baja en la cantidad de personal en la oficina de la sección de notificaciones, por lo que en algunos momentos solamente estaba disponible 01 persona encargada de realizar la notificación, la cantidad de personal mermó derivado de gozo del período de vacaciones."

Asimismo, se observó que cuando las Unidades trasladan la primera resolución a la Unidad de Notificaciones no contienen la descripción necesaria que identifique a que se refiere la documentación, no describe la identificación de la unidad ni la fecha en que se emite dicho documento, en si no existe un formato determinado para trasladar la resolución inicial, cada oficial lo redacta a su manera.

También se observó que las actas o informes de las actuaciones que realizan las oficiales de la Unidad de Prevención de Maltratos en relación a expedientes, carecen del Vo. Bo. de la Jefa de la Unidad.

Criterio

Según el Memorándum DP-004-3/01/19-RAMS de fecha 3 de enero de 2019 emitido por la Mgtr. Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración dirigido a los Jefes de los departamentos y unidades que integran dicha dirección, así como a los Auxiliares Municipales del Departamento de Guatemala I, II y III, gira instrucciones que deben cumplir, las cuales en los numerales 7 y 2 establecen:

"Cada Auxiliar Municipal y Jefe de Departamento y/o Unidad deberá realizar revisión de todos los expedientes a su cargo, a efecto se dé cumplimiento a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del

Procurador de los Derechos Humanos, debiendo realizar las diligencias correspondientes y la resolución respectiva en los plazos establecidos principalmente lo relacionado a los artículos 27 al 32 de la ley mencionada, velando que los expedientes contengan las diligencias en orden cronológico, foliadas y notificadas. La revisión anterior deberá realizarse en forma mensual, debiendo informar por escrito a la Dirección de Procuración sobre los expedientes recibidos, diligencias realizada, resoluciones emitidas, oficios u otros documentos que se generen, dentro de los primeros cinco días de cada mes a partir del mes de febrero del año en curso, dentro de dicho informe deberán incluir acciones de mejora, informe de expedientes u otro asunto cuya resolución dependa de la Dirección.

Cada uno de los informes que es elaborado y firmado por el personal a su cargo deberán tener el visto bueno de ustedes, del asistente o auxiliar, a quienes corresponde que los datos consignados sean verídicos, en tal sentido se les insta a verificar dichos extremos."

Comentario de los responsables

Con oficio DP-537/12/19-SEOR de fecha 12 de diciembre de 2019, el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias con visto bueno de la Magister Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración, manifiesta:

"En la relacionada comunicación de resultados la respetable Auditor Especializado presenta como una posible situación encontrada, que

"...Varios expedientes dentro de los cuales se emitió resolución inicial fueron remitidos en diferentes fechas a la Unidad de Notificaciones, siendo notificadas las mismas varios días después..."

Cabe mencionar que la Unidad de Notificaciones hasta el mes de febrero del presente año contaba con 6 personas, el licenciado Héctor Roberto Roca Quevedo, Héctor Alfonso Rodríguez, Digitalizador, Isidro Sepez Notificador, Walter Molina Notificador, Luis Felipe Ortíz Albizurez Mensajero, y Soliman Romen Cifuentes Pérez. La Unidad de Notificaciones hasta la entrada en vigencia del Acuerdo SG-116-2018, era la encargada de notificar y trasladar oficios, memoriales, documentos, memos, etc. emitidos por toda la institución. En dicho acuerdo se estableció que los mensajeros se trasladarían a la Dirección Administrativa.

En virtud de lo anterior el 11 de febrero de 2019, se suscribió acta administrativa número 06-2019, en virtud de la cual quedo formalmente establecido el traslado

del personal de mensajería a la Dirección Administrativa. Dicha acta fue suscrita por la Magister Brenda Dery Muñoz Sánchez de Molina, Directora de Procuración, licenciado Juan Pablo Aceituno Aragón, Jefe del Departamento de Seguimiento, licenciado Héctor Roberto Roca Quevedo, Encargado de la Unidad de Notificaciones, licenciada Gloria Esperanza Maza Luna, Directora Administrativa, Magister Sonia Eleonora Cuevas Ruano, Jefe del Departamento de Servicios Generales, Luis Felipe Ortíz Albizurez, mensajero y Soliman Romero Cifuentes Pérez. En dicha acta quedo establecido todo lo relativo al traslado, documentos pendientes, tarjetas de responsabilidad, etc.

Dicho traslado mermó el trabajo de la Unidad de Notificaciones, ya que el todo el trabajo que se realizaba con 4 personas, 2 de ellas con motocicleta, y 2 a pie, se tuvo que iniciar a realizar únicamente con 1 notificador en moto, y 1 notificador a pie. Si bien es cierto quedó establecido en los documentos que la Unidad de Notificaciones debía de seguir notificando y entregando, esto provocó un atraso, lógico, en todos los documentos ingresados a la Unidad de Notificaciones.

A raíz de lo anterior en la Unidad de Notificaciones se redefinió el proceso de recepción, entrega y devolución de notificaciones, memoriales, y documentos, ya que, por falta de personal, el trabajo se acumuló, ya que únicamente 1 notificador tenía moto, para entregar/notificar en direcciones lejanas, y 1 persona a pie para realizar el trabajo dentro de la circunscripción del Departamento de Guatemala, en la medida de lo posible.

Las notificaciones en áreas lejanas, áreas rojas, marginales, departamentales y demás se realizan a través de Correo Nacional (Cargo Expreso). Para esto es necesario llenar la cédula, hacer un listado de las piezas que se entregan, hacer sobre por notificación, ensobrar las notificaciones, emitir un formulario de Cargo Expreso, indicando las piezas que se envían, cuántas de ellas a municipios y departamentos, y demás, es decir es un trabajo complicado, largo, y sobre todo de mucha concentración.

Las notificaciones vía correo nacional anteriormente eran preparadas por el notificador que no tenía motocicleta cuando regresaba de su labor diaria, así como por el mensajero que no tenía motocicleta. Este trabajo lo realizaban cuando terminaban su ruta diaria, que hasta la fecha es variable, es decir, no solo salían a notificar/entregar documentación, notificaciones, o memoriales, sino también eran los encargados de preparar las que se enviarían por correo.

A raíz del traslado, el trabajo se multiplicó, y el personal se redujo, lo que implicó un atraso en las notificaciones, por falta de personal, a pesar de eso las notificaciones hasta la fecha se siguen notificando, pese a no haber tenido incremento de personal.

Aunado a lo anterior el notificador Walter Molina, gozó su período de vacaciones previamente planificadas, saliendo el 25 de marzo de 2019, regresando a sus labores el 29 de abril de 2019, lo que vino a mermar aún más el trabajo de la Unidad de Notificaciones, ya que únicamente se estuvo laborando ese tiempo con 1 notificador, es decir, todas las notificaciones generadas por esta Institución a nivel nacional, era realizada por únicamente 1 persona. De igual forma el encargado de la Unidad de Notificaciones, gozó de su período vacacional, también previamente programado, saliendo el 01 de abril de 2019, retornando el 13 de mayo de 2019, es decir el mes de abril, la Unidad de Notificaciones siguió con sus tareas, únicamente con 2 personas, pese a eso, el trabajo nunca se detuvo, tanto así que hasta el Digitalizador apoyo con la entrega de documentos.

Es de hacer notar que la Unidad de Notificaciones, hoy en día, está liderada por el licenciado Juan Pablo Aceituno Aragón, quien pese a tener bajo su cargo también la Unidad de Notificaciones, apoya diariamente con el tema de notificaciones. Hoy en día el trabajo de la Unidad de Notificaciones, sigue fluyendo, pese a no haber tenido incremento de personal.

Cabe resaltar que inmerso en el texto del informe presentado por la Auditor Especializado se lee el texto:

"También se observó que las actas o informes de las actuaciones que realizan oficiales de la Unidad de Prevención de Maltratos en relación a expedientes, carecen del Vo.Bo. de la Jefa de Unidad."

En ese sentido se aclara que mediante el Memorándum DP-004-3/01/19-RAMS se giró instrucciones precisas a los Jefes de Unidades y Departamentos que integran la Dirección de Procuración, para que entre otras cosas se verifique que cada uno de los informes que es elaborado por el personal a su cargo tengan su visto bueno, o el de su asistente o auxiliar, a quienes les corresponde que los datos consignados sean verídicos, en tal sentido se les instó a verificar dichos extremos."

Comentario de Auditoría

De conformidad a los comentarios emitidos por el Licenciado Saúl Estuardo Orellana Rodríguez, Jefe del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y de la documentación de descargo, se concluye que por el traslado del personal de mensajería de la Unidad de Notificaciones, de la Dirección de Procuración a la Dirección Administrativa, a partir del 11 de febrero de 2019 por la vigencia del nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, según Acuerdo SG-116-2019, y el poco

personal que existe en el Departamento de Notificaciones, ocasionó el atraso en las notificaciones, situaciones que no fueron previstas, por lo tanto, se considera atendida dicha situación, sin embargo se emite la recomendación que se describe a continuación.

Recomendación

Que la Directora de Procuración vele para que esta situación no sea reincidente, asimismo que gire instrucciones a los Jefes de los Departamentos que trasladan documentos al Departamento de Notificaciones, para que implementen un control que permita determinar cuándo no han sido entregadas oportunamente.

Beneficios esperados

Que los denunciantes conozcan oportunamente si a la denuncia presentada ante la Procuraduría de los Derechos Humanos se le ha dado trámite y tengan la certeza del apoyo brindado en la institución.

Buenas Prácticas

La Procuraduría de los Derechos Humanos a través de la Unidad de Prevención de Maltratos brinda apoyo psicológico a la población solicitante y personal de la institución cuando lo requieran. Dicho apoyo es brindado por los estudiantes pasantes de Psicología de la Universidad Rafael Landívar y de la Universidad Mariano Gálvez, dicho apoyo consiste en dar seguimiento psicológico a las solicitudes de atención psicosocial referidas por el psicólogo de la Unidad de Prevención de Maltratos. Toda vez el caso es referido, las acciones quedan a cargo propiamente de la Universidad.

Conclusiones al Desempeño

Efectivamente las acciones realizadas por el Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias y sus unidades, corresponden al principio de eficiencia, debido a que cumplen con las metas establecidas en el POA.

RECOMENDACIONES PARA CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO INTITUCIONAL

Recomendación al Señor Procurador de los Derechos Humanos

Que el Procurador de los Derechos Humanos, instruya a la Directora de Procuración para que vele para que se cumpla con las recomendaciones emitidas en este informe dentro de un tiempo prudencial, y del cumplimiento de las mismas

notificar a Auditoría Interna

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

Para fines de la presente Auditoría se revisó el archivo permanente de Auditoría Interna, para establecer las Auditorías efectuadas anteriormente y realizar el seguimiento a las recomendaciones vertidas, estableciéndose que en el informe de Auditoría de Desempeño 74774 realizado con anterioridad a la Dirección de Procuración se emitieron recomendaciones de las deficiencias que quedaron parcialmente atendidas siendo la 3 "Falta de Manual de Procedimientos específico para el área de Procuración" y la 7 "Deficiencia en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, Acuerdo No. SG-78-2013", de las cuales la deficiencia 7 fue totalmente atendida al emitir el nuevo Reglamento según Acuerdo SG-116-2018 y la deficiencia 3 aún sigue parcialmente atendida o en proceso por lo que la deficiencia 2 descrita en este informe, queda parcialmente atendida, **por lo que se recomienda a la Directora de Procuración,** realizar las acciones necesarias para que se atienda totalmente la recomendación indicada en el numeral 2.

DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	BRENDA DERY MUÑOZ SANCHEZ	DIRECTOR DE PROCURACION	23/08/2017	
2	SAUL ESTUARDO ORELLANA RODRIGUEZ	JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECEPCION Y CALIFICACION DE DENUNCIAS	02/10/2006	
3	ERICK ARNOLDO BAUTISTA ELIAS	DIRECTOR DE TECNOLOGIA	20/08/2017	

COMISION DE AUDITORIA

HILDA VIRGINIA ZUNCAR CASTILLO DE BRAN
Auditor

MARIO GARCIA AGUILAR
Supervisor

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUDITORIA INTERNA
GUATEMALA

KAREN MARY SABEL BELTETON CARDONA
Director