



Defensoría de la Mujer Indígena DEMI

Analy...
Ana María Xuyá Cuxil
Recibido 04/03/2025
Hora: 11:03



Guatemala, 03 de Marzo de 2025
Oficio No. UDAI-020-2025

Licenciada
Ana María Xuyá Cuxil
Encargada Temporal de la Unidad de Información Pública
Defensoría de la Mujer Indígena

Estimada Licenciada Xuyá:

Chaak'ul chi numtajenaq xsahil aach'ool, li xch'ool li choxa ut li ruuchich'och' chi ke'ok xkawil eechool sa' leek'anjel ut chi ru leeyu'am. (Idioma maya Q'eqchi')

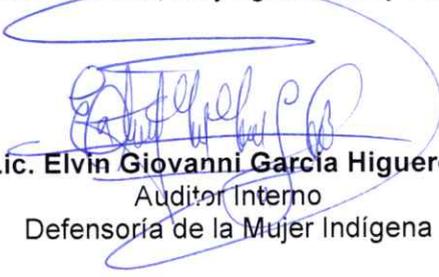
Reciba cordiales saludos; que el Corazón del Cielo y el Corazón de la Tierra le *regale* buenas energías en su trabajo y vida personal.

El motivo de la presente es para trasladar lo requerido mensualmente, por su unidad, mediante Oficio No. UIP-DEMI-Oficio No. 45-2025/amxc, de fecha 28 de febrero de 2024, en el cual solicita el traslado de la información pública de oficio que de conformidad a la Ley de Acceso a la Información Pública corresponde reportar a la Unidad de Auditoría Interna, correspondiente al mes de **FEBRERO DE 2025**, para lo cual informamos que la Unidad de Auditoría Interna no recibió ningún informe de auditorías gubernamentales externas, únicamente se trasladó un informe de auditoría interna, siendo el siguiente: **1.- Auditoría Operativa a la Unidad de Atención de Casos de Oficinas Centrales y Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá y Sana Rosa, según CAI 00005 del SAG-UDAI-WEB correspondiente al PAA 2024.**

Se traslada copia física del informe descrito y copia en formato digital PDF y en editable Word del presente oficio, al correo institucional informacionpublica@demigob.gt, para que la misma sea publicada en la página oficial de DEMI dentro del plazo legal **bajo el artículo 10 Información Pública de Oficio, numeral 23 Informes de auditorías gubernamentales o privadas.**

Sin otro particular me suscribo de usted, muy agradecido y con todo respeto.

Atentamente,


Lic. Elvin Giovanni García Higueros
Auditor Interno
Defensoría de la Mujer Indígena



cc. Archivo



Defensoría de la
Mujer Indígena
DEMI

31

Guatemala, 27 de Febrero de 2025
Oficio No. UDAI-019-2025

M.A. María Xol
Defensora de la Mujer Indígena
Defensoría de la Mujer Indígena

Estimada Defensora:

Chaak'ul chi numtajenaq xsahil aach'ool, li xch'ool li choxa ut li ruuchich'och' chi ke'ok xkawil eechool sa' leek'anjel ut chi ru leeyu'am. (Idioma maya Q'eqchi')

Reciba cordiales saludos; que el Corazón del Cielo y el Corazón de la Tierra le *regale* buenas energías en su trabajo y vida personal.

De manera atenta me dirijo a usted con el objetivo de hacer entrega del Informe que contiene los resultados de la Auditoría Operativa a la UNIDAD DE ATENCIÓN DE CASOS (Jurídica, Social y Psicológica) en Oficinas Centrales y Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa de la Defensoría de la Mujer Indígena, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, según el Código de Auditoría Interna CAI 00005, con el objetivo de darle cumplimiento al Plan Anual de Auditoría PAA 2024 dentro del Sistema de Auditoría Gubernamental de las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI-WEB.

El alcance de la auditoría incluyó pruebas y procedimientos sobre bases selectivas, para evaluar el cumplimiento de los aspectos legales, reglamentarios y normativas aplicables.

En el período evaluado de la auditoría en mención no se determinaron hallazgos o deficiencias significativas, únicamente se determinaron treinta y cinco **(35) OBSERVACIONES** no significativas, las cuales se detallan dentro del informe y dentro del Anexo I, con sus **respectivas recomendaciones**, a las cuales se les debe dar seguimiento y cumplimiento de parte de las responsables, se traslada el informe de auditoría operativa correspondiente, el cual consta de 31 folios incluyendo el Anexo I y el presente oficio.



Defensoría de la Mujer Indígena DEMI

Algunas observaciones relacionadas a los expedientes de las usuarias de las 4 oficinas auditadas, se incluyeron dentro del Anexo I, ya que se tiene limitación de espacio dentro del alcance del informe en el Sistema de Auditoría Gubernamental de las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI-WEB.

Por lo que Despacho Superior deberá requerir por escrito a la Directora Ejecutiva para que requiera por escrito a las responsables Directoras y Encargadas de la Unidad de Atención de Casos Jurídica, Social y Psicológica de Oficinas Centrales y a Delegadas y Encargadas de las Unidades de Atención de Casos Jurídica, Social y Psicológica de las Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, para que informen sobre las acciones realizadas o por realizar respecto al cumplimiento de las veintitrés (23) recomendaciones que involucran las treinta y cinco (35) observaciones, incluidas en el presente informe de auditoría y posteriormente la Directora Ejecutiva deberá trasladar por escrito la información a la Unidad de Auditoría Interna de la DEMI, en un lapso de no mayor de 20 días, con el objetivo de fortalecer el control interno Institucional.

Sin otro particular me suscribo de usted, muy agradecido y con todo respeto.

Atentamente,

Ltc. Elvin Giovanni García Higueros
Auditor Interno
Defensoría de la Mujer Indígena



**Dirección Ejecutiva
Defensoría de la Mujer Indígena**
Fecha: 27/2/25 Hora: 11:40
Recibido:

**Despacho Superior
Defensoría de la Mujer Indígena
Presidencia de la República**
Fecha: 27.02.25 Hora: 11:37
Recibido:

Adj. Informe de Auditoría
cc. Archivo

DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Dirección Jurídica Atención de Casos
Del 01 de Enero de 2024 al 31 de Octubre de 2024
CAI 00005

GUATEMALA, 26 de Febrero de 2025

Guatemala, 26 de Febrero de 2025

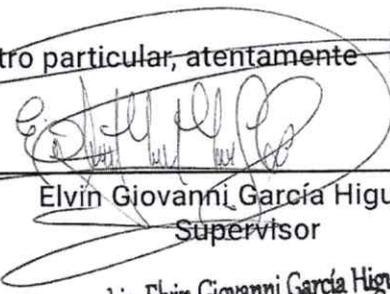
Defensora de la Mujer Indígena:
M.A. María Xol
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA
Su despacho

Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-005-2024, emitido con fecha 05-11-2024, hacemos de su conocimiento el informe de auditoría interna, actuamos de conformidad con la ordenanza de auditoría interna Gubernamental y Manual de Auditoría Interna

Sin otro particular, atentamente

F.



Elvin Giovanni García Higueros
Supervisor

Lic. Elvin Giovanni García Higueros
Director de Auditoría Interna
Defensoría de la Mujer Indígena



F.



Jorge Mario Alvarado Villaseca
Auditor, Coordinador



Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	5
4. OBJETIVOS	5
4.1 GENERAL	5
4.2 ESPECÍFICOS	6
5. ALCANCE	6
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	19
6. ESTRATEGIAS	20
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	20
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	20
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	21
ANEXO	21

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 MISIÓN

Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas, para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena.

1.2 VISIÓN

Ser una institución pública consolidada que promueve el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas en base a los principios y valores de los pueblos indígenas.

2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de la República de Guatemala;
- Decreto No. 31-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y su reglamento;
- Decreto Número 18-2023, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2024;
- Decreto No. 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y su reglamento;
- Decreto No. 57-92, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento;
- Decreto No. 89-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;
- Acuerdo Gubernativo 217-94 Reglamento de Inventarios de los Bienes Muebles de la Administración Pública;
- Acuerdo Ministerial Número 215-2004, Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala y sus Reformas vigentes.
- Acuerdo No. A-75-2017 de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico, denominadas "Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala" también llamadas ISSAI.GT;
- Acuerdo Ministerial 379-2017 del Ministerio de Finanzas Públicas que aprueba las actualizaciones al Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 1-2024 Distribución Analítica del Presupuesto para el período fiscal 2024;
- Acuerdo Ministerial 214-2004, del Ministerio de Finanzas Públicas que aprueba el manual de programación de la ejecución presupuestaria para las Entidades de la Administración Central;

- Acuerdo Ministerial 216-2014 del Ministerio de Finanzas Públicas que aprueba el Manual de Modificaciones Presupuestarias para las entidades de la Administración Central;
- Acuerdo Gubernativo 96-2019. Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas;
- Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, vigente para el ejercicio fiscal 2024;
- Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas. Normas para la contratación de servicios técnicos y profesionales con cargo al renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal";
- Acuerdo Gubernativo Número 26-2019, Reglamento para el Reconocimiento de Gastos por Servicios Prestados;
- Manual de Auditoría Interna Gubernamental MAIGUB;
- Normas de Auditoría Interna Gubernamental NAIGUB;
- Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental Gubernamental;
- Acuerdo A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental;
- Protocolo de Atención Integral de Casos;
- Manuales de Atención Social, Jurídica y Psicológica.

Nombramiento(s)
No. 005-2024

3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS

Para la realización de la auditoría se observaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental siguientes:

- NAIGUB-1 Requerimientos generales;
- NAIGUB-2 Requerimientos para el personal de auditoría interna;
- NAIGUB-3 Evaluaciones a la actividad de auditoría interna;
- NAIGUB-4 Plan Anual de Auditoría;
- NAIGUB-5 Planificación de la auditoría;
- NAIGUB-6 Realización de la auditoría;
- NAIGUB-7 Comunicación de resultados;
- NAIGUB-8 Seguimiento a recomendaciones.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Se realizará auditoría a las Unidades de Atención Integral de Casos, jurídica, social y psicológica de las Oficinas Centrales, Oficina Regional de Quetzaltenango, Oficina Regional de Sololá y Oficina Regional de Santa Rosa, se examinarán los expedientes de

atención a las usuarias y el cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual del período comprendido del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, los Protocolos y los Manuales de Atención de Casos de las Unidades Jurídica, Social y Psicológica.

4.2 ESPECÍFICOS

Se realizará auditoría a las Unidades de Atención Integral de Casos, jurídica, social y psicológica de las Oficinas Centrales, Oficina Regional de Quetzaltenango, Oficina Regional de Sololá, Oficina Regional de Santa Rosa y Oficina Central al período comprendido del 01 de enero al 31 de octubre de 2024.

- Verificar y constatar que los expedientes de las usuarias atendidas por las Unidades Jurídica, Social y Psicológica estén con la documentación de respaldo necesaria y que los servicios sean de forma gratuita como lo establecen los objetivos y metas, así como verificar el cumplimiento de metas físicas.
- Verificar que los expedientes de atención a las usuarias estén registrados y actualizados en el libro de control de atención de casos.
- Verificar el cumplimiento de las Metas físicas de las Unidades Jurídica, Social y Psicológica de la Defensoría de la Mujer Indígena, de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficina Central, establecidas en el Plan Operativo Anual del período comprendido del 1 de enero al 31 de octubre de 2024.
- Verificar el cumplimiento de metas institucionales establecidas en el Plan Operativo Anual del período comprendido del 1 de enero al 31 de octubre de 2024.
- Verificar que estén actualizados los manuales y protocolo de las Unidades Jurídica, Social y Psicológica.

5. ALCANCE

El examen comprendió la evaluación del proceso que se lleva para la atención de los casos, así como las asesorías que ha brindado la Defensoría de la Mujer Indígena, y el procedimiento del registro de casos en las tres áreas de atención (Jurídica, Psicológica y Social). Otros aspectos administrativos y de control interno de las oficinas regionales seleccionadas Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficina Central.

INFORMACION EXAMINADA

Durante la ejecución de la auditoría operativa realizada al área de Atención Integral de Casos en Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficina Central, del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, se obtuvo la siguiente información:

- Reportes del SICOIN sobre el avance de metas físicas del período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024 y al 31 de diciembre de 2024.

- Manuales de Atención Psicológica, de la Unidad Jurídica, Social y protocolo de Atención Integral de Casos.
- Expedientes de las usuarias de las Unidades de Atención de Casos.
- Tarjetas de responsabilidad de activos fijos y bienes fungibles.
- Verificación de personal bajo los renglones presupuestarios 011, 029 y 183.
- Marcaje del personal bajo el renglón presupuestario 011 Personal Permanente.
- Libro de registro de casos área atención integral de casos.
- Imagen institucional y otros aspectos administrativos y de control interno.

NOTAS A LA INFORMACIÓN EXAMINADA

En el desarrollo de la auditoría operativa al área de Atención Integral de Casos en Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficina Central, al periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, se examinaron los siguientes aspectos:

PROTOCOLO Y MANUALES DE ATENCIÓN DE CASOS

1. OBSERVACIÓN: Analizando el Protocolo de Atención Integral de Casos y los Manuales de Atención de las unidades Jurídica, Psicológica y Social publicados en la página web de DEMI, los cuales fueron elaborados durante el período de administración 2008 – 2012 y basados en los Cuestionarios de Control Interno que se utilizaron, se pudo observar que las encargadas en su mayoría indican que los manuales de atención están desactualizados, los mismos fueron elaborados hace más de 12 años, durante los cuales han surgido cambios en las atenciones.

Que los Protocolos y Manuales de Atención de Casos sean actualizados de acuerdo a las necesidades y basados en la experiencia y ajustados a la realidad considerando los recursos con los cuales se cuentan.

RECOMENDACIÓN: Que la Señora Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva, para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las Directoras de unidad jurídica y social, a la encargada de la unidad de atención psicológica de oficinas centrales y a las delegadas regionales y encargadas de las unidades de atención jurídica, social y psicológica de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa para que el protocolo de atención integral de casos y los manuales de atención sean actualizados de acuerdo a las necesidades y basados en la experiencia y ajustados a la realidad, considerando los recursos con los cuales se cuentan, incluyendo las condiciones actuales, adecuar y actualizar los formatos a utilizar en cada una de las unidades y que formen parte de los manuales de atención de cada unidad y que los mismos estén bien identificados a la unidad de atención correspondiente, aprovechando el apoyo de cooperación internacional y/o el presupuesto institucional, con la finalidad de fortalecer el control interno y evitar posibles hallazgos de parte de la Contraloría General de Cuentas.

El Protocolo de Atención Integral de Casos y los Manuales de Atención de las Unidades

Jurídica, Psicológica y Social, deben contener información y ejemplos de formularios, documentos necesarios, el equipo a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades y funcionamiento adecuado de atención, dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena.

METAS FÍSICAS – UNIDADES DE ATENCIÓN DE CASOS

Como se pudo observar la ejecución de metas físicas relacionadas a lo ejecutado dentro de lo programado para el período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024 la ejecución de metas físicas es bastante razonable y aceptable, para las unidades de atención de casos Jurídica, Social y Psicológica, de las 4 oficinas en las cuales se realizó auditoría operativa que fueron 3 oficinas regionales Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y la Oficina Central, quedando una ejecución de atención integral de casos (jurídica, social y psicológica) del 114% para oficina regional de Quetzaltenango, el 125% de ejecución de metas físicas para Oficina Regional de Sololá, el 125% de ejecución para la oficina regional de Santa Rosa y un 107% de ejecución de metas físicas para Oficina Central todas al 31 de octubre de 2024. Quedando una ejecución de metas físicas para las 4 oficinas de un 124% lo cual es una buena ejecución, ejecutando un 24% de más de lo programado al 31 de octubre de 2024. Al cerrar el período fiscal al 31 de diciembre de 2024 las tres unidades de atención (jurídica, social y psicológica) en las 4 oficinas (Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Central) auditadas, programaron 7,986 casos y se ejecutaron 9.866 casos, quedando una ejecución de metas físicas para las 4 oficinas auditadas del 119% bastante razonable y aceptable.

VERIFICACION DE LA NORMATIVA INTERNA

Se solicitaron los expedientes que fueron seleccionados de la muestra de cada Unidad de Atención de Casos y se verificó que si cumplen con lo establecido en su normativa interna.

EXPEDIENTES DE USUARIAS

Se revisaron expedientes de usuarias de las diferentes Unidades de Atención de Casos, Jurídica, Psicología y Social, de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficina Central, considerando una muestra selectiva de auditoría y se pudo observar algunas irregularidades y/o observaciones relacionadas a la documentación de los expedientes, al llenado de las fichas, al registro en el libro de registro de atención de casos, las cuales se presentan en el Anexo I del presente informe, incluyendo las observaciones y sus recomendaciones.

EXPEDIENTES NO DIGITALIZADOS Y FALTA DE UN SISTEMA INFORMATICO

2. OBSERVACIÓN: Se pudo verificar que en las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficinas Centrales, no cuentan con la digitalización de los expedientes de las usuarias de las unidades de atención jurídica, social y psicológica,

únicamente los archivos en físico de los expedientes, si por algún siniestro o incendio se pierde esa información no queda ningún documento de respaldo de los casos atendidos. Así mismo no cuentan con un sistema informático que les facilite el registro de los casos atendidos y que les permita generar reportes y poder guardar un histórico de los casos atendidos.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables directoras de unidades de atención social y jurídica, a la encargada de la unidad de atención psicológica, de oficinas centrales para que conjuntamente con las delegadas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, así como las encargadas de las unidades de atención social, jurídica y psicológica, de dichas oficinas regionales para que requieran a las máximas autoridades para que se pueda obtener y utilizar un sistema informático para el registro de los casos atendidos en las tres unidades por medio de del apoyo de cooperación internacional o con presupuesto institucional, si ya existe el apoyo de cooperación darle seguimiento para concretar con el uso del sistema que les permita hacer los registros de las atenciones de casos, que les permita generar reportes que sean de su utilidad y que les permita tener un histórico de las usuarias atendidas en diferentes períodos.

También se recomienda empezar a escanear los expedientes mientras se logra obtener un sistema informático, con la finalidad de que los mismos estén digitalizados por cualquier siniestro y que se pierda toda la información de los expedientes, pueden empezar a digitalizar a partir de enero de 2025 e ir escaneando los casos ya cerrados, considerando que realizar esta actividad conlleva tiempo y recursos, con la finalidad de fortalecer el control interno y evitar posibles hallazgos de parte de la Contraloría General de Cuentas.

LIBRO DE REGISTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS

3. OBSERVACIÓN: En el Libro de Registro de Casos Área de Atención Integral de Casos, de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficinas Centrales, se pudo constatar que al finalizar el período fiscal 2023 se cierra cruzando líneas en blanco o simplemente inician el nuevo período 2024, en Oficinas Centrales se pudo constatar que tampoco hicieron el cierre del período 2024, no haciendo un cierre anual o un resumen de los casos atendidos por las unidades de atención jurídica, social y psicológica, como lo establece el Protocolo de Atención de Casos en el Capítulo I Fundamentos Teórico- Conceptual. 1.1 Marco Conceptual... K) "El libro de registro de casos se apertura el primer día hábil del año y se finaliza el último día hábil del año. En el cierre deberá anotarse una razón en la que indique de manera cuantitativa el número de casos, asesorías y coordinaciones realizadas en el año. Corresponde al personal de atención de casos hacer esta razón con el visto bueno de la Delegada Regional.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las

responsables Encargadas de las Unidades de Atención Jurídica, Social y Psicológica de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficinas Centrales para que se haga el cierre al finalizar el período elaborando un resumen de los casos atendidos por cada una de las unidades de atención, firmado y sellado por las Encargadas de las Unidades de Atención y con el visto bueno de las delegadas regionales y en caso de oficinas centrales con el visto bueno de las Directoras y Encargadas de las unidades de atención, el número de casos atendidos debe de coincidir con las atenciones reportadas y registradas en SICOIN por la Encargada de Planificación.

INSTALACIONES, UBICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

Oficina Regional de Quetzaltenango

4. OBSERVACIÓN : Ante la observación y el cuestionario de control interno, se pudo constatar y escuchar a la Delegada Regional que las instalaciones físicas no son las adecuadas, están muy saturados especialmente por los pasantes que se les da la oportunidad de hacer sus pasantías y quienes le dan apoyo en las actividades laborales de DEMI, pero indicaba que para cambiarse de casa la renta estaba muy cara entre Q. 8,000.00 a Q. 12,000.00 mensuales, actualmente pagan Q. 5,000.00, cuentan con una casa de 2 niveles, utilizando más el segundo nivel.

En lo que corresponde a la imagen institucional e identificación de la Sede Regional, al ingresar en la puerta de vidrio se encuentra un rotulo pre impreso en la puerta con el horario de atención de 7:00 am a 15:00 horas, que era el horario que se tuvo anteriormente, esto se debe de corregir al horario correcto de 8:00 am a 16:30 horas, las unidades de atención están identificadas, pero no son las adecuadas, se deben mejorar, el rotulo de identificación de DEMI esta descolorido y el frente no está muy presentable.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Delegada Regional, requiera a las máximas autoridades si se tiene la posibilidad y el presupuesto para poder cambiarse a una casa donde tengan el espacio adecuado para brindar las atenciones, las delegadas conjuntamente con la Unidad de Comunicación Social requieran que para las unidades de atención de casos se manden hacer rótulos de buen material y duraderos para identificar adecuadamente las unidades de atención social, jurídica y psicológica los cuales pueden ser con el logo de la DEMI, en español y en el idioma regional, llamativos y colocados estratégicamente en un lugar visible para las usuarias. Que se actualice el horario de atención en la puerta principal de ingreso a la Oficina Regional para evitar confusiones con las usuarias.

Que el logotipo o la identificación de la Oficina Regional se le debe buscar un lugar más visible, llamativo y estratégico, que facilite su identificación, que sean nuevos de un buen material y duradero que resista mejor al sol y la lluvia, también se recomienda pintar las casas con colores institucionales que identifiquen a la DEMI para mejorar su imagen institucional, lo cual cada Delegada Regional puede trabajar conjuntamente con la

Unidad de Comunicación previa autorización de la Máxima Autoridad, Señora Defensora.

Oficina Regional de Sololá

5. OBSERVACIÓN: Ante la observación y el cuestionario de control interno, se pudo constatar y escuchar a la Delegada Regional y a las Encargadas de las unidades de atención, que las instalaciones físicas en algunas unidades no son las adecuadas, especialmente en la unidad de atención jurídica las instalaciones por pequeñas, espacio reducido para el ingreso y atención, actualmente pagan Q. 5,000.00, cuentan con una casa de 2 niveles, utilizando los dos niveles.

En lo que corresponde a la imagen institucional e identificación de la Sede Regional, se pudo observar que el logo de la DEMI o rotulo de identificación esta descolorido, y en un lugar no muy estratégico, no está muy visible y legible el frente no está muy presentable, también se pudo observar que las unidades de atención Social, Jurídica y Psicología están identificadas, pero no son las adecuadas, cada oficina regional las identifica con los recursos con que cuentan, los cuales son muy limitados, se deben mejorar.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Delegada Regional, requiera a las máximas autoridades si se tiene la posibilidad y el presupuesto para poder mejorar la imagen institucional, pintar la casa con colores institucionales que identifiquen a la DEMI, que al logotipo o la identificación de la oficina regional se le busque un lugar más visible, llamativo y estratégico, que facilite su identificación, que sean nuevos de un buen material y duradero que resista mejor al sol y la lluvia, lo cual cada Delegada Regional puede trabajar conjuntamente con la Unidad de Comunicación previa autorización de la Máxima Autoridad, Señora Defensora.

Que se busque dentro de las instalaciones un mejor espacio para la unidad de atención jurídica ya que si está muy reducido. Que para las unidades de atención de casos se manden hacer rótulos de buen material y duraderos para identificar adecuadamente las unidades de atención social, jurídica y psicológica los cuales pueden ser con el logo de la DEMI, en español y en el idioma regional, llamativos y colocados estratégicamente en un lugar visible para las usuarias.

Oficina Regional de Santa Rosa

6. OBSERVACIÓN: Ante la observación y el cuestionario de control interno, se pudo constatar y escuchar a la Delegada Regional y a las Encargadas de las unidades de atención, que las instalaciones físicas son las adecuadas, cuentan con los espacios necesarios, excepto por la unidad de atención psicológica que nos indicaba que el espacio no es el adecuado, no hay mucha privacidad para la atención, actualmente pagan Q. 5,000.00, cuentan con una casa de 2 niveles, utilizando los dos niveles. Hay mobiliario y equipo que requiere de cambio, ya están muy deteriorados, ejemplo un

escritorio que tienen al ingresar, el cual ya está bastante deteriorado y obsoleto sin embargo aún lo utilizan en esas condiciones.

En lo que corresponde a la imagen institucional e identificación de la Sede Regional, se pudo observar que el logo de la DEMI o rotulo de identificación esta descolorido, y en un lugar no muy estratégico, no está muy visible y legible el frente no está muy presentable, también se pudo observar que las unidades de atención Social, Jurídica y Psicología están identificadas, pero no son las adecuadas, cada oficina regional las identifica con los recursos con que cuentan, los cuales son muy limitados, se deben mejorar.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Delegada Regional, requiera a las máximas autoridades si se tiene la posibilidad y el presupuesto para poder mejorar la imagen institucional, pintar la casa con colores institucionales que identifiquen a la DEMI, que al logotipo o la identificación de la oficina regional se le busque un lugar más visible, llamativo y estratégico, que facilite su identificación, que sean nuevos de un buen material y duradero que resista mejor al sol y la lluvia, lo cual cada Delegada Regional puede trabajar conjuntamente con la Unidad de Comunicación previa autorización de la Máxima Autoridad, Señora Defensora.

Que se busque dentro de las instalaciones un mejor espacio para la unidad de atención psicológica ya que no hay mucha privacidad para la atención. Que para las unidades de atención de casos se manden hacer rótulos de buen material y duraderos para identificar adecuadamente las unidades de atención social, jurídica y psicológica los cuales pueden ser con el logo de la DEMI, en español y en el idioma regional, llamativos y colocados estratégicamente en un lugar visible para las usuarias. Que se cambie el mobiliario y equipo de oficina que ya esté muy deteriorado y es necesario el cambio para mejorar la imagen institucional y la atención a las usuarias.

Oficinas Centrales

7. OBSERVACIÓN: Ante la observación y el cuestionario de control interno, se pudo constatar y escuchar a las Directoras y Encargadas de las unidades de atención, que las instalaciones físicas son las adecuadas, cuentan con los espacios necesarios, para la unidad de atención psicológica, ubicados en el cuarto nivel, pero los espacios de atención para las unidades jurídica y social en el primer nivel no son las adecuadas, el espacio donde atienden a las usuarias es muy reducido y no está debidamente identificado, no cuentan con el mobiliario y equipo adecuado para brindar una atención de calidad.

Se pudo observar que las unidades de atención social, jurídica y psicológica están identificadas con rótulos pequeños en español y en idioma maya, con el logo institucional, pero no están colocados en lugares estratégicos que identifiquen fácilmente la unidad de atención.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Directoras y Encargadas de las Unidades de Atención de oficinas centrales para que requieran a las máximas autoridades, la posibilidad de asignar y ejecutar presupuesto necesario para poder mejorar el espacio de atención de las unidades jurídica y social, buscar dentro de las instalaciones en el primer nivel un espacio más grande, el cual este con el mobiliario y equipo adecuado para brindar una atención digna de calidad a las usuarias que son mujeres indígenas que han sido violentadas en sus derechos, un espacio que este bien identificado, que puedan ofrecerles un café, vaso con agua y una galleta o algo que les ayude a superar sus preocupaciones y problemas por verse violentadas en sus derechos, que se sientan cómodas en dicho espacio.

Así mismo la unidad de atención jurídica considera necesario un espacio al frente del edificio o en el patio donde se puedan colocar pequeños juegos para los niños de las usuarias mientras son atendidas.

Para mejorar la imagen institucional, se pueden definir los colores institucionales que identifiquen a la DEMI, para pintar los espacios, colocar los rótulos de identificación de las unidades de atención un poco más grandes, con el logotipo y que se coloquen en lugares estratégicos que faciliten la identificación de las unidades de atención, lo cual las Directoras y Encargadas de las unidades de atención de oficinas centrales puedan trabajar conjuntamente con la Unidad de Comunicación previa autorización de la Máxima Autoridad, Señora Defensora.

VERIFICACIÓN DE PERSONAL

Se pudo verificar y constatar el personal que labora en las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficinas Centrales de las unidades de atención jurídica, social y psicológica, bajo los renglones presupuestarios 011 Personal permanente, 029 Otras remuneraciones personal temporal y 183 Servicios Jurídicos, para lo cual nos llenaron una boleta de verificación de personal, firmada y sellada adjuntando copia de su DPI, no encontrando ninguna irregularidad en las mismas, todo el personal que labora en dichas unidades están en planilla ante la Unidad de Recursos Humanos.

De conformidad con las normas y procedimientos de auditoria aplicados, y como resultado de la verificación de personal realizada en la Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficinas Centrales (Unidades de atención jurídica, social y psicológica), bajo los renglones presupuestarios 011 Personal permanente, 029 Otras remuneraciones personal temporal y 183 Servicios jurídicos, se pudo establecer que el personal se encontraba en sus puestos de trabajo los días de verificación. El 100% del personal verificado estaba presente en sus puestos de trabajo, lo cual se considera aceptable. Para lo cual nos llenaron una boleta de verificación de personal, firmada y sellada adjuntando copia de su DPI, no encontrando ninguna irregularidad en las mismas,

todo el personal que labora en dichas unidades está en planilla ante la Unidad de Recursos Humanos.

8. OBSERVACIÓN: En relación a las necesidades de personal en unidad de atención psicológica de oficinas centrales indican que requieren mínimo otra psicóloga bajo el renglón presupuestario 029 Otras remuneraciones de personal temporal para tener mayor cobertura en las atenciones con la finalidad que toda usuaria que sea atendida por unidad social y jurídica reciba una atención psicológica para apoyarles en el proceso.

En relación a las necesidades de personal en unidad de atención psicológica de oficinas centrales indican que requieren mínimo otra psicóloga bajo el renglón presupuestario 029 otras remuneraciones de personal temporal para tener mayor cobertura en las atenciones con la finalidad que toda usuaria que sea atendida por unidad social y jurídica reciba una atención psicológica para apoyarles en el proceso.

En relación a las necesidades de personal en unidad de atención jurídica de oficinas centrales indican que requieren una abogada y una procuradora adicional bajo el renglón presupuestario 183 servicios jurídicos, para prestar una mejor atención a las usuarias y tener mayor cobertura, darles auxilio a las usuarias, acompañamientos, escritos, audiencias, demandas, considerando que el personal actual tiene participación en mesas técnicas institucionales que les implica tiempo.

En relación a las necesidades de personal en unidad de atención social de oficinas centrales indican que requieren mínimo otra trabajadora social bajo el renglón presupuestario 029 otras remuneraciones de personal temporal para tener mayor cobertura en las atenciones y que puedan brindar una atención de calidad a las usuarias.

En relación a las necesidades de personal en unidad de atención social de oficina regional de Santa Rosa indica la encargada de la unidad que requiere de una asistente para que le apoye con las actividades de atención que se realizan en la unidad, para la actualización y archivo de expedientes y otras actividades administrativas, bajo el renglón presupuestario 029 otras remuneraciones de personal temporal para tener mayor cobertura en las atenciones y que puedan brindar una atención de calidad a las usuarias, considerando que el personal actual también tienen asignaciones a participar en mesas técnicas institucionales lo cual les implica tiempo.

9. OBSERVACIÓN: En las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá, Santa Rosa y Oficinas Centrales, se pudo constatar que hay personal en las unidades de atención jurídica, psicológica y Social hay personal bajo los renglones presupuestarios 029 otras remuneraciones personal temporal y 183 servicios jurídicos, lo cual provoca inestabilidad y mucha rotación de personal en el cual ya se han invertido capacitaciones y al ingresar nuevo personal los procesos se ven afectados.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las

responsables Directoras y Encargadas de las Unidades de Atención de oficinas centrales, a las delegadas de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, para que requieran a las máximas autoridades, la posibilidad de trasladar al personal que está bajo los renglones presupuestarios 029 y 183 a personal permanente bajo el renglón presupuestario 011, cuando las reformas del Acuerdo Gubernativo 525-99 lo permita y ya se cuente con un Reglamento Orgánico Interno actualizado y aprobado, para evitar la rotación de personal que frena los procesos y generar un ambiente de estabilidad laboral.

Así mismo se recomienda que se considere la contratación del personal que están requiriendo en las unidades de atención descritas en párrafos anteriores, de las oficinas regionales y oficinas centrales auditadas, contrataciones bajo los renglones presupuestarios 029 y 183 si se tiene el presupuesto, con la finalidad de prestar una mejor atención a las usuarias y se tenga mayor cobertura en las atenciones.

ASISTENCIA DE PERSONAL RENGLÓN 011

Se pudo constatar que todo el personal bajo el renglón presupuestario, 011 Personal permanente de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa llevan un control de los ingresos y salidas de labores, el cual estaba actualizado, no encontrando ninguna irregularidad en los mismos. En las oficinas centrales se utiliza para el marcaje diario el biométrico.

FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

10. OBSERVACIÓN: Se pudo constatar que el personal de DEMI de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Santa Rosa, Sololá y Oficinas Centrales no cuentan con una identificación de personal, no cuentan con los gafetes actualizados, les es útil especialmente cuando van a juzgados, municipalidades y otras entidades donde les preguntan de dónde vienen.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Directoras y Encargadas de las Unidades de Atención de oficinas centrales, a las delegadas de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, para que coordinen con la Unidad de Recursos Humanos, para que se les actualicen los gafetes de identificación del personal, actualmente ya se cuenta con una máquina para la impresión de dichos gafetes por lo cual se le debe dar prioridad emitir estos gafetes de preferencia con vigencia para cuatro años relacionados al período de gobierno.

TARJETAS DE RESPONSABILIDAD DE ACTIVOS FIJOS Y BIENES FUNGIBLES

De conformidad con las normas y procedimientos de auditoria aplicados, y como resultado de la evaluación realizada a los activos fijos y bienes fungibles de las tarjetas de responsabilidad del personal bajo el renglón presupuestario 011 Personal

permanente, en las Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, de forma selectiva se pudo constatar que no hay faltantes de activos fijos ni bienes fungibles, las tarjetas fueron actualizadas en el año 2024.

OFICINA REGIONAL DE QUETZALTENANGO

11. **OBSERVACIÓN:** a) En la revisión física de los activos fijos y las tarjetas de responsabilidad de la Oficina Regional de Quetzaltenango se observó que la Delegada Regional tiene a su cargo 14 bienes en regular estado, 7 en mal estado y 62 en buen estado. b) La Encargada de la Unidad Jurídica tiene a su cargo 6 bienes en regular estado 1 en mal estado y 15 en buen estado. c) La Encargada de la Unidad Psicológica tiene a su cargo 7 bienes en regular estado 2 en mal estado y 11 en buen estado. **LOS BIENES EN MAL ESTADO** en las tarjetas de responsabilidad de activos fijos números 6005, 6006, 6011 y 6012 a cargo de la Delegada Regional Licenciada Miriam Elizabeth Ixtabalam García de Ajanel, son los siguientes: 1) CPU marca HP, MODELO: Compak DC5100, PM213AV#299, Pentium IV, 3.0 GHZ. 512MB RAM 2 DISCOS DUROS: 1 de 40 GB y el otro de 80 GB con valor de Q9,566.00 con Código DEMI-002AFE30, 2) Monitor marca HP, modelo L1506. LCD de 15" color negro con valor de Q1,200.00 con Código DEMI-002AFE3D, 3) Teclado marca HP, modelo SK-2800, color negro y gris, con valor de Q135.00 con Código DEMI 002AFE57, 4) Mouse marca HP, modelo M-SBJ96, color negro con valor de Q120.00 con Código DEMI-002AFE61, 5) Mesa para conferencia de 8 personas desmontable, estructura negro top madera con valor de Q1,475.00, 6) Unidad de poder ininterrumpido UPS de 1000 VA, marca Forza, modelo NT-1011, color negro con valor de Q418.00 y código DEMI-003B62CE. 7) Teléfono Duo Inalámbrico con identificador de llamadas, marca Motorola modelo M700-2 color negro con valor de Q499.00 y código DEMI-00452F46. En las tarjetas números 6019 y 6021 a cargo de la Encargada de la Unidad de Psicología Licda. Lidia Carina de León Pérez, siendo los siguientes: 8) Unidad de poder ininterrumpido UPS de 1000 VA marca Forza, modelo NT-1011 color negro con valor de Q418.00 y código DEMI-003B62D1. 9) Silla tipo presidente forrado en asiento y respaldo color negro con valor de Q635.00 y código DEMI-001C02E4 y en la tarjeta número 6016 a cargo de la Encargada de la Unidad de Jurídica Licda. Karla María Toc Méndez, siendo el siguiente: 10) Monitor marca Dell modelo E153FPc. Pantalla de 15" color negro con código DEMI-002AFD8E, el cual figura como en buen estado, pero se verifico que el mismo esta en mal estado, lo cual deberá ser confirmado por el encargado de inventarios, lo cual hace un total de 10 bienes en mal estado por el monto de Q. 15,666.00.

OFICINA REGIONAL DE SOLOLÁ

12. **OBSERVACIÓN:** En la revisión física de los activos fijos y las tarjetas de responsabilidad de la Oficina Regional de Sololá, se observó que la Delegada Regional tiene a su cargo 7 bienes en regular estado 7 en mal estado y 49 en buen estado. b) La Encargada de la Unidad Social, tiene a su cargo 8 bienes en regular estado 5 en mal estado y 13 en buen estado. c) La Encargada de la Unidad Jurídica, tiene a su cargo 5 bienes en regular estado 2 en mal estado y 15 en buen estado. **LOS BIENES EN MAL**

ESTADO en las tarjetas de responsabilidad de activos fijos números 6092, 6094, 6095 6096, 6097 y 6098 a cargo de la Delegada Regional Licenciada Dominga Vásquez Julajuj de Guarquez, siendo los siguientes: 1) Fotocopiadora multifuncional color blanco y azul, marca Xerox modelo WC3655, con valor de Q6,201.00 y código DEMI-003222FE. 2) Ventilador tipo Torre, estructura plástica de 3 velocidades, color gris, marca Lakewood modelo TF-29-M con valor de Q315.00 código DEMI-00157694. 3) Silla fija de espera apilable sin brazos de polipropileno marco tubular metálico de 1.6 Mm. con valor de Q254.00 y código DEMI-00159D41. 4) Silla fija de espera, apilable sin brazos de polipropileno con marco metálico de 1.6 mm con valor de Q254.00 y código DEMI-00159D56. 5) Silla tipo presidente forrada en asiento y respaldo con valor de Q635.00 y código DEMI-001C02EB. 6) unidad de poder ininterrumpido UPS de 1000VA marca Forza modelo NT-1011 color negro con valor de Q418.00 código DEMI-003B6223. 7) Silla tipo semi-ejecutivo, asiento y respaldo forrado entela color negro shok neumático con 5 rodos, con valor de Q490.00 y código DEMI-00114B7F. En las tarjetas de responsabilidad de activos fijos números 6108 y 6109 a cargo de la Encargada de la Unidad de Atención Jurídica Licda. Ángela Alvarado Mantanic, siendo los siguientes: 8) CPU procesador Intel Core 2 CUAD Q9550.00, 2.83 GHZ, 12 MB memoria RAM de 4GB disco duro de 250GB Sata II con valor de Q5,755.57 y código DEMI-001BC16C. 9) UPS de 900VA con regulador de voltaje, corta picos, de 06 entradas, color negro marca CDP modelo B-UPR906 con valor de Q479.00 y código DEMI-001308C2.

En las tarjetas de responsabilidad de activos fijos números 6102, 6103 y 6104 a cargo de la Encargada de la Unidad de Atención Social Licda. Josefina Chavajay Dionicio, siendo los siguientes: 10) Unidad de poder ininterrumpido UPS DE 1000 VA marca Forza modelo NT-1011 color negro con valor de Q418.00 y código DEMI-003B6220. 11) Monitor pantalla de 21.5" puerto DVI, marca HP modelo HP V221 color negro con valor de Q1,250.00 y código DEMI-0031DEDD. 12) CPU case con USB FRONTALES CON PROCESADOR INTEL PENTIUM CORE 2 DUO E6700 de 2.66GHZ. Memoria RAM 2GB, disco duro 80 GB interno sata, quemador DVD-RW con valor de Q10,071.00 y código DEMI-0012FBF5. 13) UPS de 900 VA, color negro marca CDP modelo B-UPR906 con valor de Q479.00 y código DEMI-001308BB. 14) Escritorio semi-ejecutivo, imitación madera con 2 gavetas y gaveta de archivo, con porta teclado con valor de Q2,416.00 y código DEMI-00115A58, lo cual hace un total de 14 bienes en mal estado por un monto de Q. 29,435.57.

OFICINA REGIONAL DE SANTA ROSA

13. OBSERVACIÓN: a) En la revisión física de bienes y de tarjetas de responsabilidad de la Oficina Regional de Santa Rosa, se observó que la Delegada Regional tiene a su cargo 7 bienes en regular estado, 5 en mal estado y 35 bienes en buen estado. b) La Encargada de la Unidad Jurídica, tiene a su cargo 4 bienes en regular estado, 1 en mal estado y 13 en buen. c) La Encargada de la Unidad Social tiene a su cargo 14 bienes en buen estado y 3 en regular estado. **LOS BIENES EN MAL ESTADO** en las tarjetas de responsabilidad de activos fijos números 6144, 6146, 6147, 6150 y 6151 a cargo de la Delegada Regional Licenciada Orfa Marisela López de la Cruz, siendo los siguientes: 1)

Mouse tipo USB color negro marca HP con valor de Q31.05 y código DEMI-0031E563. 2) Dispensador de agua de 3 temperaturas, con enfriador para refrigerios con valor de Q2,299.00 y código DEMI-00157ABA. 3) Silla fija de espera de polipropileno con marco tubular metálico con valor de Q254.00 y código DEMI-00159D89. 4) Escritorio semi ejecutivo color negro, tablero de formica resto de metal con gaveta central y gaveta de archivo con valor de Q795.00 y código DEMI-0020EE70. 5) Escritorio secretarial color café beige 3 gavetas con valor de Q550.00 y código DEMI-00210CDB y en la tarjeta de responsabilidad de activos fijos número 6153 a cargo de la Encargada de la Unidad de Atención Jurídica Licenciada Cindy Julissa Nataly Arana Mendoza, siendo el siguiente: 6) Unidad de poder ininterrumpido UPS de 1000 VA marca Forza con valor de 418.00 y código DEMI-003B624A, lo cual hace un total de 6 bienes en mal estado por un monto de Q. 4,347.05.

También se observó que el asta seccionables, tamaño estándar 2.25 metros de altura en madera fina barnizado, con divisiones de aluminio para portar la bandera de Guatemala, con valor de Q690.00 sin código, es un bien fungible registrado en tarjeta de responsabilidad número 1854 a nombre de Orfa Marisela López de la Cruz, la cual se debe adquirir una nueva asta y darle de baja mediante acta administrativa de la unidad de inventarios.

OFICINA CENTRALES

14. OBSERVACIÓN: a) En la revisión física de bienes y tarjetas de responsabilidad de Oficinas Centrales de la Defensoría de la Mujer Indígena, se observó que la Encargada de la Unidad Psicológica, Licenciada Ingrid Beatriz Sitán Ajsivinac, tiene a su cargo 48 bienes en buen estado y 7 en regular estado, la Asesora de la Unidad Social, Licenciada Sonia Esperanza Ocox Choc, tiene a su cargo 18 bienes en buen estado, 1 en mal estado y 4 en regular estado; la Asistente de la Unidad Jurídica, señora Ana Marleny Soco Abaj, tiene a su cargo 8 bienes en buen estado y 1 en regular estado; la Directora de la Unidad Social, tiene a su cargo 59 bienes en buen estado, 13 en regular estado y 1 en mal estado; la Asesora de la Unidad Jurídica Licenciada Juana Estela Cutzal Sirín tiene a su cargo 12 bienes en buen estado y a Directora de la Unidad jurídica, tiene a su cargo 20 bienes en buen estado y 13 en regular estado. **LOS BIENES EN MAL ESTADO:** En tarjeta de responsabilidad de activos fijos número 6182 a cargo de la Directora de la Unidad Social, Licenciada Engma Azuzena Socoy Iquic, tiene el bien en mal estado: escritorio Semi-ejecutivo, imitación madera, con dos gavetas, incluye gaveta de archivo, con llave general, con porta teclado y pasa cable con valor de Q.2,416.00 con Código DEMI-0015452, y en tarjeta de responsabilidad 5815 a cargo de la Licenciada Sonia Esperanza Ocox Choc, Asesora de la Unidad Social, tiene el bien en mal estado: una Unidad de Poder ininterrumpido UPS DE 1000 VA Marca Forza con calor de Q.418.00 y Código DEMI-003B61AE. Hay en total 2 bienes en mal estado por un monto de Q2,834.00.

Bienes en mal estado en Oficina Central y Oficinas Regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa:

Oficina Central, 2 bienes por un monto de Q.2,834.00
 Oficina Regional de Quetzaltenango, 10 bienes por un monto de Q.15,666.00
 Oficina Regional de Sololá, 14 bienes por un monto de Q.29,435.57
 Oficina Regional de Santa Rosa, 6 bienes por un monto de Q.4,347.05
En total los bienes en mal estado son: 32 bienes por un monto de Q.52,282.62

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Directoras y Encargadas de las Unidades de Atención de oficinas centrales, a las delegadas regionales y encargadas de las tres unidades de atención de las oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, para que coordinen con la Unidad de Inventarios para iniciar el proceso de baja de los bienes en mal estado de las tarjetas de responsabilidad y ante la Dirección de Contabilidad del Estado y de la Contraloría General de Cuentas, para actualizar el inventario institucional y liberar espacios que dichos bienes ocupan y el riesgo de su pérdida o robo y que las responsables tengan que pagar dichos bienes al costo original. El monto correspondiente a los bienes en mal estado de las 4 oficinas auditadas asciende a Q. 52,282.62, a los cuales se les debe dar de baja de las tarjetas y del inventario, con la finalidad de fortalecer el control interno y evitar posibles hallazgos de parte de la Contraloría General de Cuentas.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS (JURÍDICO, SOCIAL Y PSICOLÓGICO) OFICINA REGIONAL QUETZALTENANGO	32	NO		32
3	ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS (JURÍDICO, SOCIAL Y PSICOLÓGICO) OFICINA REGIONAL SOLOLÁ	32	NO		32
4	ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS (JURÍDICO SOCIAL Y PSICOLÓGICO) OFICINA REGIONAL SANTA ROSA	32	NO		32
5	ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS (JURÍDICO, SOCIAL Y PSICOLÓGICO) OFICINA CENTRAL	32	NO		32
6	METAS Y LOGROS INSTITUCIONALES	5	NO		5
7	PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCION INTEGRAL DE CASOS	4	NO		4

5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

No se logró presentar el informe de auditoría conforme a lo proyectado en la planificación de Auditoría Anual debido a que: Se tuvieron pequeños contratiempos con la información debido a que la mayoría de personal tomaron sus vacaciones en noviembre, diciembre 2024 y enero 2025, al igual unas visitas que se realizaron a tres

oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa las cuales no estaban consideradas ya que no se tenía la certeza de contar con presupuesto, se tenía pensado hacer la auditoría únicamente en oficinas centrales, estas visitas que se realizaron durante dos semanas en el mes de noviembre de 2024, lo cual nos provocó un pequeño atraso en la entrega de los informes.

6. ESTRATEGIAS

- Observación
- Examen de registros
- Entrevistas
- Muestreo
- Revisión de documentos
- Cuestionarios de Control Interno
- Evaluación de reportes de SICOIN
- Verificación

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo al trabajo de auditoría realizado se informa que no existen riesgos materializados

8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

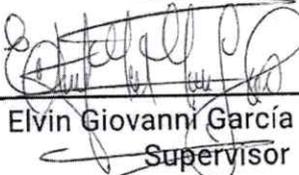
De acuerdo a la presente evaluación de auditoría operativa al área de atención integral de casos de las unidades de atención social, jurídica y psicológica de oficinas centrales, oficinas regionales de Quetzaltenango, Sololá y Santa Rosa, de la Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI- correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, realizada de conformidad con las normas y procedimientos de auditoría. No se establecieron hallazgos Monetarios y de Incumplimiento de Aspectos Legales, ni hallazgos relacionados al Control Interno, únicamente se encontraron treinta y cinco (35) observaciones de incumplimiento de aspectos legales y de control interno, no significativas, incluyendo las observaciones del Anexo I, dejando las observaciones y las respectivas recomendaciones para que se le dé seguimiento y cumplimiento de parte de las responsables, para que realicen las acciones correspondientes.

Derivado de lo anterior se puede concluir que la Entidad cuenta con un control interno aceptable, en las áreas auditadas, ya que las observaciones y/o debilidades encontradas no fueron significativas ni requirieron acciones de denuncias penales ni solicitudes de devoluciones o reintegros. Incluyendo dentro de las observaciones y/ o debilidades confirmadas sus respectivas recomendaciones a las cuales se les deberá dar el respectivo seguimiento y cumplimiento de parte de los responsables, con la finalidad de

fortalecer el control interno y evitar posibles hallazgos de parte de la Contraloría General de Cuentas.

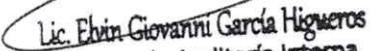
9. EQUIPO DE AUDITORÍA

F.

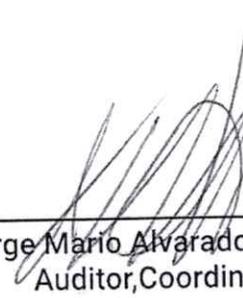

Elvin Giovanni García Higueros
Supervisor



ANEXO


Lic. Elvin Giovanni García Higueros
Director de Auditoría Interna
Defensoría de la Mujer Indígena

F.


Jorge Mario Alvarado Villaseca
Auditor, Coordinador



ANEXO I
EXPEDIENTES DE USUARIAS

8

Anexo I
EXPEDIENTES DE USUARIAS

Oficina Regional de Quetzaltenango

Se revisaron expedientes de forma selectiva, correspondientes a las unidades de atención de casos jurídica, social y psicológica, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, en los cuales se pudo observar lo siguiente:

Unidad Jurídica de Atención de Casos

En base a la muestra selectiva de auditoría, con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el manual específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre, con copia de DPI y otros documentos relacionados al caso.

15. OBSERVACIÓN: En los expedientes números 118-2024, 244-2024 y 240-2024, se pudo observar que los datos consignados dentro del expediente en la ficha de cierre, no fueron consignados en el libro de registro de atención de casos, en el cual no se consignó si el caso está cerrado, ni la fecha de cierre.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Jurídica, para que consigne todos los datos que requiere el libro de registro de atención de casos, especialmente indicar que está cerrado y la fecha de cierre.

Unidad Social de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Social de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

16. OBSERVACIÓN: En los casos atendidos expedientes números 529-2024, 570-2024, 139-2024, 24-2024, 571-2024, se pudo observar que los datos consignados dentro del expediente en la ficha de cierre, no fueron registrados en el libro de registro de atención de casos, es decir no se registró el cierre del caso. El expediente número 95-2024, no se registró el cierre del caso ni se consignó la tipología del caso en el libro de registro de atención de casos.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Social, para que se consignen todos los datos que requiere el libro de registro de atención de casos, especialmente indicar que está cerrado, la fecha de cierre y la tipología del caso.

Unidad Psicológica de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Psicológica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente

identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha Psicológica, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

Con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el manual específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha psicológica, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

17. OBSERVACIÓN: Las fichas iniciales no cuentan con un apartado donde al final figure espacio para el nombre, firma y sello de la responsable de llenar dichas fichas, Las fichas psicológicas, fichas de seguimiento y fichas de cierre no están firmadas ni selladas por quien corresponde, como se pudo observar en los expedientes y/o casos números 9-2024, 34-2024, 122-2024 y 148-2024. En los expedientes números 9-2024 y 188-2024 no se ha realizado el cierre de estos casos que tienen más de 3 meses sin acciones, como lo establece el manual de atención de psicología.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Psicológica, para que a las fichas iniciales se les agregue al final un apartado para el nombre, firma y sello de quien elabora las fichas, y que toda ficha de seguimiento, ficha psicológica y ficha de cierre deben estar con el nombre, firma y sello de quien elabora.

18. OBSERVACIÓN: En los casos atendidos expedientes números 529-2024, 570-2024, 139-2024, 24-2024, 571-2024, se pudo observar que los datos consignados dentro del expediente en la ficha de cierre, no fueron registrados en el libro de registro de atención de casos, es decir no se registró el cierre del caso. El expediente número 95-2024, no se registró el cierre del caso ni se consignó la tipología del caso en el libro de registro de atención de casos.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Psicológica, para que se consignen todos los datos que requiere el libro de registro de atención de casos, especialmente indicar que está cerrado, la fecha de cierre y la tipología del caso.

Oficina Regional de Sololá

Se revisaron expedientes de forma selectiva, correspondientes a las unidades de atención de casos jurídica, social y psicológica, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, en los cuales se pudo observar lo siguiente:

Unidad Jurídica de Atención de Casos

En base a la muestra selectiva de auditoría, con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el manual específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre, con copia de DPI y otros documentos relacionados al caso.

19. OBSERVACIÓN: En el expediente número 277-2024 de fecha de ingreso 05 de junio de 2024, caso en seguimiento, con su expediente bien identificado, la ficha inicial está

6

completa pero no está firmada ni sellada al final por la persona responsable que elabora la ficha.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Jurídica, para que toda ficha inicial este firmada y sellada al final por quien elabora dicha ficha.

Unidad Social de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Social de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

20. OBSERVACIÓN: El presente caso número 481-2024 de fecha de ingreso 01 de octubre de 2024, está en seguimiento. La ficha inicial está completa, tiene su ficha de seguimiento completa. Al cerrar el caso elaboran la ficha de cierre. La ficha inicial no está firmada ni sellada por quien la elabora.

21. OBSERVACIÓN: El presente caso número 476-2024 de fecha de ingreso 26 de septiembre de 2024, está en seguimiento. La ficha inicial no cuenta con número de expediente, está firmada pero no sellada. El expediente no está identificado al frente, es de fecha de ingreso 26/09/2024 y a la fecha 14/11/2024 aún no está bien identificado ni archivado adecuadamente, solo están las hojas sueltas en el folder. Tiene su ficha de seguimiento.

22. OBSERVACIÓN: El presente caso número 53-2024 de fecha de ingreso 02 de febrero de 2024, está cerrado con fecha 29 de febrero de 2024. La ficha inicial está completa y firmada solo faltó el sello de la unidad de atención. La ficha de cierre está completa y firmada por la responsable mas no tiene el sello de la unidad. Cuenta con su ficha de seguimiento no tiene consignado el número de caso, solo tiene periodo 2023 incorrecto ya que corresponde al período 2024. El expediente está identificado al frente, pero no indica el Estado del Caso, no indica que está cerrado, se dejó en blanco. Caso cerrado satisfactoriamente.

23. OBSERVACIÓN: El presente caso número 128-2024 de fecha de ingreso 14 de marzo de 2024, está cerrado. La ficha inicial está completa pero no está firmada ni sellada por quien corresponde. Al igual la ficha de cierre no está firmada ni sellada por la responsable de la unidad de atención. El expediente está bien identificado. Caso cerrado satisfactorio.

24. OBSERVACIÓN: El presente caso número 173-2024 de fecha de ingreso del 10 de abril de 2024. La ficha inicial está completa pero no está firmada ni sellada por quien corresponde. Al igual la ficha de cierre solo está firmada pero no tiene el sello de la unidad de atención o de la responsable. El expediente está bien identificado. Caso cerrado satisfactorio, Finalizadas las acciones en la unidad social según competencia.

25. OBSERVACIÓN: El presente caso número 483-2024 de fecha de ingreso 01 de octubre de 2024, está en seguimiento. La ficha inicial está completa, está firmada por la responsable, solo falta el sello de la unidad que requiere el formato. Cuenta con su ficha de seguimiento.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Social, para que toda ficha inicial este firmada y sellada al final por quien elabora dicha ficha y deben contar con el número de caso correspondiente, al igual las fichas de cierre deben estar firmadas y selladas por la unidad responsable, las fichas de seguimiento deben estar bien identificadas con el número de caso que corresponde y que todos los expedientes deben estar bien identificados y bien archivados.

Unidad Psicológica de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Psicológica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha Psicológica, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

26. OBSERVACIÓN: El presente caso 34-2024 de fecha de ingreso 22 de enero de 2024, está cerrado satisfactoriamente. La ficha inicial no está firmada y sellada por la responsable. Tiene su ficha de seguimiento la cual está cerrada y no está firmada y sellada por la Psicóloga teniendo un apartado para ello. La ficha de cierre de fecha 30/09/2024 caso satisfactorio, la cual tampoco está firmada y sellada por la responsable. Cuenta con su ficha Psicológica la cual tampoco está firmada y sellada por quien corresponde.

27. OBSERVACIÓN: El presente caso 148-2024 de fecha de ingreso 19 de marzo de 2024, está cerrado satisfactoriamente. La ficha inicial no está firmada y sellada por la responsable. Tiene su ficha de seguimiento la cual está cerrada y no está firmada y sellada por la Psicóloga teniendo un apartado para ello, la ficha de cierre de fecha 09/10/2024 caso satisfactorio, la cual tampoco está firmada y sellada por la responsable. Cuenta con su ficha Psicológica la cual tampoco está firmada y sellada por quien corresponde.

28. OBSERVACIÓN: El expediente No. 9-2024 de fecha de ingreso 05 de enero de 2024, está en seguimiento. La ficha inicial no está firmada y sellada por la responsable. Tiene su ficha de seguimiento, la última acción del caso se realizó el 29/02/2024, se pudo observar que no se ha realizado el cierre del caso después de más de 3 meses sin acciones como lo establece el **Protocolo de Atención Integral de Casos**, en su numeral 3.4 Atención Especializada... 3.4.3 Cierre de Caso... **3.4.3.1 Criterios...** "Por abandono por parte de la usuaria. Si después de **tres meses** la usuaria no se presenta a darle seguimiento a su caso y se ha intentado establecer alguna comunicación (telefónica, visita domiciliar, carta, fax, correo electrónico) sin lograrlo".

29. OBSERVACIÓN: El expediente No. 122-2024, de fecha de ingreso 07 de marzo de 2024 y fecha de cierre 13 de mayo de 2024, caso cerrado satisfactoriamente. La ficha inicial no está firmada y sellada por la responsable. Tiene su ficha de seguimiento. La ficha de cierre no está firmada ni sellada, la ficha psicológica no está firmada ni sellada.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Psicológica, para que toda ficha inicial este con nombre, firma y sello, si no cuenta con espacio o apartado, se recomienda agregarlo al final de la ficha, que toda ficha de cierre, de seguimiento y la ficha psicológica deben estar debidamente con nombre, firma y sello de la responsable de elaboración.

También se recomienda que cuando un caso pase más de 3 meses sin movimiento ni acciones los casos deben ser cerrados como lo indica el protocolo de atención integral de casos.

Oficina Regional de Santa Rosa

Se revisaron expedientes de forma selectiva, correspondientes a las unidades de atención de casos jurídica, social y psicológica, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, en los cuales se pudo observar lo siguiente:

Unidad Jurídica de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Jurídica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el manual específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento, ficha de cierre, copia de DPI y otros documentos de respaldo relacionados al caso.

Se encontraron unas mínimas irregularidades en el llenado de datos que requiere el libro de registro de casos, en el cual no se consigna si el caso está cerrado ni la fecha de cierre se platicó con la responsable y se hicieron las correcciones correspondientes.

Unidad Social de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Social de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

30. OBSERVACIÓN: El expediente No. 725-2024 está cerrado. La ficha inicial está completa. La ficha de cierre de fecha 19 de noviembre de 2024 está completa. Cuenta con su ficha de seguimiento. El expediente está identificado al frente. Caso cerrado satisfactoriamente, se obtuvo convenio voluntario ante Juez competente. Únicamente las fichas Inicial, de Seguimiento y de Cierre, no están firmadas por la responsable.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Social, para que todas las fichas inicial, de seguimiento y de cierre deben estar con nombre, firma y sello de la responsable encargada de la unidad.

Unidad Psicológica de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Psicológica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha Psicológica, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

31. OBSERVACIÓN: En los casos números 585-2024, 381-2024, 560-2024, 317-2024, 111-2024 y 24-2024, la ficha inicial autorizada consta de un solo folio, el cual no incluye un apartado al final con el nombre, firma y sello de la responsable Encargada de la Unidad de

Atención Psicológica, para dejar constancia de la persona que elaboró las fichas iniciales. Al igual algunas fichas psicológicas no están firmadas ni selladas por la responsable.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a la responsable Encargada de la Unidad de Atención Psicológica, para que se agregue un apartado al final de la ficha con el nombre, firma y sello de la persona responsable del llenado de las mismas, previa autorización de Oficinas Centrales, para que se estandarice para todas las oficinas regionales. Así mismo se recomienda que todas las fichas psicológicas deber estar debidamente firmadas y selladas por la responsable.

32. OBSERVACIÓN: El expediente No. 111-2024, de fecha de ingreso del 14 de febrero de 2024 y cerrado por desistimiento con fecha 03 de junio de 2024, dentro del cual se pudo observar que no hay copia del DPI de la usuaria.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a la responsable Encargada de la Unidad de Atención Psicológica, para que todo expediente cuente con copia de DPI de la usuaria, lo cual garantiza la existencia de la misma, con el fin de evitar posibles hallazgos de parte de la Contraloría General de Cuentas y con la finalidad de fortalecer el control interno de la oficina regional.

Oficinas Centrales Guatemala

Se revisaron expedientes de forma selectiva, correspondientes a las unidades de atención de casos jurídica, social y psicológica, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, en los cuales se pudo observar lo siguiente:

Unidad Jurídica de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Jurídica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el protocolo de atención integral de casos y del manual de atención específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre. Los casos atendidos fueron registrados en el libro de registro de atención integral de casos correctamente.

33. OBSERVACIÓN: En el expediente número 561-2024 con fecha de ingreso del 30 de septiembre de 2024, no contaba con la copia del DPI de la usuaria, caso en seguimiento remitida o referida por el MAIMI, se pueden dar casos especiales o razones por las cuales no se obtuvo copia del DPI, como en el presente caso. Al igual el presente caso ya tiene más de 3 meses, el cual no ha tenido movimiento ni acciones, por lo que se debe proceder a cerrar el caso como lo establece el **Protocolo de Atención Integral de Casos**, en su numeral 3.4 Atención Especializada... 3.4.3 Cierre de Caso... **3.4.3.1 Criterios...** "Por abandono por parte de la usuaria. Si después de **tres meses** la usuaria no se presenta a darle seguimiento a su caso y se ha intentado establecer alguna comunicación (telefónica, visita domiciliar, carta, fax, correo electrónico) sin lograrlo".

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Jurídica, para que todo expediente

cuenta con copia de DPI de la usuaria sin excepciones. También se recomienda que cuando un caso pase más de 3 meses sin movimiento ni acciones los casos deben ser cerrados como lo indica el protocolo de atención integral de casos.

Unidad Social de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Social de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre.

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Social de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el protocolo de atención integral de casos y del manual específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento y la ficha de cierre debidamente firmadas y selladas por quienes corresponde, los casos están registrados en el libro de registro de casos atención integral de casos, cuentan con copia de DPI y otros documentos.

34. OBSERVACIÓN: La identificación del expediente al frente del folder no se identifica la unidad de atención que corresponde.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Social para que todo expediente de las usuarias este bien identificado al frente del folder oficio utilizado, se debe de identificar que es la: "Unidad Social de Atención de Casos", como lo hacen las unidades jurídica y psicológica, para una mejor identificación para usuarios externos como la Auditoría Interna, la Contraloría General de Cuentas y otras unidades que los requieran. Así mismo se recomienda que toda acción realizada con las usuarias y registradas en las fichas de seguimiento deben tener su documentación de respaldo dentro de los expedientes para evidenciar el trabajo realizado, lo cual se puede replicar para todas las oficinas regionales de las unidades de atención social.

Unidad Psicológica de Atención de Casos

Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Psicológica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento, ficha psicológica y la ficha de cierre.

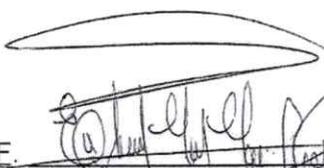
Se llevó a cabo la revisión de expedientes de la Unidad Psicológica de Atención de Casos, en base a la muestra selectiva de auditoría, con el propósito de verificar el cumplimiento a lo establecido en el protocolo de atención integral de casos y el manual de atención específico, los expedientes están debidamente identificados, cuentan con la ficha inicial, ficha de seguimiento, la ficha de terapia breve, la ficha psicológica y la ficha de cierre debidamente firmadas y selladas por quienes corresponde, los casos están registrados en el libro de registro de casos atención integral de casos, cuentan con copia de DPI y otros documentos.

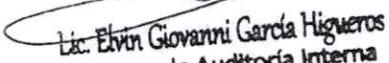
35. OBSERVACIÓN: En la revisión de los expedientes números 015, 128, 137, 261, 307, 520, 556, 605, 646 y 647-2024 se pudo observar que las fichas iniciales constan de un solo

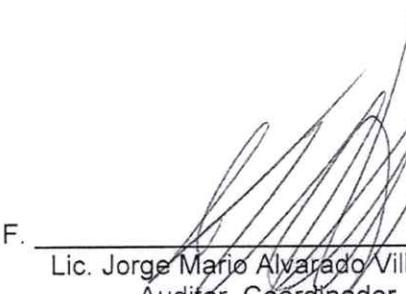
folio, la cual está autorizada, pero la misma no cuenta al final de la ficha con un apartado con el nombre, firma y sello de la responsable del llenado de las fichas.

RECOMENDACIÓN: Que la Defensora de la Mujer Indígena gire instrucciones por escrito a la Directora Ejecutiva para que esta a su vez gire instrucciones por escrito a las responsables Encargada de la Unidad de Atención Psicológica para que se agregue al final de la ficha inicial un apartado que incluya el nombre, firma y sello de la persona responsable previa autorización de la máxima autoridad.

EQUIPO DE AUDITORIA


E. 
Lic. Elvin Giovanni García Higueros
Supervisor


Lic. Elvin Giovanni García Higueros
Director de Auditoría Interna
Defensoría de la Mujer Indígena


F. 
Lic. Jorge Mario Alvarado Villaseca
Auditor, Coordinador