

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

**INFORME DE AUDITORÍA
DE DESEMPEÑO
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**



GUATEMALA, MAYO DE 2022

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA	1
2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA	3
3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
5. INFORMACIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL ESPECIALISTA Y OTROS ASPECTOS EVALUADOS	4
6. FUENTE DE CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA	5
7. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS Y/O METODOLOGÍA	6
8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	8
9. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA ANTERIOR	37
10. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	37



1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA

Función y Base Legal

Base legal

El Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente, Ley Electoral de Partidos Políticos, reformada por el Decreto Número 26-2016, de fecha 19 de abril de 2016, en su Artículo 121, establece que el Tribunal Supremo Electoral es la máxima autoridad en materia electoral. Es independiente y de consiguiente, no supeditada a órgano alguno del Estado. Su organización, funcionamiento y atribuciones están determinadas en esta ley. Asimismo, en su Artículo 164 Del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, establece que el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, estará integrado por un jefe, un subjefe y el personal que sea necesario. Con fecha 23 de enero de 2007, el Tribunal Supremo Electoral, aprobó el Acuerdo Número 018-2007, Reglamento de la Ley Electoral y de Partidos Políticos.

Función

Velar por el fiel cumplimiento de la Constitución Política de la República, la Ley Electoral y de Partidos Políticos, demás leyes y disposiciones de la materia, garantizando el derecho de organización y participación política de los ciudadanos;

Realizar la inscripción de ciudadanos en el Distrito Central y el Departamento de Guatemala, para lo cual deberá proporcionar las facilidades necesarias para la comparecencia de los ciudadanos que deben inscribirse;

Supervisar la inscripción de ciudadanos que debe llevarse a cabo en las delegaciones departamentales y subdelegaciones del Registro de Ciudadanos;

Supervisar las funciones del Centro de Procesamiento de Datos, en lo que se refieren a la formación del registro de electores y a la elaboración de los padrones electorales;

Convocar y organizar los procesos electorales definiendo dentro de los parámetros establecidos en la Ley, la fecha de la convocatoria y de las elecciones; declarar el resultado y la validez de las elecciones o, en su caso, la nulidad parcial o total de las mismas; y adjudicar los cargos de elección popular, notificando a los ciudadanos la declaración de su elección;

Cumplir y hacer que se cumplan las disposiciones legales sobre organizaciones



políticas y procesos electorales, así como dictar las disposiciones destinadas a hacer efectivas tales normas, incluyendo la facultad de acordar directamente, las medidas y sanciones necesarias para tutelar los principios que informan al proceso electoral;

Nombrar a los integrantes de las juntas electorales departamentales y municipales y remover a cualquiera de sus miembros por causa justificada velando por su adecuado funcionamiento;

Velar por la adecuada y oportuna integración de las juntas receptoras de votos;

Poner en conocimiento de las autoridades competentes, los hechos constitutivos de delito o falta de que tuviere conocimiento en materia de su competencia;

Requerir la asistencia de la fuerza pública para garantizar el desarrollo normal de los procesos electorales la cual deberá prestarse en forma inmediata y adecuada;

Resolver las peticiones y consultas que sometan a su consideración los ciudadanos u organizaciones políticas, relacionadas con los asuntos de su competencia;

Examinar y calificar la documentación electoral;

Dictar su reglamento interno y el de los demás órganos electorales;

Elaborar y ejecutar su presupuesto anual y cumplir con lo que para el efecto establece la Constitución Política de la República;

Publicar la memoria del proceso electoral y sus resultados dentro de los seis meses después que el proceso electoral haya concluido;

Aplicar de conformidad con la Ley del Organismo Judicial, las disposiciones legales referentes a la materia electoral y a la inscripción y funcionamiento de organizaciones políticas;

Resolver en definitiva todos los casos de su competencia que no estén regulados por la presente ley;

Acordar la imposición de las sanciones reguladas en esta Ley; y,

Acordar la cancelación del registro de la organización política por realización anticipada de propaganda electoral. Así mismo, ordenar la cancelación de registro de las personas jurídicas, fundaciones, asociaciones u otras entidades sin fines político partidista, que realicen propaganda electoral en cualquier época a favor de algún ciudadano u organización política.



2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA

Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establecido en sus artículos 232 y 241.

Decreto Número 31-2002 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, contenidos en artículos 2 Ámbito de Competencia; 4 Atribuciones y 7 Acceso y disposición de información.

Acuerdo Gubernativo Número 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, de fecha 14 de junio de 2019.

Acuerdo A-075-2017 del Contralor General de Cuentas que aprueba las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.

Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, artículo 1 Grupo de Normas, literal a) Normas Generales de Control Interno Gubernamental.

Acuerdo Número A-009-2021, de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba el sistema de comunicaciones electrónicas.

Acuerdo Número A-066-2021, de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba la actualización de los Manuales de Auditoría Gubernamental.

Nombramiento de auditoría, DAS-09-0045-2021 de fecha 08 de julio de 2021, publicado por la Directora de Auditoría al Sector Organismos e Instituciones de Apoyo de la Contraloría General de Cuentas.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

General

Evaluar la eficacia del sistema utilizado, por el Tribunal Supremo Electoral, para incrementar los registros de los ciudadanos en el Padrón Electoral durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Específicos

Determinar si el sistema utilizado por el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, incrementa los registros de los ciudadanos en el Padrón Electoral.



4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Área de desempeño

La auditoría comprendió la evaluación del desempeño a través del principio de eficacia con enfoque en el sistema y resultados a corto y mediano plazo al Programa 11 Registro de Ciudadanos, Actividad 03, Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrón -DICEP-, sobre el tema: “El Impulso de Acciones que Fortalezcan e Incrementen los Registros de los Ciudadanos en el Padrón Electoral”, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Para la presente, auditoría se llevaron a cabo encuestas a los ciudadanos en lo relativo al empadronamiento y actualización de datos, en los departamentos de Chimaltenango, Sacatepéquez y Escuintla, en las delegaciones departamentales del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y Tribunal Supremo Electoral -TSE-, así mismo, a las subdelegaciones de los municipios El tejar, Antigua Guatemala y en los centros comerciales Eskala, Plaza San Nicolás, Paseo Naranjo del municipio de Mixco; en la ciudad de Guatemala en sus centros comerciales Peri Roosevelt, Megacentro ubicados en la zona 7 y Pradera Zona 10, de conformidad con la muestra establecida por el equipo de auditoría.

Limitaciones al alcance

Para el desarrollo de la Auditoría de Desempeño, no se presentaron limitaciones en el alcance.

5. INFORMACIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTARIA, DEL ESPECIALISTA Y OTROS ASPECTOS EVALUADOS

Información financiera y presupuestaria

El presupuesto general asignado al Tribunal Supremo Electoral para el ejercicio fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, reporta la ejecución presupuestaria siguiente:

ENTIDAD	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	DEVENGADO	EJECUCIÓN
11150023	Tribunal Supremo Electoral	337,521,295.00	52,061,956.82	389,583,251.82	237,345,561.36	60.92%
Totales		337,521,295.00	52,061,956.82	389,583,251.82	237,345,561.36	60.92%

Fuente: Sistema de Contabilidad integrada reporte R00804768.rpt y documentos de soporte proporcionados por el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-.



De ese total, el monto para el Programa 11 Registro de Ciudadanos, a la actividad 03, Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-, de lo asignado del presupuesto es el siguiente:

No. DE PROGRAMA	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	DEVENGADO	EJECUCIÓN
11	003	Depto. De Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrón -DICEP-	4,841,366.00	2,702,494.33	7,543,860.33	6,767,940.17	89.71%
Totales			4,841,366.00	2,702,494.33	7,543,860.33	6,767,940.17	89.71%

Fuente: Sistema de Contabilidad integrada reporte R00804768.rpt y documentos de soporte proporcionados por el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-.

Información del especialista

Se determinó que, para el desarrollo de esta auditoría, no fue necesario la inclusión de un experto.

6. FUENTE DE CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Descripción de criterios

Decreto Número 89-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos. Artículo 6. Principios de Probidad literal d) y h).

Acuerdo Gubernativo 613-2005, del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos. Artículo 1. Objeto.

Decreto Número 101-97, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto. Artículo 1. Objeto literal f) inciso 3).

Acuerdo Gubernativo Número 543-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto. Artículo 3. Unidades de planificación, Artículo 4. Competencia y funciones de las unidades de planificación literal d) y e).

Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Ley Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente, vigente desde el 14 de enero de 1986, reformada por el Decreto Número 26-2016, de fecha 19 de abril de 2016.

Acuerdo número 18-2007. Reglamento de la Ley Electoral y de Partidos Políticos. Artículo 3. De la inscripción y Artículo 4. Del procedimiento de inscripción.



Acuerdo 4-2021. Implementar el portal Web del Tribunal Supremo Electoral y la emisión electrónica de certificaciones y constancias que se emiten por parte de las diferentes dependencias del Tribunal Supremo Electoral.

Acuerdo 97-2021. Se establece el uso de vínculos informáticos, mecanismos, procedimientos y plataformas electrónicas para que a través de medios digitales permitan la implementación del procedimiento de empadronamiento.

Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible, Objetivo 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres y niñas. Meta 5.5: Velar por la plena y efectiva participación de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.

Política Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032.

Prioridades Nacionales de Desarrollo, "Fortalecimiento Institucional, Seguridad y Justicia.

Plan Operativo Anual para el período 2021 y Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2026.

Manual de funciones y procedimientos del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-.

Página oficial del Tribunal Supremo Electoral sección de "Noticias" y redes sociales.

7. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS Y/O METODOLOGÍA

Método Estadístico

De acuerdo al criterio y método seleccionado, el equipo de auditoría determinó la muestra, utilizando el método no probabilístico de elección razonada, la cual determinó cuatro departamentos de Guatemala, derivado del juicio y criterio profesional se tomó de referencia el nivel de confianza en un 74% y con un error de estimación del 26% de la muestra, por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, en función a la naturaleza de los registros del sistema de empadronamiento utilizado por la entidad, para cuantificar a los ciudadanos mayores de 18 años (Hombre y Mujer) registrados en el Padrón Electoral.



Métodos y técnicas para la obtención de evidencia

Método descriptivo: Permitió analizar actividades, detallar procesos y describir la metodología aplicada para impulsar acciones que fortalezcan e incrementen los registros de los ciudadanos en el Padrón Electoral, como siguen:

- Investigación documental.
- Requerimiento de información a la entidad.
- Entrevistas con el personal encargado de empadronar y/o actualizar datos en los puestos de empadronamiento de las Delegaciones y Subdelegaciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y Tribunal Supremo Electoral - TSE-.
- Entrevistas con la Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones.
- Cédula narrativa de las visitas de campo de los puestos de empadronamiento.
- Inspecciones físicas a los puestos de empadronamiento.
- Generación de reportes a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-.
- Evaluación de expedientes del personal relativo al tema de auditoría.
- Evaluación de los perfiles de puesto del personal relativo al tema de auditoría.
- Encuestas a los ciudadanos en lo relativo a empadronarse o actualizar datos.

Métodos y técnicas para el análisis de la evidencia obtenida

Método deductivo: Permitió identificar los efectos de las deficiencias encontradas y a partir de ello, por medio de la investigación, se obtuvo las causas que lo originaron, realizando un análisis de lo general a lo específico, como siguen:

- Análisis cuantitativo del número de empadronados al 31 de diciembre 2021.
- Análisis cualitativo y cuantitativo de los datos por medio de estadísticas.



8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Hechos relacionados con el desempeño

Durante la realización de la auditoría de desempeño, se evaluó “El Impulso de Acciones que Fortalezcan e Incrementen los Registros de los Ciudadanos en el Padrón Electoral” a través del principio de eficacia bajo el enfoque del sistema y resultado.

Para el desarrollo de la auditoría se planteó como pregunta general la siguiente:

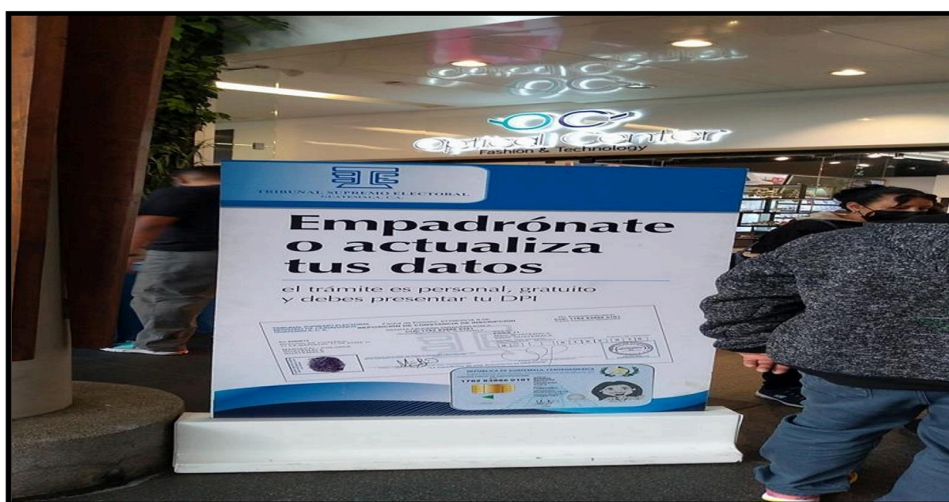
¿Ha sido eficaz el sistema utilizado por el Tribunal Supremo Electoral, para incrementar los registros de los ciudadanos en el padrón electoral durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021?

El Tribunal Supremo Electoral -TSE-, para darle seguimiento al compromiso institucional de divulgación de la información a través de diferentes páginas de redes sociales, medios de comunicación, portal Web -TSE-, e invitar a la población a acercarse a todos los puestos de empadronamiento, como también en las delegaciones y subdelegaciones en las que se ha programado a través de la implementación de brigadas y jornadas de empadronamiento y actualización de residencia electoral, el objetivo de la entidad es impulsar la participación ciudadana a registrarse en el Padrón Electoral.

Asimismo, a través del convenio de coordinación Interinstitucional entre el Tribunal Supremo Electoral -TSE- y el Registro Nacional de las Personas -RENAP- que tiene por objeto facilitar la cooperación mutua entre ambas instituciones, específicamente a lo relativo a la transferencia e intercambio de información, datos y los documentos relacionados con la identificación de las personas naturales y la ciudadanía, conforme al ámbito de competencia de cada una; como el de realizar actividades conjuntas y automatizadas que permitan la identificación personal de los ciudadanos y su correspondiente empadronamiento o su actualización de datos de manera eficiente, veraz y ordenada. Este convenio Interinstitucional TSE-RENAP, facilitará inscripción de las personas en el registro de ciudadanos en el proceso de empadronamiento a toda la población.

Ambas instituciones con su factibilidad técnica, financiera y legal, para apoyar y facilitar el empadronamiento automatizado a través de las oficinas Registro Nacional de las Personas -RENAP-, que coadyuvará con brindar información para que se viabilice el empadronamiento en el registro de ciudadanos.





En coordinación con el Instituto de Formación y Capacitación Cívico- Política y Electoral del -TSE-, se han programado capacitaciones cívicas, para que se impulsen y desarrollen procesos de reflexión, deliberación y formación cívico-política nivel municipal y departamental.

Otras de las actividades que está implementando, es por medio del Plan Tecnológico que impulsa la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral -TSE- la actualización permanente de procesos de modernización que utilicen tecnología adecuada, para automatizar las gestiones del Tribunal Supremo Electoral, que contribuyan a la mejora de su funcionamiento en las áreas electoral y administrativa.

Sin embargo, en la evaluación de los procedimientos y actividades realizadas para empadronar y actualizar datos, se encontraron situaciones, que se consideran importantes de subsanar; las cuales son detalladas en la subpregunta.



Además, fue formulada una subpregunta por medio de la cual se evaluó la pregunta general, la que se presenta a continuación:

¿Ha sido eficaz el sistema utilizado por el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, para incrementar los registros de los ciudadanos en el Padrón Electoral?

Por medio de la evaluación de los procedimientos y la aplicación de pruebas de auditoría, al Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, basados en el principio de eficacia con enfoque orientado al sistema y resultados, sobre los mecanismos, procedimientos, acciones y normativa aplicada para incrementar el registro de ciudadanos en el Padrón Electoral.

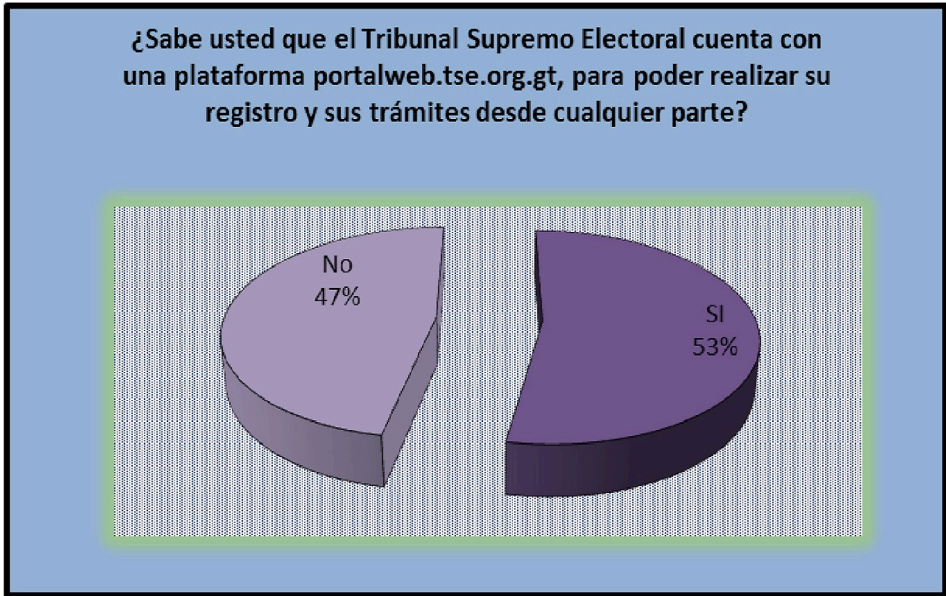
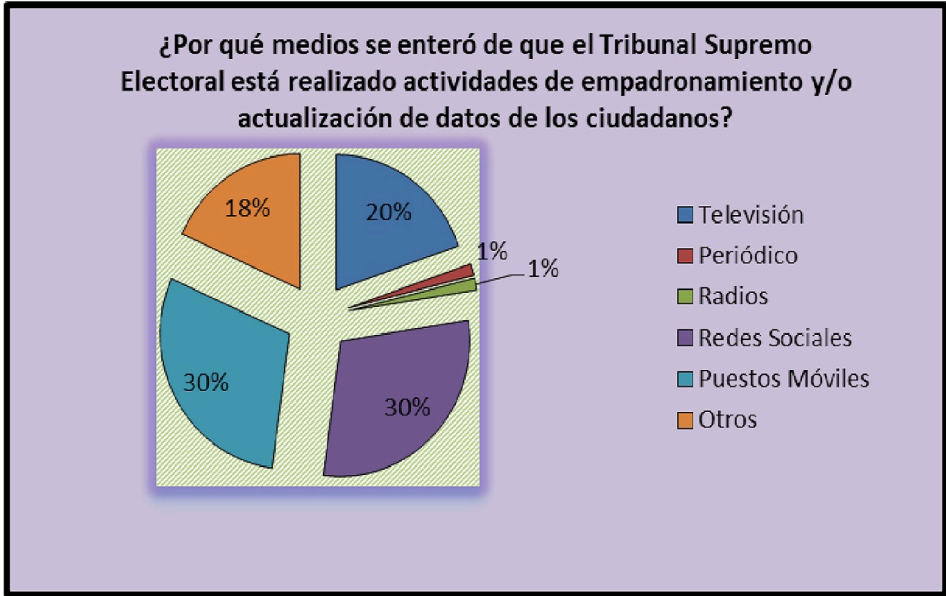
A través del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones la entidad se encuentra realizando las gestiones para fortalecer el compromiso institucional de divulgación de la información de empadronamiento a través de páginas de redes sociales, medios de comunicación e invitar a la población a acercarse a todos los puestos de empadronamiento, como también en las delegaciones y subdelegaciones del Tribunal Supremo Electoral.

Sin embargo, en la evaluación realizada, se determinaron las siguientes situaciones: Falta de divulgación de información para empadronar y actualizar datos en los sectores minoritarios, falta de información en el uso de la herramienta electrónica (Portal Web TSE) para el registro de ciudadanos, así mismo, se determinó la falta del manual de funciones y procedimientos del sistema Geo empadronamiento Web.

Dentro de las técnicas de recolección de información, se realizaron encuestas a los ciudadanos en cuatro departamentos y centros comerciales de Guatemala, de acuerdo a la muestra determinada por el equipo de auditoría, para constatar si poseían conocimiento de la divulgación de información de empadronarse, actualizar datos y el uso de la herramienta del Portal Web -TSE-, para realizar gestiones y que indicaran por qué medio se enteró de las actividades que realizó el Tribunal Supremo Electoral.

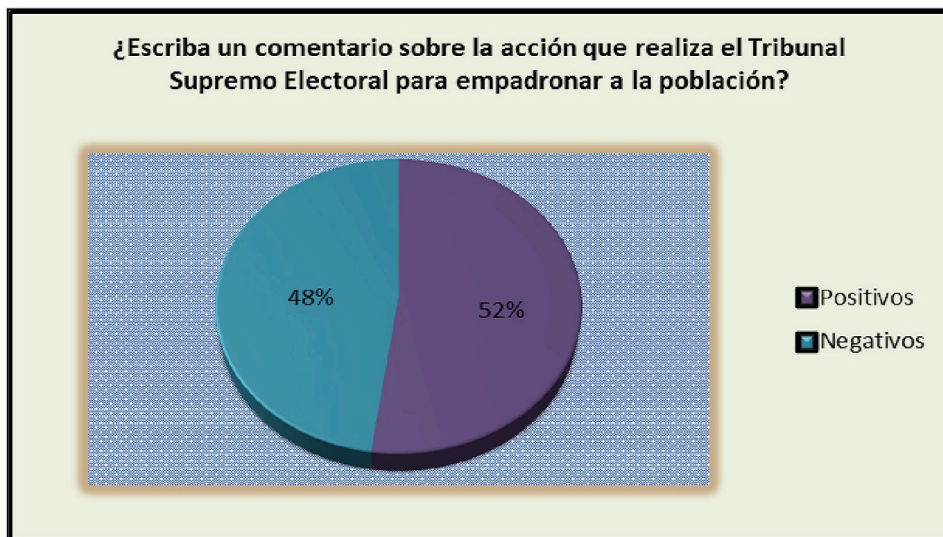
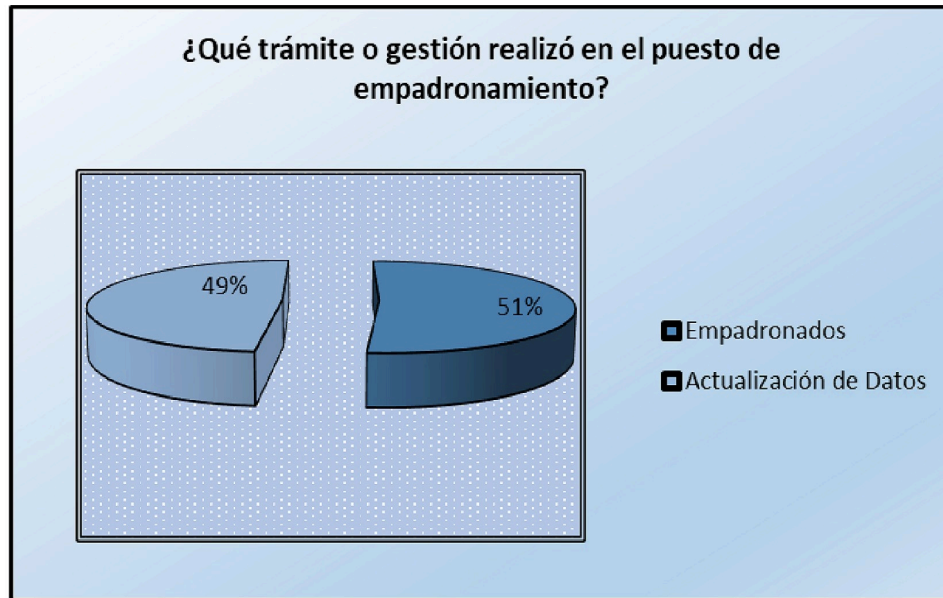
Sin embargo, estas actividades realizadas fueron a nivel de tecnología en redes sociales, enfocándose a una categoría de audiencia que cuenta recursos económicos y acceso a la misma, como producto de esta labor se graficaron las respuestas de los ciudadanos como se presentan a continuación:





Dentro de la encuesta se realizaron preguntas a los ciudadanos que utilizaron el servicio del puesto de empadronamiento, como: qué tipo de gestión ejecutó, asimismo, también se les solicitó a los ciudadanos encuestados un comentario sobre la acción de empadronamiento que realizó el Tribunal Supremo Electoral. Para que los datos sean visibles en relación a las respuestas proporcionadas por los ciudadanos se graficó la información como se detalla a continuación:





Hallazgos con recomendación al desempeño

Pregunta general

¿Ha sido eficaz el sistema utilizado por el Tribunal Supremo Electoral, para incrementar los registros de los ciudadanos en el padrón electoral durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021?

Subpregunta

¿Ha sido eficaz el sistema utilizado por el Departamento de Inscripción de



Ciudadanos y Elaboración de Padrones, para incrementar los registros de los ciudadanos en el Padrón Electoral?

Hallazgo No.1

Falta de divulgación de información para empadronar y actualizar datos en los sectores minoritarios.

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en el programa 11 “Registro de Ciudadanos”, actividad 03 “Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones -DICEP-”, al realizar las encuestas a los ciudadanos en diferentes departamentos y centro comerciales, se determinó que, no obstante, las actividades de divulgación que la entidad ha realizado para que los ciudadanos asistan a empadronarse y/o actualicen sus datos no han sido recurrentes por falta de propaganda, como se demuestra en el siguiente cuadro:

Encuestas realizadas a ciudadanos en el territorio de Guatemala

No.	Departamento	Municipio	Lugar	Sexo		Pregunta No.10 de la encuesta: ¿Escriba un comentario sobre la acción que realiza el Tribunal Supremo Electoral para empadronar a la población?
				Mujer	Hombre	
1	Chimaltenango	Chimaltenango	Renap	1	-	Que se haga más publicidad para que la población esté enterada.
2	Chimaltenango	Chimaltenango	Renap	-	1	Debería darse a conocer más a la población.
3	Chimaltenango	Chimaltenango	Renap	1	-	Se necesita más información a la población.
4	Chimaltenango	El Tejar	Renap	1	-	Más puestos de empadronamiento y más información.
5	Sacatepéquez	Antigua Guatemala	Renap	1	-	Dar más información o publicidad en redes sociales para que más jóvenes estén enterados.
6	Sacatepéquez	Antigua Guatemala	Renap	1	-	Un poco más información para que los ciudadanos estén informados, porque a veces no contamos con la información suficiente.
7	Escuintla	Escuintla	Renap	1	-	Buenas preguntas, pero falta información.
8	Escuintla	Escuintla	Renap	-	1	Más accesibilidad en el portal web para todos los departamentos.
9	Escuintla	Escuintla	Escuintla	-	1	Falta información de la publicidad y de uso de



						herramientas.
10	Guatemala	Guatemala	CC. Eskala	1	-	Falta más información para que la población se entere de este procedimiento de actualizar datos y de empadronarse.
11	Guatemala	Guatemala	CC. Eskala	1	-	Falta Información sobre empadronarse.
12	Guatemala	Guatemala	Plaza San Nicolás	1	-	Falta publicar en todo
13	Guatemala	Guatemala	CC. Peri Roosevelt	-	1	Es buena, pero le falta publicidad en distintos medios.
14	Guatemala	Guatemala	CC. Peri Roosevelt	1	-	Necesitan difundir más la información.
15	Guatemala	Guatemala	CC. Pradera Zona 10	-	1	Buena, pero falta mayor publicidad a la actualización de datos y de empadronarse.
16	Guatemala	Guatemala	CC. Pradera Zona 10	1	-	No hay mayor información del porque realizan la actividad, colocar más unidades móviles no solo en centros comerciales.
17	Guatemala	Guatemala	CC. Pradera Zona 10	1	-	Falta Información.
18	Escuintla	Escuintla	CC. Plaza Palmeras	-	1	Más publicidad.
TOTALES				12	6	

Fuente: En cuestas realizadas a los ciudadanos para verificar si la información fue publicada para conocimiento de la población.

Criterio

Decreto número 1-85 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Electoral y de Partidos Políticos, Artículo 155. Funciones del Registro de Ciudadanos, establece: “ a) Todo lo relacionado con las inscripciones de ciudadanos y b) Todo lo relacionado con el padrón electoral”. Artículo 165. Atribuciones, establece: “a) Realizar la inscripción de ciudadanos en el Distrito Central y el Departamental de Guatemala, para lo cual deberá proporcionar las facilidades necesarias para la comparación de los ciudadanos que deben inscribirse y b) Supervisar la inscripción de ciudadanos que deben llevarse a cabo en las delegaciones departamentales y subdelegaciones del Registro de Ciudadanos”.

Plan Operativo Institucional 2021-2026, Matriz Estratégica del Tribunal Supremo Electoral con base a las políticas definidas, Actividades Centrales Programa 1, establece: “Campaña de Divulgación para el llamado a empadronamiento y de procesos electorales dirigido a las personas mayores de 18 años a nivel departamental, municipal y nacional (República de Guatemala), en el idioma de su comunidad, así como a guatemaltecos residentes en el extranjero”.



Causa

La Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, no coordinó efectivamente y no dio seguimiento al Departamento de Comunicación, para divulgar la información a los ciudadanos, para empadronarse y actualizar datos.

Efecto

Riesgo que no se cumpla con lo establecido con la política de incrementar el registro de ciudadanos en el padrón electoral, por la falta de divulgación de información de empadronamiento y de actualización de datos.

Comentario de los responsables

En oficio No. DICEP-O-103-2022, de fecha 01 de marzo de 2022, la Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, Licenciada Alejandra María Chiroy Santos indica: "De conformidad con nuestra ley de rango constitucional la Ley Electoral y de Partidos Políticos, en el artículo 165 establece las atribuciones propias de este departamento, "El Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones (...) además, las siguientes funciones:

- Realice la inscripción de ciudadanos en el Distrito Central y el Departamento de Guatemala, para lo cual deberá proporcionar las facilidades necesarias para la comparación de los ciudadanos que deben inscribirse.
- Supervisar la inscripción de ciudadanos que deben llevarse a cabo en las delegaciones departamentales y subdelegaciones del Registro de Ciudadanos. (...)."

De conformidad con la certificación de Secretaría General el Tribunal Supremo Electoral el Pleno de Magistrado comprometido instruir en punto 4.18 del acta 32-2021 de fecha veintiocho de julio de 2021 literal "b) Instruir al Instituto Electoral y al Departamento de Comunicación, que divulguen en los medios que disponen de las actividades de la campaña de EMPADRONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS A NIVEL NACIONAL".

- **Acciones de seguimiento y coordinación por parte del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones al Departamento de Comunicación**

DICEP en oficio SDSRC-O-001-2021 de fecha 26 de febrero de 2021 se solicitó al Departamento de Comunicación divulgación masiva en cuanto al



empadronamiento y que incluya la fecha específica del cierre de cambio de residencia electoral, utilizando redes sociales, medios de comunicación y realizar spot publicitario para que puedan ser distribuidos en puntos estratégicos para mantener a la ciudadanía informada.

En oficio DC-OF-105-3-2021 de fecha 3 de marzo de 2021, el Departamento de Comunicación informa que constantemente alimenta las redes sociales del TSE necesita el empadronamiento y cambio de residencia electora.

En oficio DICEP-O-183-2021 de fecha 14 de abril de 2021 solicitada nuevamente al Departamento de Comunicación la promoción y divulgación las aperturas de los Equipos Técnicos de Empadronamiento Móvil -ETEM- ubicados en centros comerciales.

El Departamento de Comunicación en oficio identificado como DC-OF-204-5-2021 de fecha 15 de abril de 2021, publicado sobre la cobertura a nivel nacional que realizó en los departamentos invitando a las personas a empadronarse o actualizar su residencia electoral los días sábados y domingos mientras duren las jornadas, claramente indica que los equipos de comunicación deben tomar fotografías, videos, entrevistas testimoniales y realizar transmisiones en vivo para subir a las distintas redes sociales oficiales del Tribunal Supremo Electoral.

El 09 de junio de 2021 en oficio SDSRC-O-038-2021 este departamento solicitó audio para perifoneo para realizar divulgación del empadronamiento y mantener a la ciudadanía informada.

- **Acciones de seguimiento y coordinación por parte del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones al Instituto de Formación y Capacitación, Cívico-Política y Electoral**

Por parte de este departamento en oficio DICEP-O-159-2021 de fecha 06 de abril de 2021 se solicitó al Instituto Electoral colaboración de 24 voluntarios o más dependiendo de las necesidades los días sábados y domingos a partir del sábado 10 de abril de 2021 a la segunda o tercera semana de enero de 2022 con la finalidad que el voluntariado también colaborara con la divulgación del puesto de empadronamiento en donde se le asignara.

Con fecha 31 de mayo de 2021 en oficio identificado como IFCCEP-O-124-05-2021 el Instituto Electoral informa a este departamento el material enviado a las Delegaciones en formato físico de actualización de residencia electoral y cintillos de empadronamiento.

Asimismo con la finalidad de apoyar con las actividades de divulgación a través del Instituto Electoral en oficio identificado como DICEP-O-720-2021 de fecha 25



de octubre de 2021 se ofrece una modificación primordial ante la Dirección de Finanzas con la finalidad de cubrir la compra de alimentos para el voluntariado cívico electoral y de esa forma promover la divulgación, a través del oficio referido se reiteró la petición realizada por este departamento el 06 de abril en oficio DICEP-O-159-2021.

- **Divulgación realizada en el año 2021 (redes sociales, medios de comunicación audiovisual, radial y escritos)**

Con el compromiso institucional de invitar a la población a acercarse a todos los puestos de empadronamiento y derivado de la promoción y divulgación en coordinación con el Departamento de Comunicación a través de redes sociales y medios de comunicación se realizaron las siguientes publicaciones:

1. Publicaciones de Jornadas de Empadronamiento

a. Red Social Facebook

i. Perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como TSE Guatemala

ii. Cantidad de Publicaciones: 900

1. Contiene 190 videos, infografía y fotografía.

2. Tiempo comprendido del 21 de mayo de 2021 al 20 de enero de 2022

b. Red Social Instagram

i. Perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como TSEGuatemala

ii. Publicaciones: 918

1. Contiene 69 videos, infografía y fotografía

c. Red Social Twitter

i. Perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como @TSEGuatemala

ii. Publicaciones: 728

1. Contiene 59 videos, infografía y fotografía

d. Medios de comunicacion

i. El periodico, pagina web www.elperiodico.com.gt , 5 publicaciones



- ii. La Hora GT, página web www.lahora.gt , 3 publicaciones
- iii. Canal Antigua, página web www.canalantigua.tv , 4 publicaciones
- iv. Diario de Centro América, página web www.dca.gob.gt , 3 publicaciones
- v. Prensa Libre, página web www.prensalibre.com , 3 publicaciones
- vi. Otros medios
 - 1. Instituto Guatemalteco de Migración, página web: www.igm.gob.gt , 1 publicación
 - 2. Los Ángeles Times, página web: www.latimes.com , 1 publicación

Divulgación del empadronamiento de manera directa por medio de delegados y subdelegados en las reuniones de los COMUDE y en coordinación con los líderes de los COCODE de sus respectivas jurisdicciones, aprobados en las respectivas programaciones mensuales de empadronamiento, lo que se refleja en las correspondientes comunidades rurales visitadas por los ETEM.

- Estadísticas en el año 2021 a nivel nacional

De conformidad con lo argumentado por la Contraloría General de Cuentas en el sentido que existe “Riesgo que no se cumpla con lo establecido con la política de incrementar el registro de ciudadanos en el padrón electoral” a través del oficio remitido por la Dirección General de Informática identificado como DGI-O-02-192-2022 de fecha 24 de febrero de 2022 se constató que el padrón en relación al año 2017 (dos años antes del proceso electoral) se lograron 68,646 inscripciones de empadronamientos y 148,082 actualizaciones de datos, y en el año 2021 (2 años previos al evento electoral) se realizaron 377,025 inscripciones de empadronamientos y 977,961 actualizaciones de datos, incrementando el padrón electoral 549% en inscripciones de empadronamiento y 660% en actualizaciones de datos, superando los datos en gran porcentaje en referencia al año 2017 que es comparable al año 2021 por ser dos años antes al evento electoral.

Según oficio DGI-O-02-192-2022 de fecha 24 de febrero de 2022, de la Dirección General de Informática, el Ingeniero David Augusto Conde, Jefe de Administración de Infraestructura, remite informe elaborado por el señor Carlos Enrique Motta Fuentes, Analista III de esa Dirección, en el que obra estadística de las personas



empadronadas y actualizadas del 01 de enero de 2021 al 20 de enero de 2022, el cual adjunto, refleja los siguientes datos:

Actualización de Datos	1,051,173
Inscripción de Empadronamiento	426,326
TOTAL	1,477,499

Asimismo, se le hace saber que a pesar del resultado de la estadística y de la muestra extraída para la realización de la auditoría, la misma no refleja la cantidad de personas empadronadas o que acudieron a actualizar sus datos en dichos departamentos, ello según consta en el oficio identificado como DGI-O-02-192-2022, de fecha 24 de febrero de 2022, de la Dirección General de Informática, el Ingeniero David Augusto Conde, Jefe de Administración de Infraestructura, remite informe elaborado por el señor Carlos Enrique Motta Fuentes, Analista III de esa Dirección, en el que obra estadística de las personas empadronadas y actualizadas del 01 de enero de 2021 al 20 de enero de 2022, el cual adjunto, refleja los siguientes datos:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	EMPADRONADOS	ACTUALIZACIÓN	TOTAL
Chimaltenango	Chimaltenango	2,863	5,037	7,900
Chimaltenango	El Tejar	368	710	1,078
Escuintla	Escuintla	2,834	8,396	11,230
Guatemala	Guatemala	34,850	94,923	129,773
Sacatepéquez	Antigua Guatemala	2,118	5,697	7,815
	TOTAL	43,033	114,763	157,796

Las jornadas de empadronamiento iniciaron en la ciudad de Guatemala el 6 de marzo de 2021, sin embargo, no se adjunta en virtud que la plataforma de Facebook permita realizar consultas desde el 21 de mayo de 2021 a la presente fecha."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para la Jefa del departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, en virtud que los comentarios y argumentos presentados por la responsable, por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, no lo desvanece, se evidencia la importancia de subsanar dicha deficiencia; toda vez que, en su defensa confirma que las actividades realizadas a nivel de tecnología es, en redes sociales, está enfocada a una categoría de audiencia, que cuentan con recursos económicos y acceso a la misma; sin embargo, no así a grupos minoritarios en el interior del país, además; se llegó a 211 aldeas en los diferentes departamentos de Guatemala, que no cubren el mayor porcentaje de los grupos minoritarios; asimismo, hace mención de canales



de televisión como (Canal Antigua) y periódicos como (Diario Centroamérica), que no son vistos con frecuencia y de lectura de esos grupos.

Cabe mencionar que en respuesta a la conclusión solicitada por el equipo de auditoría en Nota No.CGC-DAS-09-TSE-NA-576-2022, de fecha 24 de marzo del 2022, no es congruente a lo requerido en la nota mencionada, por lo anterior se da por confirmada la conclusión del tema de auditoría evaluado.

Recomendación

El equipo de auditoría propone (a mejor criterio), al Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, la creación de una mesa técnica que incluye representantes del Registro de Ciudadanos, Dirección Financiera, Dirección de Informativa y Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral, que establecerán los mecanismos que permitirán implementar y evaluar la eficacia de la divulgación de información, para empadronarse y actualizar datos, a los sectores minoritarios, por los medios conocidos disponibles y que se difunda a toda la población, para garantizar la eficacia de los procesos y resultados obtenidos a corto y largo plazo, quienes entre otras atribuciones deben:

- Hacer propaganda en los medios de comunicación por cada región del territorio nacional (canales, radios y periódicos) conocidos con frecuencia por la población.
- Se puede hacer uso del servicio de propaganda de las redes sociales a través del administrador de anuncios que brinda Facebook y que al realizar esta opción se puede replicar en Instagram y Twitter.
- Darles más impulso móvil a los puestos, coordinando horarios accesibles para que la población económicamente activa, pueda realizar los trámites.
- Impulsar aún más la coordinación con los COCODES, de cada departamento para incrementar más números de empadronados.
- Se puede utilizar vallas publicitarias para las regiones en las que no es accesible la comunicación y la tecnología.
- Elaborar y velar por la aprobación del Plan de Acción, que permita la divulgación de empadronarse y actualizar datos, hacia todos los sectores minoritarios, que contenga un cronograma con las acciones, los responsables de ejecutarlas y el plazo de su implementación, a efecto de prever los pasos y fases, así como los distintos instrumentos operativos necesarios para implementarlo, monitorearlo y evaluarlo.



- Establecer las partidas presupuestas y derogaciones correspondientes de acuerdo a la disponibilidad financiera para la implementación del Plan de Acción.

Responsables de implementar la recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad del Tribunal Supremo Electoral, las personas /o quien en su lugar ocupa el cargo, siguientes:

Nº.	NOMBRE	CARGO
1.	Licenciado Sergio Estuardo Jiménez Rivera	Director General de la Dirección General del Registro de Ciudadanos
2.	Licenciada, Alejandra María Chiroy Santos	Jefa del departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora de fecha 23 de marzo de 2022, contenida en OFICIO 109-2022 a entregar un plan de acción y cronograma de actividades en un plazo de 20 días hábiles a la Dirección de Auditoría al Sector Organismos e Instituciones de Apoyo.

Beneficios esperados

Mejores procesos, para la divulgación de empadronamiento y actualización de datos a la población, para las próximas elecciones, prestar el servicio constante y en horarios que sean asequibles para aumentar la mayor cantidad de ciudadanos inscritos en el padrón.

Hallazgo No.2

Falta de información en el uso de la herramienta electrónica (Portal Web TSE) para el Registro de Ciudadanos

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en el programa 11 “Registro de Ciudadanos”, actividad 03 “Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones DICEP”, al realizar las encuestas a los ciudadanos en diferentes departamentos y centro comerciales, se determinó la falta de información en el uso de la herramienta electrónica (Portal Web TSE), dado que esta plataforma se encuentra en funcionamiento las veinticuatro horas del día, sin embargo, no hay mayor información del uso de la misma como se detalla a continuación:

Encuestas realizadas a ciudadanos sobre el uso de herramientas Portal Web TSE

--	--	--	--	--	--	--



No.	departamento	municipio	Lugar	Sexo		Pregunta No 3. ¿Sabe usted que el Tribunal Supremo Electoral cuenta con una plataforma portalweb.tse.org.gt, para poder realizar su registro y sus trámites desde cualquier parte?		Pregunta No. 10. ¿Escriba un comentario sobre la acción que realiza el Tribunal Supremo Electoral para empadronar a la población?
				Mujer	Hombre	SI	NO	
1	Chimaltenango	Chimaltenango	Renap	1	-	-	1	Pienso que podría abrir más puesto para que los ciudadanos se les faciliten empadronarse.
2	Chimaltenango	El Tejar	Renap	1	-	-	1	Más puestos de empadronamiento y más información.
3	Sacatepéquez	Antigua Guatemala	Renap	1	-	-	1	Dar más información o publicidad en redes sociales para que más jóvenes estén enterados.
4	Escuintla	Escuintla	Escuintla	-	1	-	1	Falta información de la publicidad y de uso de herramientas.
5	Guatemala	Guatemala	CC. Eskala	1		-	1	Falta más información para que la población se entere de este procedimiento de actualización de datos y de empadronarse.
6	Guatemala	Guatemala	CC. Eskala	1		-	1	Falta información sobre empadronarse.
7	Guatemala	Guatemala	CC. Eskala	1		-	1	Poner más puestos móviles y los horarios extendidos para que la población pueda empadronarse.
8	Guatemala	Guatemala	Plaza San Nicolás	1		-	1	Po el momento diría que no hay varios puestos móviles para cumplir como ciudadano.
9	Guatemala	Guatemala	Plaza San Nicolás	1		-	1	Únicamente que más información y puestos móviles.
10	Guatemala	Guatemala	Plaza San Nicolás	1		-	1	Está bien, pero se dificulta para las personas que quieren realizarlo, pero por el horario que tiene el móvil, ya no es posible encontrar a las personas encargadas a atender.
11	Guatemala	Guatemala	CC. Peri Roosevelt	-	1	-	1	Es buena, pero le falta publicidad en distintos medios.
12	Guatemala	Guatemala	CC. Peri Roosevelt	1		-	1	Necesitan difundir más la información.
13	Escuintla	Escuintla	CC. Plaza Palmeras	1	-	-	1	Buena, pero deben hacer más puestos móviles y en horarios más largos.
TOTALES				11	2	-	13	

Fuente: En cuestas realizadas a los ciudadanos para verificar si la información fue publicada para el conocimiento de la población.



Criterio

Decreto número 1-85 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Electoral y de Partidos Políticos, Artículo 155. Funciones del Registro de Ciudadanos, establece: “a) Todo lo relacionado con las inscripciones de ciudadanos”. Artículo 165. Atribuciones, establece: “a) Realizar la inscripción de ciudadanos en el Distrito Central y el Departamental de Guatemala, para lo cual deberá proporcionar las facilidades necesarias para la comparación de los ciudadanos que deben registrarse”.

Acuerdo número 97-2021, del Tribunal Supremo Electoral, Proceso de empadronamiento a través de medios digitales y la emisión de la constancia de inscripción, reposición, y actualización de datos, Artículo 2. Inscripción, reposición y actualización de datos a través del Portal Web TSE, establece: “A través del Portal Web TSE, se recibirán y gestionarán la solicitud de inscripción, reposición y actualización de datos a petición del ciudadano, debidamente registrado dentro del mismo...” Artículo 3. Inscripción a través de vínculos informáticos, establece: “A través de los vínculos informáticos que establezcan el Tribunal Supremo Electoral, se recibirán los datos de identificación proporcionados por el ciudadano que permitirán generar la solicitud de empadronamiento y posteriormente la emisión de la constancia de inscripción correspondiente”. Artículo 5. Entrega de constancia de inscripción, reposición y actualización de datos, establece: “...b) A través del Portal Web, el ciudadano recibirá un mensaje de aviso al correo electrónico proporcionado, comunicándole que la constancia se encuentra disponible en el Portal Web TSE. La constancia de inscripción, reposición y la actualización de datos se extenderá al ciudadano dentro del Portal Web TSE, en el usuario correspondiente donde podrá ser descargado e impreso”.

Causa

La Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones y el Director General de Informática, no instruyeron al departamento de comunicación, para que informe sobre las funciones y acceso del uso de la herramienta Portal Web TSE, para facilitarles a los ciudadanos desde cualquier dispositivo con internet, pueden realizar gestiones y consultas electrónicas.

Efecto

Riesgo que no se cumpla con el objetivo de facilitar a los ciudadanos a realizar gestiones o consultas, derivado de que se desconoce el uso de la herramienta del Portal Web TSE, generando un gasto que afecta el presupuesto de la Entidad.

Comentario de los responsables

En oficio No. DICEP-O-103-2022, de fecha 01 de marzo de 2022, la Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones,



Licenciada Alejandra María Chiroy Santos indica: “De acuerdo a lo argumentado por la presente auditoria en el sentido que este departamento no instruyó al Departamento de Comunicación para informar sobre las funciones y acceso del uso de la Herramienta Portal Web TSE, DICEP no es competente para instruir al Departamento antes mencionado puesto que no tiene las competencias respectivas. Sin embargo y derivado de las diversas modalidades de empadronamiento, el Pleno de magistrados acordó instruir en punto 4.18 del acta 32-2021 de fecha veintiocho de julio de 2021 literal “b) Instruir al Instituto Electoral y al Departamento de Comunicación, que divulguen en los medios que dispongan las actividades de la campaña de EMPADRONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS A NIVEL NACIONAL”.

Con la finalidad de documentar las acciones de divulgación en coordinación con el Departamento de Comunicación, se informa lo siguiente:

Publicaciones relacionadas a la inscripción de ciudadanos a través de la modalidad del Portal Web TSE

a. Red Social Facebook

- i. Perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como TSE Guatemala, 28 publicaciones

b. Red Social Instagram

- ii. Perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como TSE Guatemala, 11 publicaciones

c. Red Social Twitter

- iii. Perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como @TSE Guatemala, 9 publicaciones

Se hace referencia que la inscripción de ciudadanos a través de la modalidad del Portal Web TSE inicio en el mes de agosto y en oficio identificado como DGI-O-194-2022 de fecha 24 de febrero de 2022 la Dirección General de Informática informa que 12,364 ciudadanos solicitaron la creación de usuarios del Portal Web TSE y 6,409 ciudadanos han utilizado la herramienta informática para solicitar su inscripción y actualización de datos.

Asimismo, la Dirección General de Informática como este departamento informan a la población sobre la herramienta tecnológica con la finalidad de promocionar y divulgar el uso de la misma”.

En oficio No. DGI-O-03-220-2022, de fecha 01 de marzo de 2022, El Director General de Informática, Ingeniero Ronald Figueroa Hernández indica: “Respecto a lo señalado en el presente hallazgo, se hace de su conocimiento que fue el Pleno



de Magistrados el que giró la instrucción hacia el Departamento de Comunicación, y quedó consignada en el punto 4.18 del acta 32-2021 de fecha veintiocho de julio de 2021 literal "b) Instruir al Instituto Electoral y al Departamento de Comunicación, que divulguen en los medios que dispondrán de las actividades de la campaña de EMPADRONAMIETO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS A NIVEL NACIONAL".

Con la finalidad de documentar las acciones de divulgación que se trabajaron en coordinación con el Departamento de Comunicación, pueden mencionarse las publicaciones relacionadas a la inscripción de ciudadanos a través de la modalidad del Portal Web TSE, por ejemplo, siendo:

- 28 publicaciones a través de la red social Facebook, bajo el perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como TSE Guatemala.
- 11 publicaciones a través de la red social Instagram, bajo el perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como TSE Guatemala.
- 19 publicaciones a través de la red social Twitter, bajo el perfil del Tribunal Supremo Electoral identificado como @TSEGuatemala.

Como complemento de información se puede mencionar que, de acuerdo con las estadísticas del sistema informático, al 24 de febrero de 2022 se registraron 12,364 solicitudes de creación de usuarios del Portal Web TSE, de las cuales 6409 ciudadanos han utilizado la herramienta informática para solicitar su inscripción y actualización de datos, con lo cual se puede comprobar el conocimiento que tiene la población sobre el funcionamiento de la herramienta informática como otra de las modalidades para su empadronamiento.

Asimismo, debe observarse que no es la mayoría de la población la que acostumbra utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en consecuencia, este tipo de herramientas informáticas van enfocadas a un segmento de ciudadanos que prefieren utilizar el Portal Web y los medios digitales para la gestión de sus procesos con las instituciones públicas.

Aunado a lo anterior, se incluye dentro del sistema informático una sección de ayuda que permite a los usuarios la lectura detallada del manual de uso del sistema, para facilitar su uso, a través de pantallas descriptivas con cada uno de los pasos a seguir desde el ingreso al sistema hasta la impresión de su constancia de inscripción o actualización de datos. El manual puede ser consultado en el enlace."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para la Jefa del departamento de Inscripción de



Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, en virtud que los comentarios y argumentos presentados por la responsable, por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, no lo desvanece, se evidencia la importancia de subsanar dicha deficiencia; derivado que el departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones no tuvo una adecuada coordinación con el departamento de Comunicación, para el seguimiento y la verificación de las publicaciones en las redes sociales del uso de la herramienta del Portal Web TSE, de acuerdo lo indicado en acta No. 32-2021, punto 4.18, literal b) del Pleno de Magistrados, cabe mencionar que al utilizar estas plataformas web de redes sociales la entidad puede utilizar el servicio de propaganda a través del administrador de anuncios, para que esta fuera enviada a los usuarios de las redes sociales en el territorio guatemalteco, sin importar que estos usuarios no se encuentren agregados directos a la página del Tribunal Supremo Electoral -TSE-.

Se confirma el hallazgo para el Director General de Informática del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, en virtud que los comentarios y argumentos presentados por el responsable, por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, no lo desvanece, se evidencia la importancia de subsanar dicha deficiencia; toda vez que, al hacer uso del servicio de la redes sociales, se puede utilizar el servicio de propaganda a través del administrador de anuncios que ofrecen estas redes, e indicar el funcionamiento de la herramienta Portal Web –TSE, en siete pasos, de una forma sencilla y clara, como se instruyó en las capacitaciones que se impartieron a los colaboradores del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, delegaciones y subdelegaciones, haciendo que el ciudadano se interese por conocer a un más las funciones de la herramienta.

Cabe mencionar que en respuesta a la conclusión solicitada por el equipo de auditoría en Nota No.CGC-DAS-09-TSE-NA-576-2022, de fecha 24 de marzo del 2022, no es congruente a lo requerido en la nota mencionada, por lo anterior se da por confirmada la conclusión del tema de auditoría evaluado.

Recomendación

El equipo de auditoría propone (a mejor criterio), al Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, la creación de una mesa técnica que incluye representantes del Registro de Ciudadanos, Dirección Financiera, Dirección de Informativa y Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral, que establezcan los mecanismos que permitan implementar y evaluar la eficacia de la información del uso de la herramienta del Portal Web TSE, para garantizar la eficacia de los procesos y resultados obtenidos a corto y largo plazo, quienes entre otras atribuciones deben:



- Hacer propaganda en los medios de comunicación por cada región del territorio nacional (canales, radios y periódicos) conocidos con frecuencia por la población.
- Se puede hacer uso del servicio de propaganda de las redes sociales a través del administrador de anuncios que brinda Facebook y que al realizar esta opción se puede replicar en Instagram y Twitter.
- Elaborar y velar por la aprobación del Plan de Acción, que permita la divulgación de empadronarse y actualizar datos, hacia todos los sectores minoritarios, que contenga un cronograma con las acciones, los responsables de ejecutarlas y el plazo de su implementación, a efecto de prever los pasos y fases, así como los distintos instrumentos operativos necesarios para implementarlo, monitorearlo y evaluarlo.
- Establecer las partidas presupuestas y derogaciones correspondientes de acuerdo a la disponibilidad financiera para la implementación del Plan de Acción.

Responsables de implementar la recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad del Tribunal Supremo Electoral, las personas /o quien en su lugar ocupa el cargo, siguientes:

Nº.	NOMBRE	CARGO
1.	Licenciado Sergio Estuardo Jiménez Rivera	Director General de la Dirección General del Registro de Ciudadanos
2.	Licenciada, Alejandra María Chiroy Santos	Jefa del departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora de fecha 23 de marzo de 2022, contenida en OFICIO 109-2022 a entregar un plan de acción y cronograma de actividades en un plazo de 20 días hábiles a la Dirección de Auditoría al Sector Organismos e Instituciones de Apoyo.

Beneficios esperados

Que la población conozca la actividad principal del Tribunal Supremo Electoral y el uso de la herramienta del Portal Web TSE, para que ingrese de una forma fácil y cuando sea necesario.



Hallazgo No.3

Falta del manual de funciones y procedimientos del sistema Geo empadronamiento Web

Condición

En el Tribunal Supremo Electoral, en el programa 11 “Registro de Ciudadanos”, actividad 03 “Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones DICEP”, se establece que el manual de funciones y procedimientos del sistema informático denominado “Geo empadronamiento Web”, no se encuentra elaborado provocando que el personal realice los procedimientos de forma empírica.

Criterio

Acuerdo número 97-2021, del Tribunal Supremo Electoral, Proceso de empadronamiento a través de medios digitales y la emisión de la constancia de inscripción, reposición, y actualización de datos, Artículo 6. Manual de normas y procedimientos, establece: “Se instruye a la Dirección General de Informática, Dirección de Planificación, Registro de Ciudadanos, Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones y los demás que corresponden, para gestionar o tramitar la elaboración, aprobación y socialización del manual de norma y procedimientos para el proceso de empadronamiento a través de los medios digitales y la entrega de constancias de inscripción, reposición y actualización de datos”.

El Acuerdo 09-03 emitido por el Jefe de la Contraloría General de Cuentas, las Normas Generales de Control Interno, establece: Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y relativo a las diferentes actividades de la entidad.”

Causa

La Directora de Planificación y la Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, no coordinaron de manera efectiva para la elaboración del manual de funciones y procedimientos del sistema Geo empadronamiento Web.

Efecto

Realizar actividades que no se encuentren autorizadas que incidan negativamente en el padrón electoral.



Comentario de los responsables

En oficio No. DICEP-O-103-2022, de fecha 01 de marzo de 2022, la Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, Licenciada, Alejandra María Chiroy Santos indica: "El Tribunal Supremo Electoral, entre sus principales políticas, está dando impulso a la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación -TICS-, y como parte de su plataforma electrónica que es considerada como única, el Portal Web TSE, que representa la puerta de acceso a diversidad de servicios que se prestan por este Tribunal a través de sus diferentes dependencias.

Es importante en ese sentido, resaltar que en el caso de las acciones inherentes del proceso de empadronamiento a través de medios digitales y la emisión de la constancia de inscripción, reposición y actualización de datos, se fundamenta en el Acuerdo Número 4-2021.

características son las acciones que se deben realizar para los roles que corresponden a cada uno de los usuarios, así por ejemplo, pertinentes a las gestiones de inscripción o empadronamiento, actualización de datos, o simplemente la reposición de una constancia de inscripción. Lo anterior lo podemos ubicar dentro del Portal Web TSE en el icono de ayuda.

Si bien es cierto que, en el sistema estas herramientas se presentan como "instructivos", estas como ya se muestran con anterioridad, corresponden a los manuales que están al servicio de los usuarios, para los procedimientos correspondientes en cada caso.

Por otra parte, cabe mencionar que previo y durante la implementación gradual del sistema "Geo empadronamiento Web", inicialmente en puestos de empadronamiento en la ciudad de Guatemala, luego en delegaciones y por último en subdelegaciones del Registro de Ciudadanos, se han impartido capacitaciones virtuales y presenciales, a efecto de dar a conocer el funcionamiento de esta herramienta y en la misma, por consiguiente, además de las instrucciones directas, se han socializado los instructivos, que como ya se distinguieron, corresponden a manuales oficiales, en cumplimiento al Acuerdo 4 -2021 del Tribunal Supremo Electoral, los cuales se encuentran en los procesos de validación y aprobación.

En el menú principal del SISTEMA GEO EMPADRONAMIENTO WEB, se despliegan los subtítulos de dos grupos principales de manuales, los de servicios y los de sistemas. En estos últimos, en el "directorio", despliega los instructivos de:

1. Autorización de Solicitudes Enviadas por RENAP
2. Autorización de Solicitudes de Origen Portal Web Externo



3. Empadronamiento y Actualización de Residencia Electoral
4. Empadronamiento y Actualización de Residencia Electoral
5. Firma electronica usuario final
6. firma electronica
7. Inicio de Sesión
8. Manual de Usuario del Sistema "Seguridad Interna"

Como se evidencia en lo indicado con anterioridad, todas las actuaciones, gestiones y acciones que se realizan con el sistema Geo empadronamiento Web, son las que corresponden a las fundamentadas en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, las cuales se han convertido a operaciones en dicho sistema informático, detallados en los instructivos electrónicos disponibles en esa herramienta, los que han sido elaborados por la Dirección General de Informática, bajo la supervisión del DICEP y con el apoyo técnico de la Dirección de Planificación.

Al implementar un nuevo sistema informático más tecnológico que permita estar en línea a nivel nacional, se han realizado reuniones tanto con personal de la Dirección General de Informática, la Dirección de Planificación, como personal de este departamento, para realizar la actualización del Manual de funciones , con nuevos procedimientos. Sin embargo, por ser un sistema nuevo, se han implementado actualizaciones en los procedimientos con la finalidad de ir mejorando la estructura del mismo, sin embargo, en el presente se adjuntan todos los correos de coordinación como el trabajo que se ha realizado con la finalidad que al concretar todos los procedimientos básicos trasladarlos al Pleno de Magistrados para su respectiva aprobación."

En oficio No. DP-O-61-02-2022 AVEV/ídem, de fecha 02 de marzo de 2022, la Directora de Planificación, Licenciada Ana Verónica Espinoza Vega indica: "El Tribunal Supremo Electoral, entre sus principales políticas, está dando impulso a la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación -TICS-, y como parte de su plataforma electrónica que se considera como única, el Portal Web TSE, que representa la puerta de acceso a diversidad de servicios que se prestan por este Tribunal a a través de sus diferentes dependencias.

Es importante en ese sentido, resaltar que en el caso de las acciones inherentes del proceso de empadronamiento a través de medios digitales y la emisión de la constancia de inscripción, reposición y actualización de datos, se fundamenta en el Acuerdo Número 4-2021.

características son las acciones que se deben realizar para los roles que corresponden a cada uno de los usuarios, así por ejemplo, pertinentes a las gestiones de inscripción o empadronamiento, actualización de datos, o simplemente la reposición de una constancia de inscripción. Lo anterior se puede ubicar dentro del Portal Web TSE en el icono de ayuda.



Si bien es cierto que, en el sistema estas herramientas se presentan como “instructivos”, estas como ya se muestran con anterioridad, corresponden a los manuales que están al servicio de los usuarios, para los procedimientos correspondientes en cada caso.

Por otra parte, cabe mencionar que previo y durante la implementación gradual del sistema “Geo empadronamiento Web”, inicialmente en puestos de empadronamiento en la ciudad de Guatemala, luego en delegaciones y por último en subdelegaciones del Registro de Ciudadanos, se han impartido capacitaciones virtuales y presenciales, a efecto de dar a conocer el funcionamiento de esta herramienta y en la misma, por consiguiente, además de las instrucciones directas, se han socializado los instructivos, que como ya se distinguieron, corresponden a manuales oficiales, en cumplimiento al Acuerdo 4 -2021 del Tribunal Supremo Electoral, los cuales se encuentran en los procesos de validación y aprobación.

En el menú principal del SISTEMA GEO EMPADRONAMIENTO WEB, se despliegan los subtítulos de dos grupos principales de manuales, los de servicios y los de sistemas. En estos últimos, en el “directorio”, despliega los instructivos de:

1. Autorización de Solicitudes Enviadas por RENAP
2. Autorización de Solicitudes de Origen Portal Web Externo
3. Empadronamiento y Actualización de Residencia Electoral
4. Empadronamiento y Actualización de Residencia Electoral
5. Firma electronica usuario final
6. firma electronica
7. Inicio de Sesión
8. Manual de Usuario del Sistema “Seguridad Interna”

Como se evidencia en lo indicado con anterioridad, todas las actuaciones, gestiones y acciones que se realizan con el sistema Geo empadronamiento Web, son las que corresponden a las fundamentadas en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, las cuales se han convertido a operaciones en dicho sistema informático, detallados en los instructivos electrónicos disponibles en esa herramienta, los que han sido elaborados por la Dirección General de Informática, bajo la supervisión del DICEP y con el apoyo técnico de la Dirección de Planificación.

Al implementar un nuevo sistema informático más tecnológico que permita estar en línea a nivel nacional, se han realizado reuniones de trabajo virtuales y presenciales, tanto con personal de la Dirección General de Informática, la Dirección de Planificación y el DICEP, para realizar la actualización del Manual de



funciones, con nuevos procedimientos. Sin embargo, por ser un sistema nuevo, se han implementado actualizaciones en los procedimientos con la finalidad de ir mejorando la estructura del mismo.

Desde la instrucción recibida del Pleno de Magistrados, se ha mantenido una coordinación efectiva entre la Directora de Planificación y la Jefa del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones para la elaboración del manual de Funciones y Procedimientos del sistema Geo empadronamiento Web, como se demuestra en las comunicaciones electrónicas y con el levantamiento y elaboración de procedimientos sobre este proceso, que se acompañan al presente documento.

Los instructivos que se encuentran en la página web de este Tribunal, se elaboran para que los usuarios técnicamente puedan acceder al sistema sin complicaciones. Son la base fundamental para la elaboración del manual y que este al momento de su aprobación sea eficiente luego de ser validado por los usuarios al hacer sus comentarios en cuanto a inconvenientes en su uso. Estos instructivos han sido debidamente socializados con los usuarios del sistema, a través de las capacitaciones virtuales y presenciales indicados.

El manual ya se encuentra en proceso de elaboración a la espera de los resultados que se den durante su uso de innovación, para lo cual se están elaborando propuestas de procedimientos previos a su gestión de aprobación.

El manual ya se encuentra en proceso de elaboración a espera de los resultados que se den durante su uso de innovación."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para la Jefa del departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, en virtud que los comentarios y argumentos presentados por la responsable, por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, no lo desvanece, se evidencia la importancia de subsanar dicha deficiencia; al haber recibido instrucciones vía correo electrónico de la Dirección de Planificación del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, de fecha 10 de noviembre 2021, para presentar la propuesta final de los procedimientos levantados y trasladados en formato oficial del sistema Web implementado para empadronar, aún se encuentra en proceso y que ha dado motivo para que la propuesta final del Manual de Normas y Procedimientos -DICEP- no sea aprobado.

Se desvanece el hallazgo para la Directora de Planificación del Tribunal Supremo Electoral -TSE-, en virtud que los comentarios y argumentos presentados por la responsable, por el periodo comprendido del uno de enero al treinta y uno de



diciembre de dos mil veintiuno, fueron analizados y se consideran válidos por el equipo de auditoría, como lo demuestran los correos electrónicos de fecha 21 y 23 de octubre del 2021 y el correo electrónico de fecha 10 de noviembre del 2021, donde se evidencia el seguimiento de los procedimientos levantados del manual por parte de la Directora de Planificación.

Recomendación

El equipo de auditoría propone (a mejor criterio), al Magistrado Presidente del Tribunal Supremo Electoral, la creación de una mesa técnica que incluye representantes del Registro de Ciudadanos y Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones del Tribunal Supremo Electoral, que establecieron los mecanismos de aprobación del Manual de Funciones y Procedimientos del departamento antes mencionados, por parte de las autoridades superiores, para garantizar la eficacia de los procesos y resultados obtenidos a corto y largo plazo, quienes entre otras atribuciones deben:

Elaborar y velar por la aprobación del Plan de Acción, que permita la aplicación el Manual de Funciones y Procedimientos del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, que contenga un cronograma con las acciones, los responsables de ejecutarlas y el plazo de su implementación, a efecto de prever los pasos y fases de cumplimiento, así como los distintos instrumentos operativos necesarios para implementarlo, monitorearlo y evaluarlo.

Responsables de implementar la recomendación

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 66, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad del Tribunal Supremo Electoral, las personas /o quien en su lugar ocupa el cargo, siguientes:

No.	NOMBRE	CARGO
1.	Licenciado Sergio Estuardo Jiménez Rivera	Director General de la Dirección General del Registro de Ciudadanos
2.	Licenciada, Alejandra María Chiroy Santos	Jefa del departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones

La máxima autoridad de la entidad se compromete, a través de Carta de Compromiso a Recomendaciones de Mejora de fecha 23 de marzo de 2022, contenida en OFICIO 109-2022 a entregar un plan de acción y cronograma de actividades en un plazo de 20 días hábiles a la Dirección de Auditoría al Sector Organismos e Instituciones de Apoyo.



Beneficios esperados

Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro de la institución, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible dentro de la entidad.

Conclusiones al desempeño

Subpregunta

¿Ha sido eficaz el sistema utilizado por el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, para incrementar los registros de los ciudadanos en el Padrón Electoral?

Derivado de los procedimientos y pruebas de auditoría, el Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, ha sido eficaz cuantitativamente debido a que alcanzó su meta física programada en cuanto a incrementar el Padrón Electoral, sin embargo, cualitativamente no es eficaz la estrategia utilizada para la divulgación del servicio de inscripción y/o actualización de datos careció de mecanismos adecuados que permitieran que la información llegara a los grupos minoritarios, es decir, aquellos que no tienen acceso a la tecnología pero que deben conocer su derecho ciudadano al voto; ya que las acciones realizadas a través de los medios de comunicación audiovisual, radial y escritos no fueron los adecuados para obtener la mayor cobertura de ciudadanos en los diferentes sectores que integran la población guatemalteca. Cabe mencionar que las jornadas de empadronamiento que se realizaron en aldeas solo cubren un porcentaje de ese sector, la cual se basa en la coordinación de las delegaciones y subdelegación con los líderes de los COCODES, de cada departamento del territorio guatemalteco.

Sin embargo, como resultado de las recomendaciones de la presente auditoría, la entidad se encuentra realizando las gestiones para fortalecer la divulgación de la información para empadronarse, a través de los medios de comunicación conocidos por esos grupos minoritarios, el propósito de la entidad, es de alcanzar otras necesidades de la población, realizando nuevas estrategias que le permitirán identificar por cada región del territorio nacional los mecanismos a utilizar para transmitir la información en los diferentes medios y en los idiomas mayas que corresponda; para lo cual la máxima autoridad ha presentado una carta de compromiso para implementar las recomendaciones de mejora, respaldado con el compromiso de presentar un plan de acción a la Dirección de Auditoría al Sector Organismos e Instituciones de Apoyo.



Pregunta General

¿Ha sido eficaz el sistema utilizado por el Tribunal Supremo Electoral, para incrementar los registros de los ciudadanos en el padrón electoral durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021?

El sistema utilizado por el Tribunal Supremo Electoral, ha sido eficaz cuantitativamente debido a que alcanzó su meta física programada en cuanto a incrementar el Padrón Electoral, sin embargo, cualitativamente no es eficaz la estrategia utilizada para la divulgación del servicio de inscripción y/o actualización de datos careció de mecanismos adecuados que permitieran que la información llegara a toda la población; ya que las acciones realizadas a través de los medios de comunicación audiovisual, radial y escritos no permitieron obtener la mayor cobertura de ciudadanos en los diferentes sectores que integran la población guatemalteca.

Buenas prácticas

- La información debe ser transmitida en todos los medios disponibles para llegar a toda la población. (Sistematización de buenas prácticas y experiencias en América Latina y el Caribe 2020).
- Monitorear los medios y la reacción del público, ajustar la estrategia en consecuencia, tener una reacción rápida que pueda ser útil para las buenas prácticas y experiencias en América Latina y el Caribe 2020.
- Esta intervención de “shock” estaba marcada en una campaña de meses, para generar conciencia sobre cápsulas de radio y se transmitió propaganda en la televisión durante el mes anterior a la elección. Bolivia 2012.
- Desarrollar y ajustar las actividades de información para adaptarlas específicamente a cada categoría de audiencia. (Sistematización de buenas prácticas y experiencias en América Latina y el Caribe 2020).
- Garantizar que la información llegue a diferentes sectores minoritarios; ya sean étnicos, lingüísticos o ciudadanos con menos acceso a las redes. (Sistematización de buenas prácticas y experiencias en América Latina y el Caribe 2020).
- Rendimiento del proceso: Se pudo verificar en forma permanente el rendimiento del empadronador, en todo el proceso de levantamiento de los



datos, con conocimiento del comportamiento demográfico en todo el país, por Entidad, municipio y parroquia. (Gobierno Bolivariano de Venezuela, 2017).

- Como ejemplo de ello, se cuenta con la experiencia de la Corte Nacional Electoral de Bolivia cuando en el año 2009, mediante la cooperación técnica de la OEA se llevó a cabo un proceso de Empadronamiento biométrico del electorado con miras a las elecciones generales de diciembre de 2009. A través de este sistema, Bolivia cuenta hoy en día con un padrón electoral que cumple con altos estándares internacionales y que incluye fotografía digital, huellas dactilares, firma, e información demográfica como nombre, edad, y dirección de los votantes.
- En este caso, países como Costa Rica y México han impartido seminarios, cursos y conferencias en línea, se analiza el uso de la tecnología conforme a cinco parámetros: costo, eficiencia, confianza y seguridad. (Sistematización de buenas prácticas y experiencias en América Latina y el Caribe 2020).
- Es conveniente que el Manual de Organización Específica, sea elaborado con la participación de todas las personas que la integran y tienen la responsabilidad de realizar las atribuciones conferidas a cada área. (Guía técnica para elaborar y actualizar, manuales de Organización específica, Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación México, 2007).
- La utilidad del Manual de Organización Específica radica en la veracidad de la información que contiene, por lo que es necesario mantenerlo permanentemente actualizado a través de revisiones periódicas cuando se presentan modificaciones en las atribuciones, descripciones de puestos o funciones y procedimientos, preferentemente cada dos años o antes si se requiere. (Guía técnica para elaborar y actualizar, manuales de Organización específica, Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación México, 2007).
- Establecer los lineamientos y la metodología que deben observar los departamentos para elaborar o actualizar en forma clara, completa y uniforme sus Manuales de Procedimientos Administrativos. (Guía técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos, Civestac, México, 2019).
- Crear un comité de calidad dentro de la institución, cuya función sea velar que las políticas, objetivos, procesos, deberes y responsabilidades sean cumplidos en la organización, mediante la comunicación, el trato profesional y responsable entre jefes y subordinados. (El Salvador, 2012).



9. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA ANTERIOR

Derivado que es la primera vez que se realiza Auditoria de Desempeño, en el Tribunal Supremo Electoral, específicamente al Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones, no hay recomendaciones de auditoría anterior para darle el seguimiento respectivo.

10. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

No.	NOMBRE	CARGO	PERÍODO
1	MYNOR CUSTODIO FRANCO FLORES	MAGISTRADO PRESIDENTE	01/01/2021 - 01/06/2021
2	RANULFO RAFAEL ROJAS CETINA	MAGISTRADO PRESIDENTE	02/06/2021 - 31/12/2021
3	OSCAR ALFONSO DE PAZ QUINTANA	DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO DE CIUDADANOS	01/01/2021 - 31/12/2021
4	ALEJANDRA MARIA CHIROY SANTOS	JEFE IV	01/01/2021 - 31/12/2021

