Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

Teresa de Lopez
Recepcionista
29-05-2023
12:30pm

**CGC-DES-MINTRAB-2022-NOT-INFORME**

00002092

Guatemala, 29 de mayo de 2023

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DESPACHO SUPERIOR
RECIBIDO
29 MAY 2023
NOMBRE: Teresa
HORA: 12:30pm FOLIOS: 1 engargolado

**MSC. Rafael Eugenio Rodríguez Pellecer**
**Ministro de Trabajo y Previsión Social**
**Ministerio de Trabajo y Previsión Social**
**Su Despacho**

Respetable Ministro:

De conformidad con el Nombramiento No. DAS-06-0010-2022 de fecha 20 de junio de 2022, emitido por el Director de Auditoría al Sector Economía, Finanzas, Trabajo y Previsión Social, con el Visto Bueno del Subcontralor de Calidad de Gasto Público, fuimos designadas para que, en representación de la Contraloría General de Cuentas, se practique Auditoría de Desempeño a la Oficina de Registro y Tramite Presupuestal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para practicar Auditoría de Desempeño, con el objeto de evaluar el Programa 17 Promoción de la Formalidad del Empleo, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2022.

Por lo anterior y en cumplimiento a los Acuerdos Internos números A-075-2017 del Contralor General de Cuentas de fecha 08 de septiembre de 2017, que aprueba las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico denominadas "Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala" ISSAI.GT y A-107-2017 del Contralor General de Cuentas de fecha 10 de noviembre de 2017, que aprueba los Manuales de Auditoría Gubernamental y sus actualizaciones; se traslada copia del informe final de auditoría; el cual, incluye los resultados de la evaluación realizada, las recomendaciones y conclusiones que en su oportunidad fueron presentadas a las autoridades del Ministerio.

Agradeciendo su colaboración y atención a la presente, me suscribo.

Atentamente,

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS AUDITOR GUBERNAMENTAL GUATEMALA, C.A.

**Licda. Ingrid Luceny Vásquez Calderón**
Coordinador Gubernamental

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS SUPERVISOR GUBERNAMENTAL GUATEMALA, C.A.

**Ing. Carmen Nineth Morales Virula**
Supervisor Gubernamental

cc. archivo
Adjunto: Fotocopia de Informe de Auditoría 50 folios

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

# CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

En el municipio de Guatemala del departamento de Guatemala, el día 29 de mayo de 2023, siendo las doce horas, con treinta, constituido (a) en Recepción de despacho (MINTRAB)

NOTIFICO a: **MSC. Rafael Eugenio Rodríguez Pellecer, Ministro de Trabajo y Previsión Social,** el contenido del OFICIO DE NOTIFICACIÓN No. **CGC-DES-MINTRAB-2022-NOT-INFORME** de fecha 29 de junio de 2023 e Informe de Auditoría de Desempeño, que se relaciona con el resultado de la auditoría practicada en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, entrego a: Teresa de Lopez

quien se identifica con el Documento Personal de Identificación, Código Único de Identificación No. 3255627681401 y de enterado (a) Si firmó.

Teresa de Lopez
Recepcionista
29-05-2023
12:30pm

Persona que Recibe: _____

Nombre completo, Cargo, Sello, Firma y Hora

Firma: _____

Nombre: Ingrid Lucero Vásquez Calderón

Coordinador Gubernamental

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
AUDITOR GUBERNAMENTAL
GUATEMALA, C.A.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DESPACHO SUPERIOR
RECIBIDO
29 MAY 2023
NOMBRE: Teresa
HORA: 12:30pm FOLIOS: 1 engargolado

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

# INFORME DE AUDITORÍA
# DE DESEMPEÑO
# MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
# DEL 01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

GUATEMALA, MAYO DE 2023

20

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DESPACHO SUPERIOR
RECIBIDO
29 MAY 2023
NOMBRE: Teresa
HORA: 12:30pm FOLIOS: Tengo regulado

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

Guatemala, 24 de mayo de 2023

Teresa de Lopez
Recepcionista
29-05-2023
12:30 pm

Licenciado
Rafael Eugenio Rodriguez Pellecer
Ministro de Trabajo y Prevision Social
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
Su despacho

Señor (a) Ministro de Trabajo y Prevision Social:

En mi calidad de Subcontralor de Calidad de Gasto Público y en cumplimiento de lo regulado en el artículo 13 literal k) de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, conforme la delegación que oportunamente me fuera otorgada, hago de su conocimiento de manera oficial el informe de auditoría realizado por el equipo de auditores designados mediante nombramiento (s) número (s) DAS-06-0010-2022, quienes de conformidad con el artículo 29 de la precitada Ley Orgánica son responsables del contenido y efectos legales del mismo.

Sin otro particular, atentamente.

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
Subcontraloría de Calidad de Gasto Público
GUATEMALA, C.A.

MSc. Jorge Giovanni Castellanos Gudiel
Subcontralor de Calidad de Gasto Público
Contraloría General de Cuentas

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

# INFORME DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

GUATEMALA, MAYO DE 2023

# MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

## AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

Al Programa Promoción de la Formalidad del Empleo en los Servicios de Colocación e Intermediación Laboral

### - OBJETIVO GENERAL

1.

Evaluar la eficacia del sistema y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social orientados al programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2022.

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

PORTAL ELECTRÓNICO "TU EMPLEO"

### -ALCANCE

2.

### CONCLUSIÓN SUBPREGUNTA 1, ENFOQUE: SISTEMA

6.

Como resultado de la evaluación efectuada, el equipo de auditoría estableció por medio de autoevaluaciones realizadas mediante cuestionarios tramitados al Ministerio y pruebas de auditoría realizadas, que el mismo alcanzó un porcentaje promedio de 30.77% de eficacia de implementación de los siguientes aspectos: 1. Objetivos y metas, 2. Procesos, procedimientos, mecanismos, sistemas, 3. Factores y 4. Responsables.

30.77 %

### -PREGUNTA GENERAL

3.

¿Ha sido eficaz el sistema empleado y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2022?

4.

### -CONCLUSIÓN SUBPREGUNTA 2, ENFOQUE: RESULTADOS

7.

Como resultado de la evaluación efectuada, el equipo de auditoría concluyó que el Ministerio ha sido eficaz en un 100% en el alcance de los resultados esperados, no obstante no se logró determinar si han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio en cuanto a si el programa propicia un efecto en la población beneficiada.

100 %

8.

### -SUBPREGUNTA DE AUDITORIA 1

¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral?

### -RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Situación encontrada relacionada a: Subpregunta 1, Sistema:

- No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia.

### -SUBPREGUNTA DE AUDITORIA 2

¿Han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral?

5.

9.

### CONCLUSIÓN GENERAL DE AUDITORÍA

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

GUATEMALA, MAYO DE 2023

ÍNDICE Página


**1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA** 1

Función 1

Base Legal 2

Misión 2

Visión 3

**2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA** 3

**3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA** 3

General 3

Específicos 4

**4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA** 4

Área de desempeño 4

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

Información financiera y presupuestaria 5

**6. FUENTE DE CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA** 5

Descripción de criterios 5

**7. MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS** 7

Muestra de auditoría 7

Métodos y técnicas para la obtención de evidencia 7

Métodos y técnicas para el análisis de la evidencia obtenida 8

**8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA** 8

Hechos relacionados con el desempeño 8

Hallazgos relacionados con el desempeño 15

**9. Conclusiones al desempeño** 31

Específicas 31

General 32

**10. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO** 32

**11. EQUIPO DE AUDITORÍA** 33

**12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA** 34

Nombramiento y declaraciones de independencia

Carta de compromiso a recomendaciones de mejora

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

Guatemala, 08 de mayo de 2023

Licenciado
Rafael Eugenio Rodriguez Pellecer
Ministro de Trabajo y Prevision Social
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
Su despacho

Señor (a) Ministro de Trabajo y Prevision Social:

El equipo de auditoría, designado de conformidad con el (los) nombramiento (s) No. (Nos.) DAS-06-0010-2022 de fecha 20 de junio de 2022, ha practicado auditoría de desempeño, en (el) (la) MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, con el objetivo de evaluar los efectos del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

Para el efecto, el equipo de auditoría basó su evaluación a través de la (s) pregunta (s) general (es):

1 ¿Ha sido eficaz el sistema empleado y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2022?

1.1 ¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral?

1.2 ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral?

Nuestro examen se basó en evaluar la eficacia del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral con un enfoque mixto al sistema y resultados, durante el período comprendido del 01

de enero al 31 de agosto de 2022, del trabajo realizado se detectaron aspectos importantes.

**Hallazgos relacionados con el desempeño**

**Área de desempeño**

1. No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia

La auditoría fue practicada por los auditores: Licda. Ingrid Luceny Vásquez Calderón (Coordinador) e Inga. Carmen Nineth Morales Virula (Supervisor).

Atentamente,

**EQUIPO DE AUDITORÍA**

**Área de desempeño**

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS AUDITOR GUBERNAMENTAL GUATEMALA, C.A.

Licda. INGRID LUCENY VÁSQUEZ CALDERÓN
Coordinador Gubernamental

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS SUPERVISOR GUBERNAMENTAL GUATEMALA, C.A.

Inga. CARMEN NINETH MORALES VIRULA
Supervisor Gubernamental

# 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA

## Función

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es el ente del Organismo Ejecutivo al que le corresponde cumplir y hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico de trabajo, la formación técnica, profesional y la previsión social, según el Acuerdo Gubernativo Número 215-2012 del Presidente de la República de fecha 5 de septiembre de 2012, artículos 1 y 3.

Además, de las asignaciones en la Constitución Política de la República de Guatemala, los Convenios Internacionales de Trabajo ratificados por Guatemala, la Ley del Organismo Ejecutivo, el Código de Trabajo y otras leyes, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene asignadas las funciones siguientes:

Formular la política laboral, salarial, de higiene y seguridad en el trabajo del país y, en general, la política de trabajo decente.

Diseñar, promover y desarrollar las políticas de diálogo social, tanto tripartito como bipartito y multisectorial, promoviendo el tripartidismo como metodología de participación estratégica para la discusión, análisis y propuesta de los diferentes temas del trabajo y la previsión social.

Estudiar, analizar, discutir y si fuera el caso, recomendar la ratificación de los Convenios Internacionales del Trabajo, así como velar por la divulgación y aplicación de las Normas Internacionales del Trabajo.

Representar en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, de conformidad con la ley, al Estado de la República de Guatemala ante los Organismos Internacionales relacionados con asuntos de su competencia y en los procesos de negociación de Convenios Internacionales en materia de Trabajo.

Administrar sistemas de información actualizada sobre migración, oferta y demanda en el mercado laboral.

Diseñar mecanismos que faciliten la movilidad y la inserción de la fuerza laboral en el mercado de trabajo.

Velar por el cumplimiento de la legislación laboral con relación a la mujer, adolescentes, pueblos indígenas, personas con discapacidad y grupos vulnerables de trabajadores.

Promover la erradicación de las peores formas de trabajo infantil.

28

Diseñar políticas de capacitación técnica y formación profesional de los trabajadores y de aquellos que deseen formar parte de la fuerza laboral del país. La ejecución de los programas de capacitación será competencia de las entidades privadas y estatales correspondientes.

Formular y velar por la ejecución de la política de Previsión Social, propiciando el mejoramiento de los sistemas de previsión social.

Armonizar y conciliar las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores; prevenir los conflictos laborales e intervenir, de conformidad con la ley, en la solución extrajudicial de éstos, propiciar el diálogo social y la conciliación como mecanismo de solución de conflictos laborales; todo ello, de conformidad con la legislación vigente.

Otras que sean asignadas por la Presidencia de la República.

**Base Legal**

El Ministerio de Trabajo y PrevisiónSocial, se rige por el Decreto Número 114-97, del Congreso de la República de Guatemala, el cual establece que le corresponde cumplir y hacer cumplir con todo lo relativo al régimen jurídico de trabajo, la formación técnica y profesional y la previsión social. También fundamenta sus actuaciones en las siguientes leyes:

Constitución Política de la República de Guatemala, Sección Octava, Trabajo, artículo 101, Derecho de Trabajo.

Decreto Número 114-97, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, artículo 40, Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Acuerdo Gubernativo Número 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Artículo 1 Naturaleza y Denominación.

**Misión**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social es la Institución del Estado encargada de promover y verificar el cumplimiento de la legislación laboral, así como elaborar e implementar políticas y programas con equidad, relativas al trabajo decente y la previsión social, en beneficio de la población trabajadora y grupos en riesgo de vulnerabilidad laboral.

29

## Visión

Ser un Ministerio reconocido, fortalecido, competente, transparente y acorde a un mundo cambiante, que se proyecte a la sociedad y sea reconocido y que promueve el trabajo decente, el dialogo social, la cultura de respeto a la legislación laboral, el bienestar de la sociedad y la protección de los grupos vulnerables en el mundo del trabajo.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA

La auditoría se realizó con base en:

Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 232 y 241.

Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículos: 2, 4 literal I y 7; y sus reformas contenidas en el Decreto Número 13-2013, del Congreso de la República de Guatemala.

Acuerdo Gubernativo No. 96-2019, del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículos 21, literal c, 57, 58 y 59; y sus reformas contenidas en el Acuerdo Gubernativo Número 148-2022, del Presidente de la República.

Acuerdo Número A-075-2017, del Contralor General de Cuentas, Artículo 1. Aprobación de normas y técnicas. Aprobar las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico denominadas "Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala, ISSAI.GT.

Acuerdo Número A-009-2021, del Contralor General de Cuentas, que aprueba el Sistema de Comunicaciones Electrónicas de la Contraloría General de Cuentas.

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

Nombramiento de Auditoría de Desempeño No. DAS-06-0010-2022, de fecha 20 de junio de 2022.

## 3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### General

Evaluar la eficacia del sistema y el resultado alcanzado por el Ministerio de

30

Trabajo y Previsión Social orientados al Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2022.

**Específicos**

Determinar la eficacia de los procesos implementados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

Determinar la eficacia de los resultados alcanzados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

## 4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

**Área de desempeño**

La Auditoría de Desempeño comprendió la evaluación y análisis del programa Promoción de la Formalidad del Empleo, Actividad 002 Servicios de Colocación e Intermediación Laboral, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2022.

Se evaluó la eficacia del programa de Promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, con un enfoque mixto al sistema y resultados, verificandose los procesos implementados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos y metas del programa, así como, los resultados obtenidos por el mismo.

Se realizaron autoevaluaciones mediante cuestionarios trasladados al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Empleo y se aplicaron procedimientos de auditoría, para darle respuesta a las Subpreguntas de Auditoría No.1 y Subpregunta de Auditoría No.2, a través de evaluaciones a los aspectos relacionados con cada una de las subpreguntas, determinandose el porcentaje de eficacia de implementación de los aspectos que se describen a continuación:

**Aspectos evaluados con relación a la subpregunta 1:**

Objetivos y metas
Procesos, procedimientos, mecanismos, acciones
Recursos (Humanos, Financieros, Materiales)
Responsables

31

**Aspectos evaluados con relación a la subpregunta 2:**

Metas establecidas
Indicadores de control
Resultados
Beneficiarios del programa
Criterios de selección
Acciones

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

### Información financiera y presupuestaria

El presupuesto del programa 17 Promoción de la Formalidad del Empleo, del 01 de enero al 31 de agosto de 2022, es el siguiente:

**EJECUCIÓN POR PROGRAMA**
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2022**
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

| PROGRAMA | DESCRIPCION | ASIGNADO | MODIFICADO | VIGENTE | DEVENGADO | % Ejec |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | PROMOCIÓN DE LA FORMALIDAD DEL EMPLEO | 61,537,785.00 | 7,581,177.00 | 69,118,962.00 | 32,247,969.97 | 46.66 |

**Fuente: SICOIN Web R00804768.rpt**

### Actividad 002 Servicios de Colocación e Intermediación Laboral

**EJECUCIÓN POR ACTIVIDAD**
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2022**
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

| PROGRAMA | DESCRIPCION | ASIGNADO | MODIFICADO | VIGENTE | DEVENGADO | % Ejec |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 00 000 002 | SERVICIOS DE COLOCACIÓN E INTERMEDIACIÓN LABORAL | 13,953,248.00 | 2,627,501.00 | 16,580,749.00 | 6,925,962.89 | 41.77 |

**Fuente: SICOIN Web R00804768.rpt**

## 6. FUENTE DE CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

De conformidad a la evaluación realizada se observaron las fuentes de criterios siguientes:

32

**Generales:**

Con base al tipo de auditoría practicada y a la naturaleza de las funciones de la entidad, se consultaron las siguientes leyes y normativas aplicables:

Constitución Política de la República de Guatemala.

Decreto Número 114-97, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo.

Decreto Número 101-97, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.

Decreto No. 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.

Decreto Numero 16-2021, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio fiscal dos mil veintidós.

Acuerdo Gubernativo No. 540-2013, del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto.

Decreto Número 42-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Desarrollo Social.

Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental SINACIG, Acuerdo Número A-028-2021, emitido por la Contraloría General de Cuentas.

**Específicos:**

Acuerdo Gubernativo Número 215-2012 del Presidente de la República, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Acuerdo Ministerial Número 284 A-2012, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Mejores prácticas emitidas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO por sus siglas en inglés COSO 2013).

Prioridades Nacionales de Desarrollo, las cuales articulan el Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032 y los Objetivos de Desarrollo

33

Sostenible.

Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados, para el Sector Público de Guatemala, emitido por el Ministerio de Finanzas Públicas MINFIN y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia SEGEPLAN.

Política Nacional de Empleo Digno -PNED- 2017-2032 Crecimiento Económico Sostenido, Inclusivo y Sostenible.

## 7. MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

### Muestra de auditoría

| No. | Pregunta General | SubPreguntas | U. Elem. o Elementos | Unidad de Muestreo | Cobertura | Marco Muestral | Tamaño Muestral | Tipo de selecc. de Muestra |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 ¿Ha sido eficaz el sistema empleado y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2022? | 1.1 ¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral? | Procesos | Documentos | Nivel Nacional | Base de Datos | 1 | No Probabilistico |
| 2 | 1 ¿Ha sido eficaz el sistema empleado y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2022? | 1.2 ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral? | Expedientes | Personas | Nivel Municipal | Base de Datos | 100 | No Probabilistico |

### Métodos y técnicas para la obtención de evidencia

En la presente Auditoría de Desempeño, se utilizaron técnicas y procedimientos para la recopilación de evidencia, que sustentan las conclusiones de auditoría, siendo los siguientes:

Reunión con autoridades de la entidad para explicar el contenido del cuestionario.

Cuestionario de autoevaluación de la gestión administrativa.

Solicitud de documentos probatorios.

Entrevistas a los responsables del Ministerio.

Entrevista con beneficiarios del programa Promoción de la Formalidad del Empleo

34

en los servicios de colocación e intermediación laboral.

**Métodos y técnicas para el análisis de la evidencia obtenida**

Los métodos y técnicas utilizados para analizar la evidencia obtenida del Ministerio y los beneficiarios, fueron los siguientes:

Análisis cualitativo de los datos obtenidos por medio de cuestionarios y su documentación probatoria.

Análisis cualitativo y cuantitativo de los cuestionarios y de las entrevistas realizadas.

## 8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

**Hechos relacionados con el desempeño**

En la Auditoría de Desempeño se evaluó el programa promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral a través del principio de eficacia bajo un enfoque mixto de sistema y resultados.

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

¿Ha sido eficaz el sistema empleado y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2022?

Se formularon dos subpreguntas por medio de las cuales se evaluó la pregunta general, las cuales se presentan a continuación:

Subpregunta No.1:

¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral?

Subpregunta No. 2:

¿Han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el programa de promoción de la formalidad del empleo en los

servicios de colocación e intermediación laboral?

A continuación se presentan los aspectos evaluados en el proceso de la auditoría que permitieron darle respuesta a la Subpregunta No.1 y a la Subpregunta No. 2:

**Aspectos evaluados para darle respuesta a la subpregunta No. 1:**

Objetivos y metas
Procesos, procedimientos, mecanismos y acciones
Recursos (Humanos, Financieros, Materiales)
Responsables

**Aspectos evaluados para darle respuesta a la subpregunta No. 2:**

Metas establecidas
Indicadores de control
Resultados
Beneficiarios del programa
Criterios de selección
Acciones

Para darle respuesta a las dos subpreguntas se realizaron autoevaluaciones mediante cuestionarios trasladados al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Empleo, de los aspectos relacionados a la Subpregunta No. 1 y Subpregunta No. 2. Asimismo, a través de la evaluación de los aspectos de cada subpregunta se determinó el Indice de Eficacia al Sistema y al Resultado implementados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, como se detalla en los cuadros y gráficas siguientes:

## ÍNDICE DE EFICACIA AL SISTEMA:

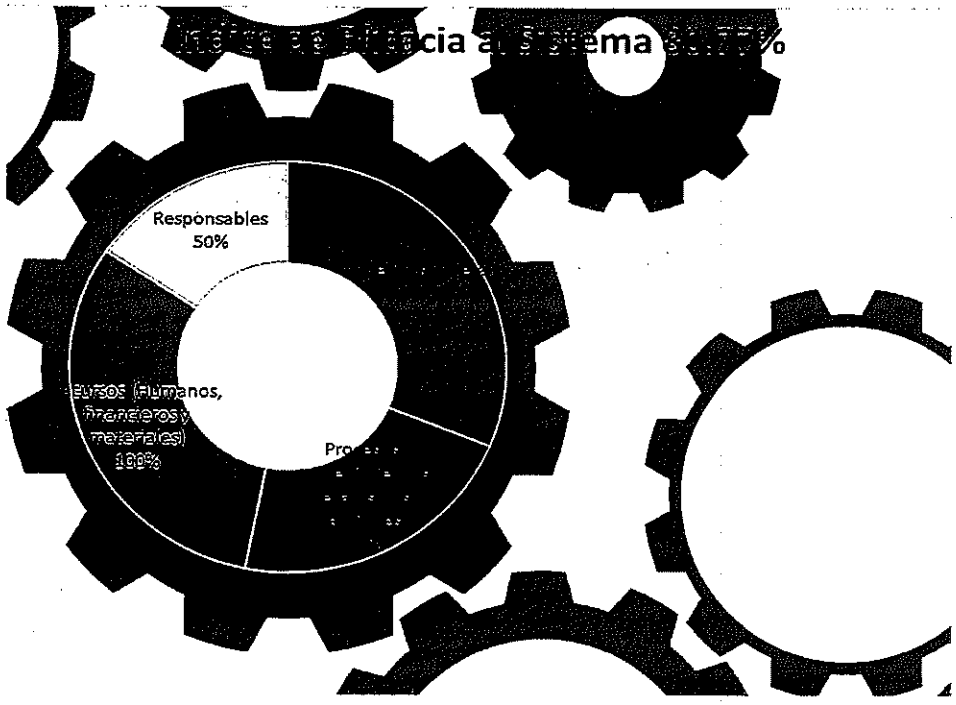
En el cuadro y gráfica No. 1 se detallan los aspectos evaluados relacionados a la subpregunta No. 1: ¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral? determinándose en promedio un 80.77% de índice de eficacia de implementación de los mismos.

## CUADRO No. 1

| | ASPECTOS EVALUADOS CON RELACIÓN A LA SUBPREGUNTA 1 | % INDICE EFICACIA POR ASPECTO | % INDICE DE EFICACIA |
|---|---|---|---|
| 1. | **Objetivos y metas. Criterios:** Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 1, 2, 101; Acuerdo Gubernativo No. 215-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Artículo 1; Política Nacional de Empleo Digno -PNED- 2017-2032 Crecimiento Económico Sostenido, Inclusivo y Sostenible; con el apoyo de la oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. 4.2. Trabajo decente, Eje 1 Generación de Empleo; Declaración del cumplimiento de las prioridades nacionales de desarrollo contenidas en la agenda de los ODS y el Plan nacional de desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032, efectuada por los organismos Ejecutivo, Legislativo y Judicial; las organizaciones de la sociedad civil, sector empresarial y la cooperación internacional acreditada en el país. Punto Primero y Punto Segundo. | 100 | 80.77 |
| 2. | **Procesos, procedimientos, mecanismos, acciones. Criterios:** Ley de Acceso a la Información Pública. Artículos 3, 4, 6, 7 y 10; Ley del Organismo Ejecutivo, artículo 40, inciso f; Objetivos de Desarrollo Sostenible Objetivo 8. Meta 8.5 para 2030; **"Las mejores prácticas emitidas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO por sus siglas en inglés COSO 2013) (Control interno – Marco Integrado 2013). Componentes establecidos: 1. Componente: Ambiente de Control, 2. Componente: Administración de Riesgos, 3. Actividades de Control, 4. Información y Comunicación; y 5. Supervisión;** Manual de funciones y procedimientos del Servicio Nacional de Empleo; | 70 | |
| 3. | **Recursos (Humanos, Financieros, Materiales) Criterios:** Manual de funciones y procedimientos del Servicio Nacional de Empleo; Decreto Numero 16-2021, del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio fiscal, que contiene la Distribución Analítica del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado. Artículo 6. | 100 | |
| 4. | **Responsables. Criterios:** Manual de funciones y procedimientos del Servicio Nacional de Empleo. | 50 | |

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

## GRÁFICA No. 1




Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

37

Por lo anterior se comprobó, que el Ministerio tiene implementados procesos eficaces que le han permitido alcanzar el 100% de los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo Anual -POA- 2022 y Planificación Estratégica Institucional -PEI- 2022, no obstante el Ministerio debe fortalecer periódicamente los procesos para incrementar la eficacia de los mismos, considerando los resultados de eficacia que alcanzaron los siguientes aspectos evaluados: Procesos, procedimientos, mecanismos y acciones, índice de eficacia 70% y Responsables índice de eficacia 50%.

Derivado de lo anterior se formuló el hallazgo No. 1 denominado: "No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia", el cual identifica los instrumentos, acciones y procesos que deben ser fortalecidos y/o implementar de manera oportuna.

## ÍNDICE DE EFICACIA AL RESULTADO:

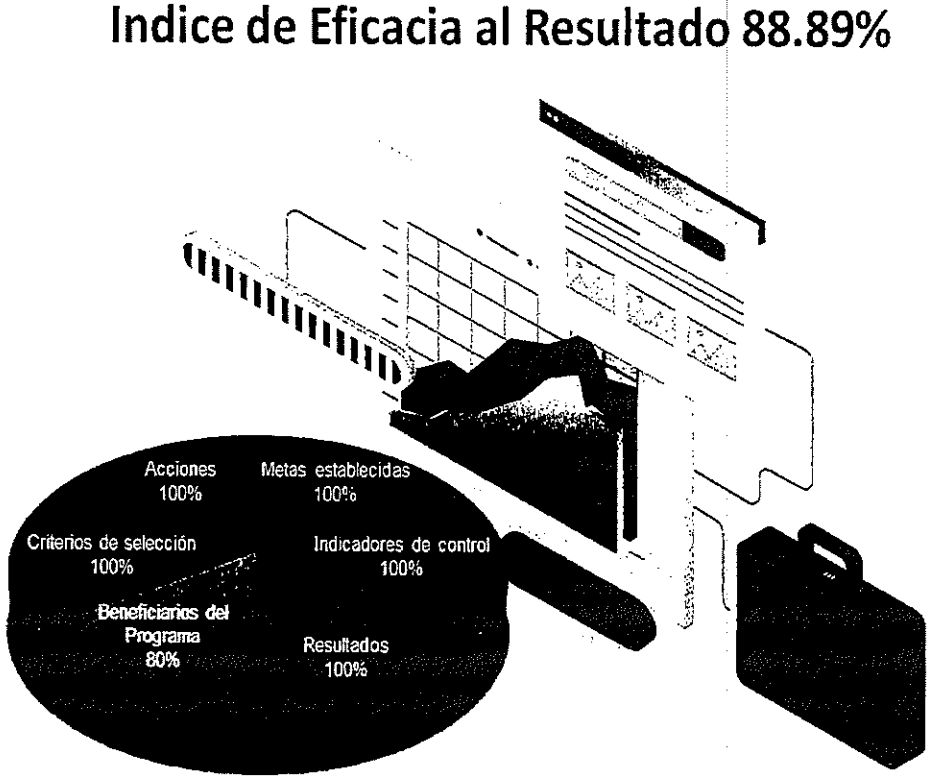
En el cuadro y gráfica No. 2, se detallan los aspectos evaluados relacionados a la subpregunta No. 2: ¿Han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral? determinándose en promedio un 88.89% de índice de eficacia de implementación de los mismos.

**CUADRO No. 2**

| | ASPECTOS EVALUADOS CON RELACIÓN A LA SUBPREGUNTA 2 | % INDICE EFICACIA POR ASPECTO | % INDICE DE EFICACIA |
|---|---|---|---|
| 1. | **Metas establecidas. Criterios:** Metas Vinculadas 2022<br>Subproducto institucional:<br>• Personas orientadas para la búsqueda de empleo, Meta vigente 2022: 27,272.<br>• Personas insertadas en el Mercado Laboral, Meta vigente 2022: 7,323.<br>SICOIN Ejercicio Fiscal 2022<br>Resultados establecidos en el Plan Operativo Anual -POA- Ejercicio Fiscal 2022 Ministerio de Trabajo y Previción Social. | 100 | 88.89 |
| 2. | **Indicadores de Control. Criterio:** Indicadores<br>• Tasa de inserción en el mercado laboral de las personas atendidas por la Red Nacional de Servicios Públicos de empleo.<br>• Número de Empresas que ponen a disposición sus vacantes disponibles a través del Portal Electrónico "Tu empleo"<br>Número de personas asesoradas, informadas y capacitadas en habilidades blandas a través de la Red Nacional de Servicios Públicos de Empleo para facilitar su inserción laboral. | 100 | |
| 3. | " **Resultados.** Criterios: Este documento se presenta como una guía metodológica de Gestión por Resultados que permitirá la concreción de los procesos a nivel institucional y sectorial.<br>(Guía conceptual de planificación y presupuesto por resultados para el sector público de Guatemala.)<br>El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, también denominado -SINACIG , es el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno, con el propósito de asegurar el cumplimiento de objetivos fundamentales de cada entidad. El SINACIG se fundamenta en el ordenamiento jurídico guatemalteco y las mejores prácticas técnicas de los marcos normativos internacionales. Sistema de Control Interno Gubernamental SINACIG, aprobado mediante Acuerdo Número A-028-2021) Artículo 1. Objeto. | 100 | |
| 4. | **Beneficiarios del programa:** Metas Vinculadas 2022<br>Subproducto institucional:<br>• Personas orientadas para la búsqueda de empleo, Meta vigente 2022: 27,272.<br>• Personas insertadas en el Mercado Laboral, Meta vigente 2022: 7,323.<br>SICOIN Ejercicio Fiscal 2022<br>Resultados establecidos en el Plan Operativo Anual -POA- Ejercicio Fiscal 2022<br>**- Mecanismos que permitan determinar los efectos que ha generado el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral en los beneficiarios del programa.** | 80 | |
| 5. | **Criterios de selección:** El Estado, por conducto del Organismo Ejecutivo, deberá promover las medidas necesarias para: Incorporar los criterios, consideraciones y proyecciones de la información demográfica como un elemento técnico en la elaboración de planes y programas de finanzas públicas, desarrollo económico, educación, salud, cultura, trabajo y ambiente. (Decreto Número 42-2001, Ley de Desarrollo Social, artículo 10, numeral 2 y 3). | 100 | |
| 6. | **Acciones:**<br>**Plan de acción Ministerio de Trabajo y Previsión Social.** | 100 | |

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

**GRÁFICA No. 2**




Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Por lo anterior, se comprobó que el Ministerio ha sido eficaz en un 100% en el alcance de los resultados esperados, no obstante en el resultado obtenido del 80% de eficacia en el aspecto evaluado: Beneficiarios del Programa, se comprobó que no es posible determinar si han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio en cuanto a si el programa a propiciado un efecto en la población beneficiada, situación que se revela en el hallazgo No.1 denominado: "No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia"; el cual incluye recomendaciones para que el Ministerio implemente mecanismos y procedimientos que permitan establecer una medición de las mejoras de los beneficiarios, en cuanto a la forma en que han mejorado sus condiciones de vida con el programa.

**Resultado de Encuesta realizada a Beneficiarios del Programa de Promoción de la Formalidad del Empleo en los Servicios de Colocación e Intermediación Laboral**

Mediante el cuestionario denominado: Evaluación de los efectos del programa de

promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, se requirió información a los beneficiarios del programa siguientes: Personas que se encontraban en la búsqueda de empleo y utilizaron los servicios que ofrece el Ministerio de Trabajo y Previsión Social para ser orientados e insertadas (contratados) en el Mercado Laboral, en virtud que son partes interesadas.

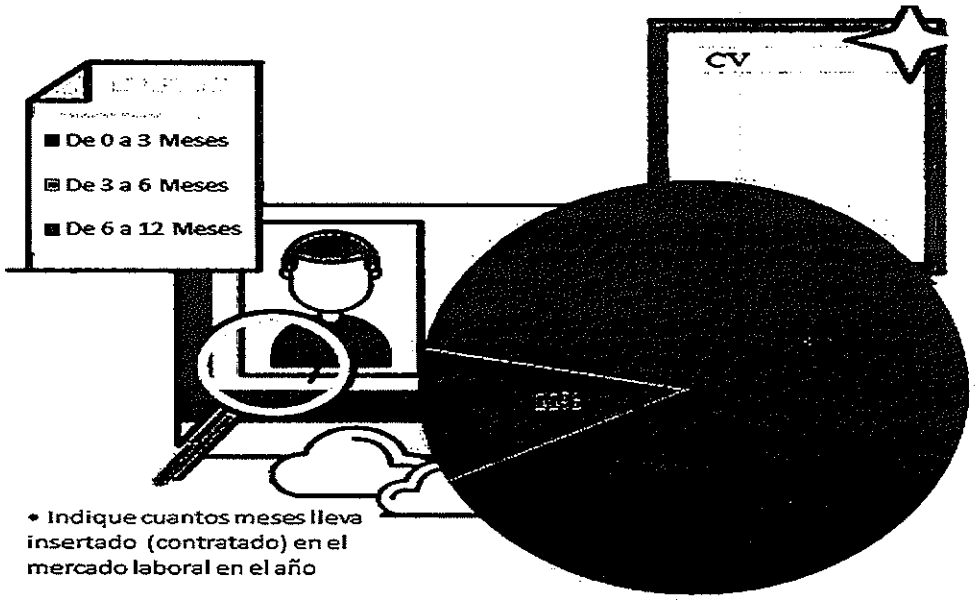
De la encuesta realizada, se obtuvieron los resultados que se describen en el Cuadro No. 3 y Gráficas No. 3, 4 y 5 siguientes:

**CUADRO No. 3**

| Preguntas dirigidas a 100 personas Insertadas (contratadas) en el Mercado Laboral | |
|---|---|
| 1. | ¿Indique cuantos meses lleva insertado (contratado) en el mercado laboral en el año 2022? |
| 2. | ¿Ha obtenido algún beneficio de los servicios de colocación e intermediación laboral del Ministerio de Trabajo y Previsión Social? |
| 3. | ¿Recomendaría a otras personas que se encuentran en la búsqueda de empleo utilizar los servicios que ofrece el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de los servicios de colocación e intermediación laboral para ser contratados en el Mercado Laboral.? |

Fuente: Elaboración con datos proporcionados por los Beneficiarios incertados (contratados) en el Mercado Laboral.

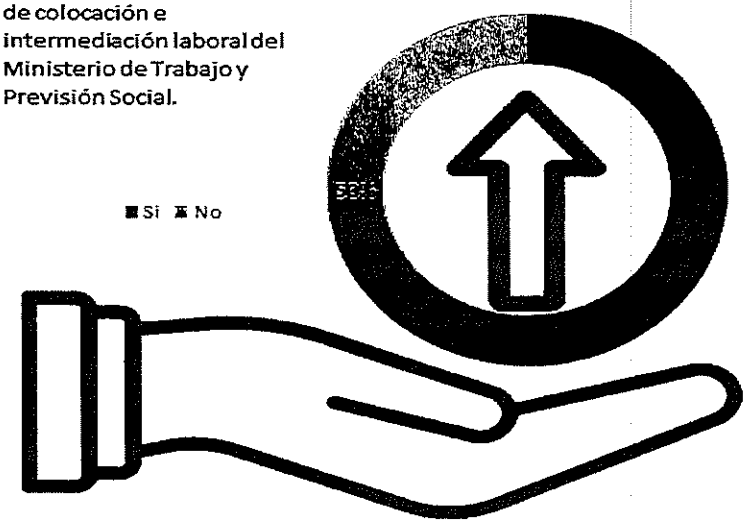
**GRÁFICA No. 3**




Fuente: Elaboración con datos proporcionados por los Beneficiarios incertados (contratados) en el Mercado Laboral.

## GRÁFICA No. 4

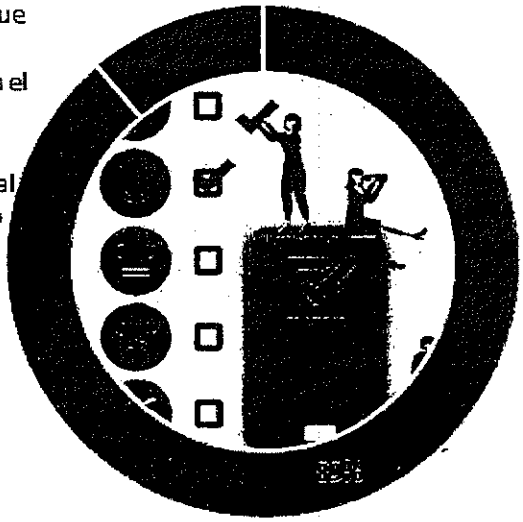
• Ha obtenido algún beneficio de los servicios de colocación e intermediación laboral del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.




Fuente: Elaboración con datos proporcionados por los Beneficiarios incertados (contratados) en el Mercado Laboral.

## GRÁFICA No. 5

• Recomendaría a otras personas que se encuentran en la búsqueda de empleo, utilizar los servicios que da el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de los Servicios de Colocación e Intermediación Laboral para ser contratados en el Mercado Laboral.




Fuente: Elaboración con datos proporcionados por los Beneficiarios incertados (contratados) en el Mercado Laboral.

41

## Hallazgos relacionados con el desempeño

## Área de desempeño

## Hallazgos sin Acción Legal

**1 ¿Ha sido eficaz el sistema empleado y el resultado alcanzado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2022?**

**1.1 ¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral?**

### Hallazgo No. 1

### No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia

**Condición**

En el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, como parte de la auditoría se evaluó la eficacia de los procesos implementados, por el Ministerio, para la consecución de los objetivos del Programa, a través de procedimientos de auditoría se evaluaron los objetivos y metas; procesos; procedimientos; mecanismos; acciones; recursos (humanos, financieros, materiales) y responsables del programa, determinándose lo siguiente:

1. En los Manuales de Procedimientos y Funciones actualmente empleados por el Servicio Nacional de Empleo (SNE), se encontraron procedimientos de la sección de Intermediación laboral y procedimientos relativos a la promoción de empleo, estableciendo los procedimientos y los actores involucrados, paso a paso dentro de cada procedimiento describe y evidencia los procesos. No obstante, los mismos no han sido culminados y aprobados, por la autoridad competente, asimismo, se estableció que los manuales empleados no contemplan procedimientos de publicación que permita acceso libre a la información concerniente al programa, de acuerdo a las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública.

2. No han definido la tolerancia al riesgo de los objetivos del programa, de acuerdo a los componentes de control interno, solamente se han establecido las metas

42

para el cumplimiento de los objetivos, por lo que no cuentan con un mecanismo para el análisis de los riesgos.

3. No disponen de instrumentos de supervisión, que permitan realizar evaluaciones independientes al diseño y la eficacia operativa del control interno en un momento determinado. Actualmente, la administración si conserva la responsabilidad de supervisar, sin embargo, se realiza de forma empírica y no hay un instrumento aprobado para verificar si el control interno es eficaz y apropiado para cada proceso del programa.

4. No disponen de un instrumento que permita determinar el nivel de rendimiento laboral en relación a los objetivos del programa y su consecución, donde el usuario que se encuentra en la búsqueda de empleo conteste a unas preguntas que permitan evaluar la atención recibida por los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo (SNE), considerando los procedimientos y participación que desarrollan dentro del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral. Asimismo, no tienen un plan de mejora en relación a la valoración del usuario del programa.

5. No disponen de mecanismos que permitan determinar parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer los efectos que ha generado el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral en los beneficiarios del programa, únicamente identifican el resultado alcanzado por el programa no el efecto directo en el beneficiario insertado en el mercado laboral.

**Criterio**

Decreto No. 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública. Artículo 4. Ámbito de aplicación, establece: "Toda la información relacionada al derecho de acceso libre a la información contenida en registros, archivos, fichas, bancos, o cualquier otra forma de almacenamiento de información pública, en custodia, depósito o administración de los sujetos obligados, se regirá por lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala y la presente ley." Artículo 7. Actualización de información, establece "Los sujetos obligados deberán actualizar su información en un plazo no mayor de treinta días, después de producirse un cambio."

El Acuerdo Número A-028-2021, del Contralor General de Cuentas, Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, norma 3.2 Equipo de Dirección establece: "El equipo de dirección de cada entidad, es responsable de cumplir, en su área, con las normas de control interno y la aplicación de las disposiciones emanadas por los entes rectores. ...3.2.1 Ejecutar de forma eficiente

43

el nivel de control que le haya sido asignado en las funciones del puesto o cargo, normativa vigente en la entidad y el SINACIG." 4. Componentes de Control Interno.

Norma4.1. Norma Relativas al Entorno de Control y Gobernanza (SINACIG), establece: "...La máxima autoridad de la entidad deberá impulsar la buena gobernanza y prácticas íntegras de control interno, incorporándolas en las declaraciones de misión y visión institucionales, así como en planes estratégicos institucionales, diseño de manuales de políticas y procedimientos y otras guías que regulen el comportamiento de los servidores públicos."

Norma 4.2. Normas Relativas de Evaluación de Riesgos (SINACIG), establece: "Se refieren a los criterios técnicos y metodológicos aplicables a la entidad, para que el Entorno de Control y Gobernanza y los demás componentes del SINACIG, funcionen y se encuentren alineados a los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento normativo, lo cual permitirá alcanzar eficiencia, efectividad y economía en la gestión, además de una eficiente gestión del riesgo. Los sistemas de administración general del Estado, se fundamentan en los conceptos de centralización normativa y descentralización operativa, para lo cual la definición de las políticas, las normas y procedimientos, se centralizarán en la máxima autoridad. La toma de decisiones de la gestión de riesgos se realizará en las áreas de entidad..." 4.2.5. Evaluación de Riesgos, establece: "La máxima autoridad, equipo de dirección y unidad especializada de la entidad, deberán integrar la evaluación de riesgos en los procesos de gobernanza, estratégicos y de operaciones lo que contribuirá a la mejora de la eficiencia de las operaciones e incrementará la certeza del alcance de objetivos institucionales, un eficaz desempeño y salvaguarda de los bienes del Estado. La evaluación de riesgos está diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, gestionar los riesgos aceptados y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos..."

Norma 4.5.1. Supervisión Continua y Evaluaciones Independientes, establece: "a) La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad deben establecer políticas y procedimientos para la práctica de supervisión continua y puntual, las cuales incluyan: Responsabilidad de supervisión de la máxima autoridad, equipo de dirección, supervisores, coordinadores y servidores públicos, según aplique a la entidad. Identificar los tipos de evaluaciones continuas en operaciones definidas, rutinarias e integradas en los procesos de la entidad, sobre todo aquellos que tienen impacto en la misión o propósito. Definir la periodicidad de las evaluaciones continuas, adecuada a la naturaleza y complejidad de las operaciones. Establecer proceso de documentación suficiente y competente de la supervisión realizada. ...d) Como parte de los resultados de los procedimientos de supervisión se debe identificar oportunidades de mejoras en las diferentes áreas o procesos, que le

484

permita a la entidad ser más eficientes y cumplir con los objetivos. Los resultados de los procedimientos de supervisión, se deben comunicar a las instancias que correspondan, a fin de adoptar medidas correctivas y consecuentemente, lograr los objetivos de la entidad. La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad, deben asegurarse que se tomen las medidas correctivas pertinentes y de seguimiento."

Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala. Emitido por la Secretaría de Programación y Planificación de la Presidencia (SEGEPLAN) y el Ministerio de Finanzas Públicas. Numeral 1. Gestión por Resultados, establece: "1.1. La Gestión por Resultados (GpR) es un enfoque de la administración pública que orienta sus esfuerzos a dirigir todos los recursos - humanos, financieros y tecnológicos- sean estos internos o externos, hacia la consecución de resultados de desarrollo, incorporando un uso articulado de políticas, estrategias, recursos y procesos para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. Es un enfoque diseñado para lograr la consistencia y coherencia buscadas entre los resultados de desarrollo de país y el que hacer de cada una de sus instituciones. 1.4 Este documento pone a disposición de las instituciones públicas y de la ciudadanía en general, los instrumentos y metodologías que la Administración Central ha validado para la construcción de intervenciones estratégicas de gobierno, que permita alcanzar resultados positivos en favor de los guatemaltecos. 1.5. Finalmente, es importante señalar que para lograr el avance en la implementación de la GpR, es necesario tener en cuenta que deben cumplirse de forma lógica y ordenada las fases del ciclo de la gestión, la planificación, la asignación presupuestaria, la ejecución, el seguimiento y la evaluación."

**Causa**

La Viceministra de Previsión Social y Empleo y la Directora General de Empleo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, no han realizado las siguientes acciones pertinentes para el fortalecimiento del programa:

a. No han implementado herramientas que permitan de manera eficaz realizar las acciones según sus competencias para culminar la elaboración y posterior aprobación de los Manuales de Procedimientos y Funciones para el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

b. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para evaluar los riesgos que enfrenta el Ministerio para el logro de los objetivos del programa y no han definido las tolerancias al riesgo en términos específicos, de modo que sean claramente establecidas y puedan ser medidas de acuerdo a los componentes de Control Interno.

45

c. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para establecer instrumentos, políticas, procedimientos y herramientas, enfocados a actividades de supervisión del control interno y por ende no han evaluado sus resultados de manera técnica y continúa. Asimismo, no han realizado acciones que propicien realizar autoevaluaciones al diseño y eficacia operativa del control interno como parte del curso normal de las operaciones del programa.

d. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para establecer un instrumento de medición del rendimiento laboral de las personas que intervienen en el desarrollo del programa, dirigido a los beneficiarios, persona insertada (contratada) en el mercado laboral, que permita conocer la valoración que le dan a la gestión del programa y generar un plan de mejora.

e. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para establecer mecanismos, políticas, procedimientos y herramientas, que propicien parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer los efectos que ha generado el programa entorno a los servicios que el Ministerio le ha brindado al beneficiario insertado en el mercado laboral y generar un plan de mejora.

**Efecto**

1. Las funciones del personal encargado del funcionamiento del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral al no estár definidas y normadas institucionalmenteal en Manual de Funciones y Procedimientos aprobados, puede generar riesgo de no permitir una administración eficaz en el alcance de sus objetivos.

2. La carencia de herramientas de supervisión, monitoreo del control interno, análisis de riesgos, evaluación y medición del rendimiento laboral en relación a la valoración del usuario del servicio que le ha prestado el Ministerio; puede generar riesgo de no alcanzar los objetivos del programa eficazmente.

3. Se dificulta determinar el efecto que el programa ha generado en la población beneficiada (personas insertadas en el mercado laboral), por la carencia de instrumentos de referencia o comparación y/o medición entorno a los servicios que el Ministerio le ha brindado al beneficiario insertado en el mercado laboral.

**Comentario de los responsables**

En nota sin número de fecha 28 de marzo de 2023, la Licenciada Jennie Laura Geovanna Salazar Ortiz, Viceministra de Previsión Social y Empleo por el período comprendido de 01 de enero al 31 de agosto de 2022, manifiesta "...1. En los Manuales de Procedimientos y Funciones actualmente empleados por el Servicio

46

Nacional de Empleo (SNE), se encontraron procedimientos de la sección de Intermediación laboral y procedimientos relativos a la promoción de empleo, estableciendo los procedimientos y los actores involucrados, paso a paso dentro de cada procedimiento describe y evidencia los procesos. No obstante, los mismos no han sido culminados y aprobados, por la autoridad competente, asimismo, se estableció que los manuales empleados no contemplan procedimientos de publicación que permita acceso libre a la información concerniente al programa, de acuerdo a las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública.

R1: Al inicio de la presente gestión viceministerial el año 2021 se estableció que el departamento del Servicio Nacional de Empleo no contaba con Manuales de normas, procesos y procedimientos actualizados y aprobados. De conformidad con lo anterior, durante el año 2022 se realizó la recopilación de información con el objetivo de organizar a los equipos de trabajo y realizar la descripción del proceso y de los procedimientos con la debida segregación de funciones que permitan prestar un servicio de manera eficiente. Actualmente, los Manuales se encuentran en proceso de revisión para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio.

En referencia al acceso a la libre información del programa, durante el periodo auditado se reporta la existencia de la plataforma "Tu empleo" en la cual el empleador tiene la posibilidad de postular vacantes y gestionar de manera directa o a través del gestor la vacante con el usuario que requiera un empleo. Con ello se garantiza la libre información, sin embargo, los Manuales se encuentran en proceso de revisión para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio.

2. No han definido la tolerancia al riesgo de los objetivos del programa, de acuerdo a los componentes de control interno, solamente se han establecido las metas para el cumplimiento de los objetivos, por lo que no cuentan con un mecanismo para el análisis de los riesgos.

R1: Se han identificado como principales riesgos de los objetivos del programa, dos situaciones: a) la cobertura de toda la población en búsqueda de empleo; b) la accesibilidad a los servicios electrónicos o portal tu empleo.

En respuesta a este análisis y para la correcta administración del riesgo, se ha incorporado desde el 2021 la accesibilidad, en función a ampliar la cobertura a toda la población, a través del portal electrónico y en función a la misma accesibilidad de la población que no cuenta con servicios electrónicos, se ha fortalecido al Servicio Nacional del Empleo con la incorporación de más Ventanillas Únicas Municipales de Empleo - VUME´s, de 11 en 2020 a 32 en 2022

47

y 2 nuevas a la fecha en 2023 para contribuir a la meta final de 2023 de 100 Vume´s a nivel nacional.

3. No disponen de instrumentos de supervisión, que permitan realizar evaluaciones independientes al diseño y la eficacia operativa del control interno en un momento determinado. Actualmente, la administración si conserva la responsabilidad de supervisar, sin embargo, se realiza de forma empírica y no hay un instrumento aprobado para verificar si el control interno es eficaz y apropiado para cada proceso del programa.

R1: La supervisión que se realiza desde el Vicedespacho, es a través de la verificación del cumplimiento de metas proyectadas en el Sistema de Contabilidad Integrada Sicoin y conforme a las funciones correspondientes a este Viceministerio; la supervisión operativa corresponde a la directora y encargada del departamento, quien lo realiza diariamente con cada gestor a nivel nacional. Sin embargo, dentro de la nueva plataforma que se encuentra en construcción se tiene contemplando la reportaría por gestor, en cuanto a su cumplimiento de metas mensuales y en cuanto a la atención brindada a cada usuario tanto trabajador como empleador...

4. No disponen de un instrumento que permita determinar el nivel de rendimiento laboral en relación a los objetivos del programa y su consecución, donde el usuario que se encuentra en la búsqueda de empleo conteste a unas preguntas que permitan evaluar la atención recibida por los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo (SNE), considerando los procedimientos y participación que desarrollan dentro del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral. Asimismo, no tienen un plan de mejora en relación a la valoración del usuario del programa.

R1: En el portal oficial del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se tiene la disponibilidad de una encuesta donde el usuario, califica los servicios recibidos y se denomina "Experiencia de atención Mintrab". Por otra parte, existe la posibilidad de presentar denuncias en la página, en el link denominado "denuncias por corrupción MINTRAB".

Es importante mencionar que la participación de la población para calificar los servicios a través de esta opción es muy escasa, por lo que no representa una buena base para la creación de un plan de mejora basado en el instrumento existente.

En ese sentido se realizan llamadas a los usuarios para poder obtener información en relación a su experiencia con el SNE, sin embargo, aún no se realizan esas

48

llamadas con un instrumento de medición, el cual se estará implementando.

5. No disponen de mecanismos que permitan determinar parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer los efectos que ha generado el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral en los beneficiarios del programa, únicamente identifican el resultado alcanzado por el programa no el efecto directo en el beneficiario insertado en el mercado laboral.

R1: No es competencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, contar con mecanismos de medición para establecer los efectos del programa, ya que el objetivo y función es la intermediación de usuarios con empleadores.

Sin embargo, hemos realizado desayunos con empleadores quienes nos comentan sus experiencias con los servicios prestados por el Ministerio, las mejoras que debemos realizar en los procesos de reclutamiento y selección, así como las necesidades del mercado laboral en cuanto a las capacitaciones que requieren los trabajadores para tener una efectiva colocación. Es importante mencionar que este tipo de eventos se realizan para la generación de confianza del empleador en los servicios del ministerio, por lo que no se ha sistematizado la información sostenida a través de instrumentos de medición, únicamente a través de fotografías e informes.

Causa

La viceministra de Previsión Social y Empleo y la Directora General de Empleo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, no han realizado las siguientes acciones pertinentes para el fortalecimiento del programa:

a. No han implementado herramientas que permitan de manera eficaz realizar las acciones según sus competencias para culminar la elaboración y posterior aprobación de los Manuales de Procedimientos y Funciones para el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

R1: Desde el Viceministerio se han gestionado acciones para la elaboración de los Manuales de normas, procesos y procedimientos, mismos que se encuentran en proceso, de conformidad con los procedimientos para la aprobación de manuales, razón por la cual se han realizado las acciones correspondientes para la culminación de dichos manuales.

b. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para evaluar los riesgos que enfrenta el Ministerio para el logro de los objetivos del programa y

49

no han definido las tolerancias al riesgo en términos específicos, de modo que sean claramente establecidas y puedan ser medidas de acuerdo a los componentes de Control Interno.

R1: Por parte del Viceministerio si se han valorado los riesgos del programa, por lo que ha girado las instrucciones respectivas, en torno a los dos riesgos, antes indicados, consistentes en la actualización del portal "Tu empleo" y la incorporación de más VUME´s a nivel nacional como fue mencionado anteriormente.

c. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para establecer instrumentos, políticas, procedimientos y herramientas, enfocados a actividades de supervisión del control interno y por ende no han evaluado sus resultados de manera técnica y continúa. Asimismo, no han realizado acciones que propicien realizar autoevaluaciones al diseño y eficacia operativa del control interno como parte del curso normal de las operaciones del programa.

R1: El diseño y eficacia del Servicio Nacional de Empleo, fue evaluado por la Viceministra de Previsión Social y Empleo en el inicio de su gestión, derivado de ello, se instruyeron los cambios pertinentes para la operación del programa, de esto surge la actualización de procesos vinculados, como la vinculación y derivación a otros servicios como trabajo temporal en el extranjero, capacitaciones y formación, o becas de empleo, entre otros servicios que incrementan la eficiencia y eficacia del Servicio Nacional de Empleo.

d. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para establecer un instrumento de medición del rendimiento laboral de las personas que intervienen en el desarrollo del programa, dirigido a los beneficiarios, persona insertada contratada en el mercado laboral, que permita conocer la valoración que le dan a la gestión del programa y generar un plan de mejora.

R1: El Viceministerio de Previsión Social y Empleo, tiene como atribuciones relativas a este Programa: "Implementar las estrategias de comunicación, para la difusión del modelo del Servicio Nacional del Empleo; y Actualizar la base de datos de plazas vacantes en las diferentes entidades del sector privado, a efecto de entrelazar a los empleadores y los trabajadores, con el objeto de generar oportunidades de empleo;".

En el portal oficial del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se tiene la disponibilidad de una encuesta donde el usuario, califica los servicios recibidos y se denomina "Experiencia de atención MINTRAB". Por otra parte, existe la posibilidad de presentar denuncias por corrupción en el link "Denuncias por corrupción MINTRAB"

50

e. No han realizado las acciones pertinentes según sus competencias para establecer mecanismos, políticas, procedimientos y herramientas, que propicien parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer los efectos que ha generado el programa entorno a los servicios que el Ministerio le ha brindado al beneficiario insertado en el mercado laboral y generar un plan de mejora.

R1: Se reitera que no es competencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, contar con mecanismos de medición para establecer los efectos del programa, ya que el objetivo y función es la intermediación de usuarios con empleadores.

Sin embargo, hemos realizado desayunos con empleadores quienes nos comentan sus experiencias con los servicios prestados por el Ministerio, las mejoras que debemos realizar en los procesos de reclutamiento y selección, así como las necesidades del mercado laboral en cuanto a las capacitaciones que requieren los trabajadores para tener una efectiva colocación. Es importante mencionar que este tipo de eventos se realizan para la generación de confianza del empleador en los servicios del ministerio, por lo que no se ha sistematizado la información sostenida a través de instrumentos de medición, únicamente a través de fotografías e informes.

Efecto

1. Las funciones del personal encargado del funcionamiento del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral al no estar definidas y normadas institucionalmente en Manual de Funciones y Procedimientos aprobados, puede generar riesgo de no permitir una administración eficaz en el alcance de sus objetivos.

R1: Debido a que la mayoría de las personas que facilitan los servicios que se prestan desde el Departamento de Servicio Nacional de Empleo, son contratistas 029, todas las actividades están definidas en el contrato administrativo, por lo que se obtiene una adecuada administración del Programa.

2. La carencia de herramientas de supervisión, monitoreo del control interno, análisis de riesgos, evaluación y medición del rendimiento laboral en relación a la valoración del usuario del servicio que le ha prestado el Ministerio; puede generar riesgo de no alcanzar los objetivos del programa eficazmente.

R1: Los objetivos del Programa se determinan en función a dos aspectos relevantes, la cantidad de recursos disponibles dentro del Ministerio, asignados específicamente al Departamento de Servicio Nacional de Empleo y la cantidad de

51

la población en búsqueda de empleo, que representa nuestra población objetivo, para entrelazar o vincular a una oferta laboral ofrecida por el sector privado, por lo que el riesgo se minimiza.

3. Se dificulta determinar el efecto que el programa ha generado en la población beneficiada (personas insertadas en el mercado laboral), por la carencia de instrumentos de referencia o comparación y/o medición entorno a los servicios que el Ministerio le ha brindado al beneficiario insertado en el mercado laboral.

R1: No es competencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, contar con mecanismos de medición para establecer los efectos del programa, ya que el objetivo y función es la intermediación de usuarios con empleadores.

Sin embargo, hemos realizado desayunos con empleadores quienes nos comentan sus experiencias con los servicios prestados por el Ministerio, las mejoras que debemos realizar en los procesos de reclutamiento y selección, así como las necesidades del mercado laboral en cuanto a las capacitaciones que requieren los trabajadores para tener una efectiva colocación. Es importante mencionar que este tipo de eventos se realizan para la generación de confianza del empleador en los servicios del ministerio, por lo que no se ha sistematizado la información sostenida a través de instrumentos de medición, únicamente a través de fotografías e informes."

En oficio DGE 234-2023 de fecha 28 de marzo de 2023, la Licenciada Claudinne Ogaldes Cruz, Directora General de Empleo por el período comprendido de 01 de enero al 31 de agosto de 2022, manifiesta "...La carencia de manuales de procedimientos y funciones, por lo que se inició la elaboración de estos.

La actualización y modernización del portal tu empleo en respuesta a las necesidades actuales del mercado de trabajo derivado de la pandemia Covid-19, por lo que se realizaron algunas adecuaciones a fin de mejorar esta herramienta, esto implica un proceso de adaptación y aprendizaje por parte de los usuarios.
La descentralización de los servicios Públicos de empleo con la finalidad de ampliar la cobertura geográfica y poblacional del Servicio Nacional de Empleo.

Fortalecimiento del recurso humano del Servicio Nacional de Empleo, con la integración de nuevo personal para mejorar los resultados y dar seguimiento al cumplimiento de las metas a nivel local.

Dotar de los insumos y equipo de cómputo a las sedes departamentales.

Es necesario evidenciar que todas estas acciones han contribuido al cumplimiento de las metas, sin embargo, la falta de actualización del Reglamento Orgánico

52

Interno -ROI- 2012 limita el adecuado y correcto establecimiento de procesos a lo que actualmente se realiza en el programa, afectando directamente a la estructura organizacional del Servicio Nacional de Empleo.

Asimismo, se ha mejorado la atención al usuario con la contratación de más personal, sin embargo, aún no se cuenta con la capacidad técnica para cubrir todas las necesidades que requiere el programa.

En ese sentido y en función de los hallazgos relacionados con el desempeño, en cuanto a que no se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia se manifiesta lo siguiente:

1. Al inicio de la presente gestión viceministerial el año 2021se estableció que el departamento del Servicio Nacional de Empleo no contaba con Manuales de normas, procesos y procedimientos actualizados y aprobados. De conformidad con lo anterior, durante el año 2022 se realizó la recopilación de información con el objetivo de organizar a los equipos de trabajo y realizar la descripción del proceso y de los procedimientos con la debida segregación de funciones que permitan prestar un servicio de manera eficiente. Actualmente, los Manuales se encuentran en proceso de revisión para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio...

En referencia al acceso a la libre información del programa, durante el periodo auditado se reporta la existencia de la plataforma "Tu empleo" en la cual el empleador tiene la posibilidad de postular vacantes y gestionar de manera directa o a través del gestor la vacante con el usuario que requiera un empleo. Con ello se garantiza la libre información, sin embargo, la plataforma se está actualizando a efecto que el empleador como el usuario pueda observar en la plataforma, las distintas fases del proceso, lo que hará más fácil, ágil, amigable, gratuita y transparente la difusión del modelo del Servicio Nacional de Empleo...

Es importante mencionar que el alcance del programa se limita hasta facilitar y propiciar el encuentro entre la oferta y demanda de empleo (intermediación laboral), para que la población pueda acceder a oportunidades laborales, teniendo como resultado una posible colocación, pero, queda fuera de nuestro alcance incidir que el empleador contrate a los usuarios postulantes, ya que es decisión plena de la empresa y no podemos imponer en los procesos de reclutamiento y selección.

2. Se han identificado como principales riesgos de los objetivos del programa, dos situaciones: a) la cobertura de toda la población en búsqueda de empleo; b) la accesibilidad a los servicios electrónicos o portal tu empleo.

53

En respuesta a este análisis y para la correcta administración del riesgo, se ha incorporado desde el 2021 la accesibilidad, en función a ampliar la cobertura a toda la población, a través del portal electrónico y en función a la misma accesibilidad de la población que no cuenta con servicios electrónicos, se ha fortalecido al Servicio Nacional del Empleo con la incorporación de más Ventanillas Únicas Municipales de Empleo - VUME´s, de 11 en 2020 a 32 en 2022 y 2 nuevas a la fecha en 2023 para contribuir a la meta final de 2023 de 100 Vume´s a nivel nacional...

3. La supervisión que se realiza desde el Vicedespacho y la Dirección General de Empleo, es a través de la verificación del cumplimiento de metas proyectadas en el Sistema de Contabilidad Integrada Sicoin y conforme a las funciones correspondientes a este Viceministerio; la supervisión operativa corresponde a la directora y encargada del departamento, quien lo realiza diariamente con cada gestor a nivel nacional. Sin embargo, dentro de la nueva plataforma que se encuentra en construcción se tiene contemplando la reportaría por gestor, en cuanto a su cumplimiento de metas mensuales y en cuanto a la atención brindada a cada usuario (tanto trabajador como empleador...

4. En el portal oficial del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se tiene la disponibilidad de una encuesta donde el usuario, califica los servicios recibidos y se denomina "Experiencia de atención MINTRAB". Por otra parte, existe la posibilidad de presentar denuncias en la página, en el link denominado "denuncias por corrupción MINTRAB".

Es importante mencionar que la participación de la población para calificar los servicios a través de esta opción es muy escasa, por lo que no representa una buena base para la creación de un plan de mejora basado en el instrumento existente.

En ese sentido se realizan llamadas a los usuarios para poder obtener información en relación a su experiencia con el SNE, sin embargo, aún no se realizan esas llamadas con un instrumento de medición, el cual se estará implementando.

5. No es competencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, contar con mecanismos de medición para establecer los efectos del programa, ya que el objetivo y función es la intermediación de usuarios con empleadores.

Sin embargo, hemos realizado desayunos con empleadores quienes nos comentan sus experiencias con los servicios prestados por el Ministerio, las mejoras que debemos realizar en los procesos de reclutamiento y selección, así como las necesidades del mercado laboral en cuanto a las capacitaciones que requieren los trabajadores para tener una efectiva colocación. Es importante

54

mencionar que este tipo de eventos se realizan para la generación de confianza del empleador en los servicios del ministerio, por lo que no se ha sistematizado la información sostenida a través de instrumentos de medición, únicamente a través de fotografías e informes."

**Comentario de auditoría**

Se confirma el hallazgo para la Licenciada Jennie Laura Geovanna Salazar Ortiz, Viceministra de Previsión Social y Empleo por el período comprendido de 01 de enero al 31 de agosto de 2022 y para la Licenciada Claudinne Ogaldes Cruz, Directora General de Empleo por el período comprendido de 01 de enero al 31 de agosto de 2022, derivado que manifiestarón que actualmente, los Manuales se encuentran en proceso de revisión para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio. Por lo anteriormente manifestado se confirma que la situación encontrada ya se le dio trámite, no obstante que está en proceso, hace falta que se apruebe, se le dé el seguimiento y concluir con la gestión para poder ser oficializados los Manuales de Procedimientos y Funciones, asimismo, institucionalizados y socializados con quienes ejecutan el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

Las licenciadas manifestaron que se han identificado como principales riesgos de los objetivos del programa, dos situaciones: a) la cobertura de toda la población en búsqueda de empleo; b) la accesibilidad a los servicios electrónicos o portal tu empleo. Por lo anteriormente manifestado se confirma que la situación encontrada ya se le dio trámite, no obstante, para la correcta administración del riesgo, se hace necesario crear mecanismo para el análisis de los riesgos y no han definido la tolerancia al riesgo en términos específicos, de modo que sean claramente establecidas y puedan ser medidas de acuerdo a los componentes de Control Interno.

Manifiestaron las licenciadas que la supervisión que se realiza desde el Vicedespacho, es a través de la verificación del cumplimiento de metas proyectadas en el Sistema de Contabilidad Integrada Sicoin, dentro de la nueva plataforma que se encuentra en construcción se tiene contemplada la reportería por gestor, en cuanto a su cumplimiento de metas mensuales y en cuanto a la atención brindada a cada usuario tanto trabajador como empleador. Por lo anteriormente manifestado se estableció que a la situación encontrada se le está dando trámite, pero se hace necesario concluir la plataforma que está en construcción y darle seguimiento a la gestión para que no se realice de forma empírica la supervisión, con la finalidad que el control interno sea eficaz y apropiado para cada proceso del programa.

Manifiestaron las licenciadas que, en el portal oficial del Ministerio de Trabajo y

55

Previsión Social, se tiene la disponibilidad de una encuesta donde el usuario califica los servicios recibidos y se denomina Experiencia de atención MINTRAB. Por otra parte, existe la posibilidad de presentar denuncias en la página, en el link denominado denuncias por corrupción MINTRAB. Por lo anteriormente manifestado se concluyó que los mismos no son instrumentos específicos que permitan determinar el nivel de rendimiento laboral en relación a los objetivos del programa y su consecución, donde el usuario que se encuentra en la búsqueda de empleo conteste a unas preguntas que permitan evaluar la atención recibida por los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo (SNE), considerando los procedimientos y participación que desarrollan dentro del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral.

Manifestaron las licenciadas que en ese sentido se realizan llamadas a los usuarios para poder obtener información en relación a su experiencia con el SNE, sin embargo, aún no se realizan esas llamadas como un instrumento de medición, el cual se estará implementando. Por lo anteriormente manifestado se determinó que se le dio trámite a la situación encontrada y que se tiene planificado implementar como instrumento de medición las llamadas telefónicas, por lo tanto, se hace necesario darle seguimiento a su implementación.

Manifestaron las licenciadas que no es competencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, contar con mecanismos de medición para establecer los efectos del programa, ya que el objetivo y función es la intermediación de usuarios con empleadores. Sin embargo, indican que han realizado desayunos con empleadores quienes comentan sus experiencias con los servicios prestados por el Ministerio.

Por lo anteriormente manifestado se determinó que se tienen algunas acciones realizadas por el Ministerio, pero no se ha sistematizado la información sostenida a través de instrumentos de medición, utilizando estrategias para la generación de confianza del empleador en los servicios del Ministerio y no evidencian tener instrumentos que midan un antes y un después del beneficiario, como parte de conocer el estatus socioeconómico del usuario (persona en búsqueda de trabajo) al ingresar/utilizar el sistema/programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral y un después de haber alcanzado ser insertado en el mercado laboral y todo esto como una competencia del Ministerio en cuanto al alcance de valores institucionalizados como lo es la Calidad: Brindar a los usuarios un servicio que cumpla sus necesidades de manera precisa y oportuna; asimismo, Valores: Estar dispuesto a dar siempre lo mejor y como una herramienta de información que permitirá medir el grado de efectividad del programa desde el efecto socioeconómico en el beneficiario.

56

**Recomendación**

El Ministro de Trabajo y Previsión Social gire instrucciones a la Viceministra de Previsión Social y Empleo y a la Directora General de Empleo del Ministerio, a efecto realicen lo siguiente: 1. Acciones que lleven a la implementación de las evaluaciones continuas en operaciones definidas, rutinarias e integradas en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral a través de instrumentos específicos que permitan evaluar la atención recibida de los usuarios por parte de los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo, que permitan conocer la valoración que le da el usuario a la gestión del programa y generar un plan de mejora; 2. Integrar la evaluación de riesgos en los procesos estratégicos y de operaciones que contribuirá a la mejora de la eficiencia de las operaciones e incrementará la certeza del alcance de objetivos institucionales y un eficaz desempeño de los procesos; 3. Elaborar los instrumentos de supervisión y monitoreo que permitan supervisar el diseño y la eficacia operativa del control interno en un momento determinado; 4. Realizar parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer las mejoras de los beneficiarios (personas insertadas en el mercado laboral) información que permitirá medir el grado de efectividad del programa, identificando un antes de los usuarios/beneficiarios y un después de haber sido insertados en el mercado laboral; y 5. Previo a culminar la elaboración y aprobación de los Manuales de Procedimientos y Funciones para el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, agregar los procesos que requieren ser fortalecidos de manera oportuna, asimismo, concluir con la gestión de revisión de los Manuales de Procedimientos y Funciones para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio y darle seguimiento para poder ser aprobados e institucionalizados y seguidamente ser socializados con quienes ejecutan el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral y todo esto para el logro de una administración eficaz en el alcance de sus objetivos.

**Responsables de implementar la recomendación**

De conformidad a lo estipulado en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus Reformas, son responsables de observar y dar cumplimiento a las recomendaciones, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la máxima autoridad de la Entidad quien(es) ocupe(n) el (los) cargo(s) siguiente(s):

| No. | Cargo |
|---|---|
| 1 | Viceministra de Previsión Social y Empleo |
| 2 | Directora General de Empleo |

57

**Beneficio Esperado**

Promover constructivamente la gestión del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, mediante la implementación de recomendaciones emitidas por el equipo de auditoría, encaminadas a que el programa alcance los objetivos y metas institucionales de manera eficaz, promoviendo el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**Carta compromiso**

La máxima autoridad de la entidad, mediante Oficio DM-RERP/ao No. 673-2023 de fecha 20 de abril de 2023, se comprometió a implementar las recomendaciones de mejora, notificadas por el Equipo de Auditoría, a través del oficio No. CGC-DES-MINTRAB-2022-014-G22, de fecha 11 de abril de 2023.

## 9. Conclusiones al desempeño

### Específicas

**Conclusión relacionada a la subpregunta No. 1**

Como resultado de la evaluación del principio de eficacia bajo el enfoque de sistema al programa Promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2022, el equipo de auditoría estableció por medio de autoevaluaciones realizadas, mediante cuestionarios trasladados al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Empleo y pruevas de auditoría realizadas, que el mismo alcanzó un porcentaje promedio de 80.77% de eficacia de implementación de los siguientes aspectos: 1. Objetivos y metas, 2. Procesos, procedimientos, mecanismos, acciones, 3. Recursos (humanos, financieros, materiales) y 4. Responsables, concluyéndose con ello que el Ministerio tiene implementados procesos eficaces que le han permitido alcanzar el 100% de los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo Anual -POA- 2022 y Planificación Estratégica Institucional -PEI- 2022, no obstante el Ministerio debe fortalecer periódicamente los procesos para incrementar la eficacia de los mismos.

**Conclusión relacionada a la subpregunta No. 2**

Como resultado de la evaluación del principio de eficacia bajo el enfoque de resultados al programa Promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período comprendido del 01 de

58

enero al 31 de agosto de 2022, el equipo de auditoría estableció por medio de autoevaluaciones realizadas, mediante cuestionarios trasladados al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Empleo y pruebas de auditoría realizadas, que el mismo alcanzó un porcentaje promedio de 88.89% de eficacia de implementación de los siguientes aspectos: 1. Metas establecidas, 2. Indicadores de control, 3. Resultados, 4. Beneficiarios del programa, 5. Criterios de selección y 6. Acciones, concluyéndose con ello que el Ministerio ha sido eficaz en un 100% en el alcance de los resultados esperados, no obstante no se logró determinar si han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio en cuanto a si el programa a propiciar un efecto en la población beneficiada, debido a que no existen parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer las mejoras de los beneficiarios, en cuanto a la forma en que han evolucionado sus condiciones de vida con el programa, identificando un antes de los usuarios/beneficiarios y un después de haber sido insertados en el mercado laboral.

**General**

Como resultado de la evaluación del principio de eficacia bajo un enfoque de sistema y resultados al programa Promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de agosto de 2022, el equipo de auditoría por medio de autoevaluaciones realizadas mediante cuestionarios trasladados al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Empleo y pruebas de auditoría realizadas, estableció que el Ministerio tiene implementado un sistema eficaz que le ha permitido alcanzar el 100% de los objetivos y metas establecidas, no obstante se deben fortalecer constantemente los procesos para incrementar la eficacia. Asimismo, se concluyó que el Ministerio ha sido eficaz en un 100% en el alcance de los resultados esperados, no obstante, no se logró determinar si han sido eficaces los resultados obtenidos por el Ministerio en cuanto a si el programa a propiciado un efecto en la población beneficiada, debido a que no existen parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer las mejoras de los beneficiarios, en cuanto a la forma en que han evolucionado sus condiciones de vida con el programa, identificando un antes de los usuarios/beneficiarios y un después de haber sido insertados en el mercado laboral.

## 10. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

| No. | NOMBRE | CARGO | PERÍODO |
|---|---|---|---|
| 1 | RAFAEL EUGENIO RODRIGUEZ PELLECER | MINISTRO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL | 01/01/2022 - 31/08/2022 |
| 2 | JENNIE LAURA GEOVANNA SALAZAR ORTIZ | VICEMINISTRA DE PREVISION SOCIAL Y EMPLEO | 01/01/2022 - 31/08/2022 |

59

## 11. EQUIPO DE AUDITORÍA

### Área de desempeño

Licda. INGRID LUCENY VÁSQUEZ CALDERÓN
Coordinador Gubernamental

Inga. CARMEN NINETH MORALES VIRULA
Supervisor Gubernamental

## RAZÓN:

De conformidad con lo establecido en el Decreto No. 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 29, los auditores gubernamentales nombrados son los responsables del contenido y efectos legales del presente informe, el Subdirector y Director únicamente firman en constancia de haber conocido el contenido del mismo.

## INFORME CONOCIDO POR:

Lic. MSc. Herikan Ronaldo Guevara
Subdirector de Auditoría al Sector Economía, Finanzas, Trabajo y Previsión Social
Contraloría General de Cuentas

M.A. Carlos Enrique Orozco Robles
Director de Auditoría al sector Economía, Finanzas, Trabajo y Previsión Social
Contraloría General de Cuentas

60

# 12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

**DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL SECTOR ECONOMÍA, FINANZAS, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**
**NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO**
**No. DAS-06-0010-2022**

**CUA:73724**
**O1-9**

Guatemala, 20 de junio de 2022

**Equipo de Auditoría**
CARMEN NINETH MORALES VIRULA (Supervisor Gubernamental)
INGRID LUCENY VÁSQUEZ CALDERÓN (Coordinador Gubernamental)

En cumplimiento al artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 2, 4 literal I y 7 del Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus Reformas y los artículos 21, literal c, 57, 58 y 59 del Acuerdo Gubernativo Número 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, esta Dirección le(s) designa para que se constituya(n) en la entidad: MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL; para que practiquen auditoría de desempeño.

La auditoría de desempeño comprenderá la evaluación de los efectos del programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral. El alcance y período lo definirá el equipo de auditoría de acuerdo a las circunstancias que se presenten en el desarrollo del trabajo.

Las acciones de fiscalización pueden extenderse a otras unidades ejecutoras, entidades públicas o privadas que hayan o estén administrando recursos del Estado, asimismo, a otros ejercicios fiscales, funcionarios, empleados de otras entidades públicas o privadas, cuando corresponda, siempre que se deriven de la presente auditoría.

Para el cumplimiento del presente nombramiento, deberán observar las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-, leyes, disposiciones vigentes aplicables a la entidad auditada; además la conducta del Equipo de Auditoría deberá apegarse a lo contenido en Código de Ética de la Contraloría General de Cuentas y su Reglamento. Como mínimo deberá otorgar 7 días hábiles entre la notificación de los hallazgos y su respectiva discusión con los responsables.

Los resultados de su actuación, los harán constar en papeles de trabajo, actas circunstanciadas e informes, dando a conocer las observaciones y recomendaciones pertinentes a más tardar el 08/05/2023 a esta Dirección.

Vo. Bo.

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL SECTOR ECONOMÍA, FINANZAS, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA, C.A.

Lic. Walter Osmar Argueta
Director de Auditoría al Sector Economía, Finanzas, Trabajo y Previsión Social
Contraloría General de Cuentas

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
Subcontraloría de Calidad de Gasto Público
GUATEMALA, C.A.

Br. José Alberto Ramírez Crespín
Subcontralor de Calidad de Gasto Público
Contraloría General de Cuentas

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

## DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo : CARMEN NINETH MORALES VIRULA en mi calidad de SUPERVISOR GUBERNAMENTAL de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL SECTOR ECONOMÍA, FINANZAS, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoria en: MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, según nombramiento DAS-06-0010-2022, de fecha 20/06/2022, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como SUPERVISOR GUBERNAMENTAL, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

En el ejercicio de mis funciones como SUPERVISOR GUBERNAMENTAL es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiendome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignen en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha Guatemala, 20 de Junio de 2022

f) _____
SUPERVISOR GUBERNAMENTAL

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

## DECLARACIÓN ESPECÍFICA DE INDEPENDENCIA

Yo : INGRID LUCENY VÁSQUEZ CALDERÓN en mi calidad de AUDITOR GUBERNAMENTAL de la DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL SECTOR ECONOMÍA, FINANZAS, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. Declaro que he sido nombrado para realizar auditoria en: MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, según nombramiento DAS-06-0010-2022, de fecha 20/06/2022, en donde a mi leal saber y entender, no tengo intereses personales, comerciales, financieros o económicos directos o indirectos; ni conflictos de interés de cualquier índole, tampoco tengo compromiso de servicios, trabajos o dependencia con dicha entidad.

Declaro que ningún miembro de mi familia en los grados de ley, desempeña cargo de autoridad superior ni tiene relación directa en el desempeño de mi trabajo como AUDITOR GUBERNAMENTAL, en la entidad descrita anteriormente.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, sobreviniente a esta declaración, los que pueden ser: inhabilitación profesional, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas, políticas e ideológicas u otras que afecten mi independencia.

En el ejercicio de mis funciones como AUDITOR GUBERNAMENTAL es posible que tenga acceso a información sobre distintos aspectos de la entidad auditada y otras relaciones que, por lo general no están disponibles al público. Comprendo plenamente que poseer esta información requiere el más alto nivel de integridad y confidencialidad, comprometiendome a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Hago constar que en todo momento me conduciré con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desarrollo de mis actos y no utilizaré la investidura que me otorgan, para requerir favores, beneficios personales o a favor de terceros; tampoco a grupos a los que pertenezca.

Nota: Los datos que se consignen en la presente deberán ser verdaderos, caso contrario se deducirán las responsabilidades legales y administrativas correspondientes.

Lugar y Fecha Guatemala, 20 de Junio de 2022

f) _____
AUDITOR GUBERNAMENTAL

CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
AUDITOR GUBERNAMENTAL
GUATEMALA, C.A.

**DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL SECTOR ECONOMÍA, FINANZAS, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL** **Formulario SR1**

**IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre de la Entidad | **Ministerio de Trabajo y Previsión Social** | Dirección de la Entidad Auditada | 7 avenida 3-33 Zona 9 Edificio Torre Empresarial |
| No. de Cuentadancia | **01-09** | Teléfono de la Entidad Auditada | PBX: 24222501/02/03 |
| Tipo de Auditoría | Auditoría de Desempeño | Período Auditado | Del 01 de enero al 31 de agosto de 2022. |
| Nombramiento | DAS-06-0010-2022 | No. Carta a la Entidad y Fecha | N/A |
| Auditores Gubernamentales | Licda. Ingrid Luceny Vásquez Calderón | Supervisor | Ing. Carmen Nineth Morales Virula |

| No. | Condición y Recomendación | Responsable | Situación | | | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Realizada | Proceso | No Cumplida | |
| | Subpregunta de Auditoría No. 1<br><br>¿Han sido eficaces los procesos implementados por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para la consecución de los objetivos del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral? | | | | | |
| 1 | **Título del Hallazgo: No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia** | | | | | |
| | **Condición:** | | | | | |
| | En el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, como parte de la auditoría se evaluó la eficacia de los procesos implementados, por el Ministerio, para la consecución de los objetivos del Programa, a través de procedimientos de auditoría se evaluaron los objetivos y metas; procesos; procedimientos; mecanismos; acciones; recursos (humanos, financieros, materiales) y responsables del programa, determinándose lo siguiente:<br><br>1. En los Manuales de Procedimientos y Funciones actualmente empleados por el Servicio Nacional de Empleo (SNE), se encontraron procedimientos de la sección de Intermediación laboral y procedimientos relativos a la promoción de empleo, estableciendo | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | los procedimientos y los actores involucrados, paso a paso dentro de cada procedimiento describe y evidencia los procesos. No obstante, los mismos no han sido culminados y aprobados, por la autoridad competente, asimismo, se estableció que los manuales empleados no contemplan procedimientos de publicación que permita acceso libre a la información concerniente al programa, de acuerdo a las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública.<br><br>2. No han definido la tolerancia al riesgo de los objetivos del programa, de acuerdo a los componentes de control interno, solamente se han establecido las metas para el cumplimiento de los objetivos, por lo que no cuentan con un mecanismo para el análisis de los riesgos.<br><br>3. No disponen de instrumentos de supervisión, que permitan realizar evaluaciones independientes al diseño y la eficacia operativa del control interno en un momento determinado. Actualmente, la administración si conserva la responsabilidad de supervisar, sin embargo, se realiza de forma empírica y no hay un instrumento aprobado para verificar si el control interno es eficaz y apropiado para cada proceso del programa.<br><br>4. No disponen de un instrumento que permita determinar el nivel de rendimiento laboral en relación a los objetivos del programa y su consecución, donde el usuario que se encuentra en la búsqueda de empleo conteste a unas preguntas que permitan evaluar la atención recibida por los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo (SNE), considerando los procedimientos y participación que desarrollan dentro del Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral. Asimismo, no tienen un plan de mejora en relación a la valoración del usuario del programa.<br><br>5. No disponen de mecanismos que permitan determinar parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer los efectos que ha generado el programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral en los beneficiarios del programa, únicamente identifican el resultado alcanzado por el programa no el efecto directo en el beneficiario insertado en el mercado laboral. | | | | | |
| | **Recomendación:** | | | | | |
| | El Ministro de Trabajo y Previsión Social gire instrucciones a la Viceministra de Previsión Social y Empleo y a la Directora General de Empleo del Ministerio, a efecto realicen lo siguiente: 1. Acciones que lleven a la implementación de las evaluaciones continuas en operaciones definidas, rutinarias e integradas en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral a través de | **Nombre del Puesto del responsable que debe cumplir con la recomendación:** Viceministra de | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | instrumentos específicos que permitan evaluar la atención recibida de los usuarios por parte de los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo, que permitan conocer la valoración que le da el usuario a la gestión del programa y generar un plan de mejora; 2. Integrar la evaluación de riesgos en los procesos estratégicos y de operaciones que contribuirá a la mejora de la eficiencia de las operaciones e incrementará la certeza del alcance de objetivos institucionales y un eficaz desempeño de los procesos; 3. Elaborar los instrumentos de supervisión y monitoreo que permitan supervisar el diseño y la eficacia operativa del control interno en un momento determinado; 4. Realizar parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer las mejoras de los beneficiarios (personas insertadas en el mercado laboral) información que permitirá medir el grado de efectividad del programa, identificando un antes de los usuarios/beneficiarios y un después de haber sido insertados en el mercado laboral; y 5. Previo a culminar la elaboración y aprobación de los Manuales de Procedimientos y Funciones para el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, agregar los procesos que requieren ser fortalecidos de manera oportuna, asimismo, concluir con la gestión de revisión de los Manuales de Procedimientos y Funciones para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio y darle seguimiento para poder ser aprobados e institucionalizados y seguidamente ser socializados con quienes ejecutan el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral y todo esto para el logro de una administración eficaz en el alcance de sus objetivos. | Previsión Social y Empleo y Directora General de Empleo | | | | |

Fecha: Guatemala, mayo de 2023

f)

Licda. Ingrid Luceny Vásquez Calderón
Coordinador Gubernamental

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
AUDITOR GUBERNAMENTAL
GUATEMALA, C.A.

f)

Ing. Carmen Nineth Morales Virula
Supervisor Gubernamental

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
SUPERVISOR GUBERNAMENTAL
GUATEMALA, C.A.

f)

Autoridad Superior

*Ministerio de Trabajo y Previsión Social*
*Guatemala, C.A.*

**COMPROMISO A RECOMENDACIONES DE MEJORA**

Guatemala, 20 de abril de 2023
Oficio DM-RERP/ao No. 673-2023

Ingeniera
**Carmen Nineth Morales Virula**
Supervisora Gubernamental
Contraloría General de Cuentas

Señor supervisora:

De conformidad con el oficio No. CGC-DES-MINTRAB-2022-014-G22, de fecha 11 de abril de 2023, emitido por el equipo de auditoría de desempeño, en donde se hace mención del compromiso adquirido por la Entidad de instrumentar y realizar las acciones que correspondan para implementar las recomendaciones de mejora brindadas, nos comprometemos con lo siguiente:

1. A entregar un plan de acción a corto plazo (6 meses) y mediano plazo (1 año) de las acciones que se pretenden realizar para ejecutar las recomendaciones notificadas, en un período no mayor de 20 días hábiles a partir de la fecha indicada en el presente oficio.
2. Adjuntar un cronograma, especificando fechas y responsables (indicar cargo) para ejecutar las acciones contenidas en el mismo.
3. A entregar el plan de acción y cronograma, en la Dirección de Auditoría al Sector Economía Finanzas, Trabajo y Previsión Social, ubicada en el 3er. Nivel de la 7ª. Av. 7-32, zona 13 Guatemala, secretaria de la Dirección de Auditoría al Sector Economía, Finanzas, Trabajo y Previsión Social.

Atentamente,

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
REPUBLICA DE GUATEMALA, C.A.

Licenciado
**RAFAEL EUGENIO RODRÍGUEZ PELLECER**
Ministro de Trabajo y Previsión Social
Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA

**COMUNICACIÓN Y CÉDULA DE RECOMENDACIONES**

**Título del hallazgo: No se han fortalecido procesos para incrementar la eficacia.**

**Recomendación sugerida:**

El Ministro de Trabajo y Previsión Social gire instrucciones a la Viceministra de Previsión Social y Empleo y a la Directora General de Empleo del Ministerio, a efecto realicen lo siguiente: 1. Acciones que lleven a la implementación de las evaluaciones continuas en operaciones definidas, rutinarias e integradas en el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral a través de instrumentos específicos que permitan evaluar la atención recibida de los usuarios por parte de los trabajadores del Ministerio que laboran o prestan servicios en el Departamento de Servicio Nacional de Empleo, que permitan conocer la valoración que le da el usuario a la gestión del programa y generar un plan de mejora; 2. Integrar la evaluación de riesgos en los procesos estratégicos y de operaciones que contribuirá a la mejora de la eficiencia de las operaciones e incrementará la certeza del alcance de objetivos institucionales y un eficaz desempeño de los procesos; 3. Elaborar los instrumentos de supervisión y monitoreo que permitan supervisar el diseño y la eficacia operativa del control interno en un momento determinado; 4. Realizar parámetros de referencia o comparación y/o medición para establecer las mejoras de los beneficiarios (personas insertadas en el mercado laboral) información que permitirá medir el grado de efectividad del programa, identificando un antes de los usuarios/beneficiarios y un después de haber sido insertados en el mercado laboral; y 5. Previo a culminar la elaboración y aprobación de los Manuales de Procedimientos y Funciones para el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, agregar los procesos que requieren ser fortalecidos de manera oportuna, asimismo, concluir con la gestión de revisión de los Manuales de Procedimientos y Funciones para ser remitidos a la Dirección de Planificación del Ministerio y darle seguimiento para poder ser aprobados e institucionalizados y seguidamente ser socializados con quienes ejecutan el Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral y todo esto para el logro de una administración eficaz en el alcance de sus objetivos.

**Con el objeto de:**
Promover constructivamente una gestión eficaz en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, mediante recomendaciones encaminadas a que el Ministerio alcance los objetivos y metas institucionales de manera eficaz, orientadas al Programa de promoción de la formalidad del empleo en los servicios de colocación e intermediación laboral, promoviendo el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**¿Está de acuerdo?**

| | |
|---|---|
| X | **NO** |

Si no está de acuerdo con la recomendación propuesta por el equipo de auditoría, por favor sugiera una para que sea analizada y evaluada por el equipo de auditoría, con el objeto de que la misma sea viable.

**Recomendación sugerida por la máxima autoridad de la entidad auditada:**

(f) _____
Rafael Eugenio Rodríguez Pellecer
*Autoridad Superior*
Ministro de Trabajo y Previsión Social