

Aprobada por Acuerdo PDH-074-2022, el
día 19 de abril del 2022.-

**Política Institucional
de Comunicación
| 2022 |**

Documento		Versión	1.0
Política Institucional de Comunicación		No. Páginas	18
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Abril - 2022	Abril - 2022	Abril - 2022
Área Responsable	Dirección de Comunicación Social	Dirección de Planificación y Gestión Administrativa	Procurador de los Derechos Humanos
Firma			



**Política Institucional de
Comunicación
| 2022 |**

Directorio

Jordán Rodas Andrade

Procurador de los Derechos Humanos

Miriam Catarina Roquel Chávez

Procuradora Adjunta I

Claudia Caterina Maselli Loaiza

Procuradora Adjunta II

Claudia Eugenia Caballeros Ordoñez

Secretaria General

Elaboración: Dirección de Comunicación Social
Diagramación: Dirección de Comunicación Social
Diseño: Dirección de Comunicación Social

Impreso en Guatemala

Abril – 2022

Procurador de los Derechos Humanos
12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América
Teléfono: (502) 2424-1717
Web: www.pdh.org.gt
Denuncias al: 1555

Siglas y Abreviaturas

PDH	Procuraduría de los Derechos Humanos
PDH	Procurador de los Derechos Humanos

Índice

Siglas y Abreviaturas.....	1
Índice	2
1. Presentación	3
2. Marco General	4
2.1. Marco conceptual	4
2.2. Marco jurídico.....	7
2.3. Marco histórico-político	8
2.4. Marco Estratégico	9
3. Justificación	9
4. Propósito y objetivos.....	10
4.1. Propósito	10
4.2. Objetivo General.....	10
4.3. Objetivos específicos	11
5. Presupuesto	11
6. Líneas estratégicas y Resultados.....	11
7. Cobertura y ámbito de aplicación	14
8. Alcances	14
8.1. Espacial	14
8.2. Temporal	14
8.3. Mecanismo de implementación	14
8.4. Mecanismo de evaluación.....	14
9. Plan de Acción	15
10. Vigencia.....	18

1. Presentación

Para la defensa de los derechos humanos, como mandata la Constitución Política de la República de Guatemala al Procurador de los Derechos Humanos, la comunicación constituye un factor estratégico y transversal esencial en el cumplimiento de sus atribuciones.

Una buena comunicación con las personas trabajadoras, actores claves y población es un pilar en la promoción y respeto de los derechos humanos. Por ello, el proceso comunicativo no puede quedar marginado de la planificación estratégica; más bien, debe ser parte importante en toda institución. Mediante la comunicación se puede lograr desde mantener informada a la población hasta contribuir al cambio de comportamientos favorables a un Estado de derecho y sistema democrático garantes de las libertades fundamentales.

Por otro lado, en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG), en el apartado respecto de las Normas Relativas de la Información y Comunicación, se estipula que las entidades deben establecer políticas y normativas que generen información gerencial confiable y oportuna, para la toma de decisiones en las unidades administrativas, financieras y operativas, conforme a los roles y responsabilidades de las y los servidores públicos.

De ahí se desprende la importancia de contar con una política que facilite la comunicación interna efectiva con los distintos niveles organizacionales que, además, incluya la comunicación con grupos de interés externos.

Es por ello que, en cumplimiento a dicho marco normativo, se genera la presente Política Institucional de Comunicación como instrumento que establece los lineamientos generales para una comunicación estratégica, tanto interna como externa, que contribuya con la transparencia y la rendición de cuentas en el cumplimiento del mandato constitucional de la defensa de los derechos humanos para todas las personas.

2. Marco General

2.1. Marco conceptual

Para comprender el espíritu que inspira la Política Institucional de Comunicación se definen los siguientes conceptos fundamentales:

Campaña de comunicación: es un conjunto de eventos, acciones y actividades, que se realizan durante un periodo limitado con la intención de llamar la atención respecto de una situación específica.¹

Comunicación: es el intercambio de ideas, mensajes e información. Puede revestir formas diversas y recurrir tanto a medios de comunicación social tradicionales como a medios más modernos.²

Comunicación externa: es la relación estratégica con los públicos objetivos externos.³

Comunicación interna: es el proceso de comunicación dirigido a las personas trabajadoras de la institución.

Desinformación: es la información o contenido deliberadamente falso y diseñado para causar daño.⁴

Estrategia de comunicación: es el método o conjunto de métodos que sigue la persona responsable de la comunicación y su equipo para seleccionar, estructurar y difundir su comunicación para el mejor logro de los objetivos asignados, teniendo en cuenta todas las posibles

¹ Herrmann, F. (2004). Comunicación y Desarrollo. Relaciones Públicas para ONG. Konrad Adenauer Stiftung. p. 130.

² UNESCO. (s.f). Manual Metodológico. Recuperado de:
<https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Comunicacion.pdf>

³ Comunicólogos. (s.f) Comunicación Externa. Recuperado de:
<https://www.comunicologos.com/practicas/comunicaci%C3%B3n-externa/>

⁴ Verificat Escola. (2021). ¿Qué es la desinformación? Recuperado de:
<https://www.verificat.cat/escola/articulo/que-es-la-desinformacion>

reacciones de los competidores, cooperadores, su público objetivo y los cambios del entorno.⁵

Intranet: es una red TCP/IP (Protocolos de Control de Transmisión e Internet) de una empresa u organización, que enlaza a las personas trabajadoras e integrantes de la misma y su información, de tal manera que aumenta su productividad, facilita el acceso a la información y convierte la navegación por los recursos y las aplicaciones de su entorno informático.⁶

Materiales audiovisuales: son obras que comprenden imágenes y/o sonidos reproducibles integrados en un soporte y que se caracterizan por el hecho de que su grabación, transmisión, percepción y comprensión requieren habitualmente un dispositivo tecnológico, cuyo objetivo es la comunicación de ese contenido.⁷

Materiales comunicacionales: son recursos gráficos, radiales o audiovisuales que se utilizan para transmitir un mensaje específico.

Medios de comunicación: son canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad actual acerca de hechos o acontecimientos que suceden.⁸

Medios de comunicación independientes: se refiere a cualquier medio de comunicación, ya sea televisión, prensa escrita, radio o

⁵ Ramírez Fonseca, Y., Avilés Carmenate, J., De León Torres, A. (s.f). In Opuntia Brava. La planificación de la comunicación institucional: estrategias, planes, campañas y programas. Recuperado de:

<http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1123/1373>

⁶ Avogadro, M. Diccionario actualizado de comunicación y nuevas tecnologías. Razón y Palabra. Recuperado de: https://www.elespanol.com/como/normas-apa-citar-pagina-web/402710424_0.amp.html

⁷ Edmondson, R. (2004). Filosofía y principios de los archivos audiovisuales. París, Francia. UNESCO. P.26 Recuperado de: <https://csdehesa.files.wordpress.com/2015/01/136477s.pdf>

⁸ Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/medios-de-comunicacion.html>

medios digitales, que no esté sujeto a la influencia del gobierno u otras fuentes externas como grandes empresas o personas influyentes.⁹

Medios electrónicos: mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como internet, telefonía fija y móvil u otras.¹⁰

Medios oficiales de comunicación institucional: son los canales establecidos por la institución por medio de los cuales transmite información a los públicos internos y externos.

Narrativa: descripción oral o escrita de un acontecimiento, real o ficticio, con el fin de persuadir y entretener al espectador, el cual puede ser un lector o un oyente.¹¹

Redes sociales: servicio de la sociedad de la información que ofrece a las personas usuarias una plataforma de comunicación a través de internet para que éstas generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de las personas usuarias, de modo que pueden interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o videos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todas las personas usuarias de su grupo.¹²

⁹ Liberties (2021). Periodismo independiente: definición, importancia y cómo protegerlo.

Recuperado de: <https://www.liberties.eu/es/stories/periodismo-independiente/43789>

¹⁰ Diccionario panhispánico del español jurídico. Recuperado de:

<https://dpej.rae.es/lema/medio-electrico#:~:text=Tel.,fija%20y%20m%C3%B3vil%20u%20otras.>

¹¹ Significados. Recuperado de:

<https://www.significados.com/narrativa/#:~:text=Se%20entiende%20por%20narrativa%20la,un%20lector%20o%20un%20oyente.>

¹² Diccionario panhispánico del español jurídico. Recuperado de:

<https://dpej.rae.es/lema/red-social#:~:text=Servicio%20de%20la%20sociedad%20de,usuarios%2C%20de%20modo%20que%20pueden>

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC): son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como ordenadores, teléfonos, televisores, etc.¹³

2.2. Marco jurídico

El fundamento legal para la creación de la presente Política Institucional de Comunicación está conformado por normas de carácter nacional e internacional, las cuales se detallan a continuación.

a) Nacional

El mandato del Procurador de los Derechos Humanos se encuentra regulado en los artículos 273, 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, así como en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República de Guatemala y del Procurador de los Derechos Humanos.

Actualmente la comunicación, especialmente por medios electrónicos y redes sociales, juega un papel preponderante, razón por la cual es fundamental para dar a conocer el ejercicio del mandato Constitucional, aunado a lo establecido en el artículo 30 Constitucional que refiere que todos los actos de la administración son públicos.

No obstante, lo anterior, es a partir del acuerdo número A-028-2021 del Contralor General de Cuentas, que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG) en donde se establece como componente de control interno, que las distintas entidades deben emitir una Política General de Comunicación de la Información, que, para el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos, debe abarcar la comunicación interna y la comunicación externa.

¹³ Universidad Latina de Costa Rica. (2020). ¿Qué son las TIC y para qué sirven? Recuperado de: <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven#:~:text=Las%20llamadas%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la,%2C%20tel%C3%A9fonos%2C%20televisores%2C%20etc.>

b) Internacional

En el ámbito internacional se encuentran los Principios de París, que se redactaron en un taller internacional de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en 1991, los cuales fueron adoptados por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1993.

Los Principios de París hacen referencia a los Principios Relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos.

Concretamente en relación con el tema de la Comunicación, se encuentra en la literal A. Competencias y atribuciones, numeral 3), inciso g) lo siguiente: “dar a conocer los derechos humanos y la lucha contra todas las formas de discriminación, en particular la discriminación racial, sensibilizando a la opinión pública, en particular mediante la información y la enseñanza, recurriendo para ello a todos los medios de comunicación.”

Así también en la literal C. Modalidades de funcionamiento, numeral 3. Se señala lo siguiente: “dirigirse a la opinión pública, directamente o por intermedio de cualquier órgano de comunicación, especialmente para dar a conocer sus opiniones y recomendaciones.”

2.3. Marco histórico-político

Las formas de comunicar a nivel mundial han variado con el devenir del tiempo, cada día son más demandantes, especialmente ante la creciente utilización de las redes sociales.

Cada administración de la Procuraduría de los Derechos Humanos ha tenido su estrategia de comunicación, atendiendo al plan estratégico institucional de la época y los lineamientos que emite el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

En este sentido, la actual administración, ha optado por una Comunicación constante, en tiempo real, apostando por las redes sociales y por las tecnologías de la información, con lo cual se ha posicionado institucionalmente a nivel nacional.



En este orden de ideas y en cumplimiento del Acuerdo número A-028-2021 del Contralor General de Cuentas que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG), se plantea la emisión de la presente Política Institucional de Comunicación, a fin de generar lineamientos generales tanto para la comunicación interna como externa.

2.4. Marco Estratégico

El Plan Estratégico Institucional 2017 – 2023, se sustenta en el análisis de la situación de los derechos humanos en el país, conforme a cuatro ejes estratégicos: la defensa y protección, educación y promoción, prevención de violación de los derechos humanos en diferentes escenarios sociales y la transparencia y lucha contra la corrupción, siempre apoyados en la clasificación de valores institucionales que abarcan: servicio, justicia, ética y compromiso.

Para poder atender los ejes estratégicos trazados, es fundamental la comunicación, pero debe ser una comunicación estratégica, entendida como la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las instituciones u organizaciones con su entorno natural, social y político, en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses y objetivos.

Es de esta forma como la presente política institucional es un proyecto integral, alineado con la misión y visión de la institución y por ende al Plan Estratégico Institucional indicado, encaminado a fortalecer y hacer de la comunicación un mecanismo estratégico para tener informada a la población en general sobre el ejercicio del mandato Constitucional por parte de la institución y para mejorar los mecanismos de coordinación interna a partir de la constante y estratégica comunicación a las personas trabajadoras.

3. Justificación

Para todas las instituciones del Estado y en este caso para la Procuraduría de los Derechos Humanos, es fundamental contar con lineamientos estratégicos para comunicar de manera efectiva, eficiente y estratégica, tanto a nivel externo como interno, a efecto de que se conozcan las acciones que se desarrollan, con lo cual se coadyuva a

prevenir, atender, resolver y transformar la conflictividad social; así como a coadyuvar en la coordinación interna entre las personas trabajadoras.

Los problemas de comunicación, no solo limitan la efectividad de la institución, sino que pueden desencadenar o exacerbar percepciones negativas de la misma, por lo que es necesario fortalecer las estrategias y los esfuerzos de comunicación de la PDH y contribuir a través de los mismos a mantener la confianza de la ciudadanía en la institución.

Contar con una política de comunicación, permite que la ciudadanía esté mejor informada y comprenda mejor el trabajo de la institución, lo que a su vez contribuye a la construcción de la confianza en las instituciones mismas y en el sistema democrático.

Estos lineamientos deben institucionalizarse, a efecto de estar llamados a mejorar, lo cual justifica la creación de la presente Política Institucional de Comunicación, así como el dar cumplimiento institucionalmente al Acuerdo Número A-028-2021 del Contralor General de Cuentas.

4. Propósito y objetivos

4.1. Propósito

Señalar los criterios generales, con base en los cuales deben encaminarse la comunicación institucional interna y externa.

4.2. Objetivo General

Comunicar de manera efectiva, eficiente y estratégica las acciones institucionales a la población en general para el cumplimiento del mandato Constitucional y a las personas trabajadoras para que estén enterados de las acciones institucionales que les aplica, así como para mejorar los canales de coordinación interna.



4.3. Objetivos específicos

- 4.3.1. Generar y difundir información oportuna y relevante sobre el trabajo general de la institución y de las actividades clave que suceden en el día a día a lo interno de la institución.
- 4.3.2. Dar a conocer, con base en el trabajo de las diferentes áreas de la institución, la situación de los derechos humanos en el país, así como de los sistemas creados para su protección y promoción.
- 4.3.3. Brindar apoyo técnico a la Dirección de Educación para que produzca materiales audiovisuales y promueva la educación en derechos humanos y contribuya a una mejor comprensión del tema.
- 4.3.4. Brindar apoyo técnico a las distintas unidades de la institución para producir y difundir información o materiales comunicacionales que contribuyan a cambiar percepciones y a contrarrestar narrativas anti derechos en el país.
- 4.3.5. Producir y Difundir información y/o materiales audiovisuales que ayuden a contrarrestar campañas de desinformación y ataques directos contra la legitimidad y la razón de ser de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

5. Presupuesto

La implementación de la presente Política Institucional, se abordará con los recursos institucionales, especialmente los destinados a la Dirección de Comunicación Social y los propios de las unidades específicas a quienes se les brinde asistencia técnica desde la Dirección.

6. Líneas estratégicas y Resultados

Las líneas estratégicas de la presente Política Institucional de Comunicación lo constituyen la información, visibilización, educación, sensibilización y percepción, las cuales se definen a continuación:

- A) **Información:** Con esta línea estratégica, se pretende que, a través de los esfuerzos de comunicación de la institución, las

personas trabajadoras, la población en general y actores institucionales y sociales, obtengan conocimiento y una mejor comprensión de las actividades del/la Procurador/a de los Derechos Humanos y de sus representantes, así como información referida a resultados de la gestión y demás información interna.

- B) **Visibilización:** Esta línea estratégica pretende que, a través de los esfuerzos de documentación y comunicación, se consolide a la Procuraduría de los Derechos Humanos, como la institución referente para información detallada y confiable sobre violaciones de derechos humanos, así como de avances realizados para la protección y expansión de derechos en el país.
- C) **Educación:** Por constituir parte fundamental del mandato Constitucional, los esfuerzos institucionales de comunicación, deben dirigirse a mejorar el conocimiento y comprensión de la población en general, sobre los derechos propios, los derechos de otras personas y los mecanismos para reclamarlos y hacerlos efectivos.
- D) **Sensibilización:** Los esfuerzos institucionales de comunicación, deben dirigirse a la población en general, para que comprenda la importancia de la protección, promoción y expansión de los derechos humanos y considerar inaceptable cualquier violación o debilitamiento de los mismos.
- E) **Percepción:** La comunicación institucional externa, debe encaminarse a fortalecer la percepción institucional en la población de forma positiva, en el marco del cumplimiento del mandato Constitucional.

Cada una de estas líneas estratégicas, comprende una serie de resultados, encaminados a comunicar de manera efectiva, eficiente y estratégica las acciones institucionales a las personas trabajadoras y las propias para el cumplimiento del mandato constitucional a la población en general.

Los resultados esperados son los siguientes:

- A) Comunicación interna de los resultados de la gestión a todas las personas trabajadoras.
- B) Comunicación interna de acuerdos y de cartas de entendimiento y convenios.

- C) Definición de medios oficiales de comunicación institucional, tanto física como digital.
- D) Definición del uso de correos electrónicos y redes sociales institucionales.
- E) Divulgación de las funciones de cada perfil de puesto de trabajo.
- F) Definición del uso de medios físicos y/o digitales para cumplir con las leyes de acceso público y rendición de cuentas.
- G) Definición del uso de medios físicos y/o digitales para transmitir a todas las personas trabajadoras, las políticas y procedimientos institucionales.
- H) Definición de medios de comunicación interna entre la máxima autoridad y el/la auditor/a interno/a, para la entrega de resultados de la actividad de auditoría interna.
- I) Definición de medios de comunicación independientes o emergentes, confidenciales, para denuncia de posibles casos de incumplimiento de objetivos institucionales o exposición a riesgo de corrupción.
- J) Establecimiento de políticas y procedimientos de comunicación que permitan la recepción y atención de requerimientos de información, propias de la gestión y control de la institución, incluyendo medios eficientes de comunicación hacia grupos de interés, considerando la transparencia y rendición de cuentas obligatoria, de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.
- K) Definición de medios de comunicación hacia los grupos externos de interés, en atención a posibles casos de incumplimiento de objetivos institucionales o exposición a riesgos de corrupción y fraudes.
- L) Definición de uso de intranet y página web.
- M) Definición de los temas prioritarios, con base en los cuales debe girar la comunicación externa.
- N) Establecer un cronograma mensual de temas prioritarios, atendiendo a fechas conmemorativas, sin perjuicio de las necesidades que surjan en función de la coyuntura nacional y/o local.
- O) Establecer las guías, procedimientos, rutas y/u otros instrumentos que puedan ser necesarios, para el desarrollo y publicación de información referida a los temas prioritarios, acorde al público al que se dirige, en los medios de comunicación al alcance de la Dirección de Comunicación Social.

- P) Establecer los procedimientos para la generación y difusión de la comunicación interna.
- Q) Definición de las redes sociales con que contará la institución.

7. Cobertura y ámbito de aplicación

La cobertura y ámbito de aplicación de la presente política, es a nivel nacional, a través de los distintos medios de comunicación, internos y externos, al alcance de la Dirección de Comunicación Social.

8. Alcances

Los alcances que se pretende abordar a partir de la presente Política, son los siguientes:

8.1. Espacial

El alcance espacial, es a nivel nacional, aplica tanto a Sede Central como a todas las Auxiliaturas.

8.2. Temporal

El alcance temporal es indefinido, a partir de la fecha de su vigencia.

8.3. Mecanismo de implementación

El mecanismo de implementación será de forma progresiva, atendiendo a las posibilidades financieras y de recurso humano de la institución, a partir del seguimiento al plan de acción que se especifica en esta política.

8.4. Mecanismo de evaluación

La evaluación de la presente Política Institucional, se realizará a partir de los indicadores y frecuencia, conforme se detalla en las columnas respectivas del plan de acción.

Las actualizaciones se desarrollarán de considerarse necesarias, caso contrario será suficiente indicar que luego de realizar la revisión respectiva con la frecuencia establecida, no es necesario actualizar por responder a la coyuntura institucional.

La evaluación estará a cargo del Procurador de los Derechos Humanos, quien en el mes de diciembre debe recibir el informe de evaluación que realizará cada Dirección responsable, los cuales serán compilados y enviados al despacho del Procurador para la toma de decisiones respectivas, por la Dirección de Comunicación Social.

9. Plan de Acción

No.	Actividad	Responsable	Monitoreo y Evaluación		Implementación			Seguimiento Indefinido
			Indicador	Frecuencia	Mayo 2022	Junio 2022	Diciembre 2022	
1	Socialización de la presente política	Dirección de Comunicación Social	Cápsulas informativas	Mensual				
2	Comunicación interna de los resultados de la gestión a todas las personas trabajadoras.	Director/a de nivel de fortalecimiento, de ejecución y administrativo financiero	Informe anual de gestión	Anual				
		Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Compilación de informes y generación de informe general	Anual				
		Procurador de los Derechos Humanos	Aprobación de informe general	Anual				
		Dirección de Comunicación Social	Comunicación interna de resultados a través de cápsulas informativas y medios de comunicación interna oficiales	Anual				
3	Comunicación interna de acuerdos y de cartas de entendimiento y convenios.	Secretaría General	Acuerdos y Cartas de Entendimiento y Convenios publicados	Variable sujeto a demanda				
4	Definición de medios oficiales de comunicación institucional, tanto física como digital.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdo SG 069-2020 Acuerdo xxx y Acuerdo PDH 130-2021, Política de Gestión Documental	Única salvo actualización				
5	Definición del uso de correos electrónicos y redes sociales institucionales.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdo SG 069-2020 Medios Oficiales de Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales	Única salvo actualización				
6	Divulgación de las funciones de cada perfil de puesto de trabajo.	Dirección de Recursos Humanos	Inducción a personas trabajadoras de nuevo ingreso y Cápsulas Informativas	Inducción según demanda y cápsulas trimestrales				
7	Definición del uso de medios físicos y/o digitales para	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdos SG 069-2020 Medios Oficiales de	Única salvo actualización				

	cumplir con las leyes de acceso público y rendición de cuentas.		Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales, PDH 166-2021 Guía de Información Pública número 1 Responsables de Publicación de Información Pública de Oficio, GUIA 2 pendiente número, PDH 029-2022 Manual de Procedimientos Unidad de Información Pública					
8	Definición del uso de medios físicos y/o digitales para transmitir a todas las personas trabajadoras, las políticas y procedimientos institucionales.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdos SG 069-2020 Medios Oficiales de Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales	Única salvo actualización				
9	Definición de medios de comunicación interna entre la máxima autoridad y el/la auditor/a interno/a, para la entrega de resultados de la actividad de auditoría interna.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdos SG 069-2020 Medios Oficiales de Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales, y Acuerdo PDH 130-2021, Política de Gestión Documental	Única salvo actualización				
10	Definición de medios de comunicación independientes o emergentes, confidenciales, para denuncia de posibles casos de incumplimiento de objetivos institucionales o exposición a riesgo de corrupción.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdos SG 069-2020 Medios Oficiales de Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales, y Acuerdo PDH 130-2021, Política de Gestión Documental y Código de ética pendiente número	Única salvo actualización				

11	Establecimiento de políticas y procedimientos de comunicación que permitan la recepción y atención de requerimientos de información, propias de la gestión y control de la institución, incluyendo medios eficientes de comunicación hacia grupos de interés externo, considerando la transparencia y rendición de cuentas obligatoria, de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdos SG 069-2020 Medios Oficiales de Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales, Código de Ética pendiente número y la presente política institucional	Única salvo actualización				
12	Definición de medios de comunicación hacia los grupos externos de interés, en atención a posibles casos de incumplimiento de objetivos institucionales o exposición a riesgos de corrupción y fraudes.	Procurador de los Derechos Humanos	Código de ética pendiente número	Única salvo actualización				
13	Definición de uso de intranet y página web.	Procurador de los Derechos Humanos	Acuerdos SG 069-2020 Medios Oficiales de Comunicación Interna Electrónica de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo que regule lo referente a redes sociales institucionales	Única salvo actualización				
14	Definición de los temas prioritarios, con base en los cuales debe girar la comunicación externa.	Procurador de los Derechos Humanos	Plan Estratégico Institucional	Anual				
15	Cronograma mensual de temas prioritarios, atendiendo a fechas conmemorativas, sin perjuicio de las necesidades que surjan en función de la coyuntura nacional y/o local.	Procurador de los Derechos Humanos	Memorando de aprobación	Anual				
16	Guías, procedimientos, rutas y/u otros instrumentos que puedan ser necesarios, para el desarrollo y publicación de información referida a los temas prioritarios, acorde al público al que se dirige, en los	Dirección de Comunicación Social	PEDH 053-2022 Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación Social y otros que surjan	Variable				

	medios de comunicación al alcance de la Dirección Comunicación Social.							
18	Procedimientos para la generación y difusión de la comunicación interna.	Dirección de Comunicación Social	Acuerdos	Variable				

10. Vigencia

La presente Política Institucional entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Procurador de los Derechos Humanos, la cual debe ser socializada por los distintos medios con que cuenta la institución a todas las personas trabajadoras y permanecerá por tiempo indefinido, introduciendo las revisiones y las mejoras que amerite la misma.

Guatemala, abril de 2022

 12 avenida, 12-54, zona 1
Guatemala, Ciudad, C.A

 (502) 2424 1717

 pdh@pdh.org.gt

 www.pdh.org.gt

Denuncias al:

 **1555**

    @PDHgt