



OFICIO UDAI-244-2019/akcg

Guatemala, julio 5 de 2019

Licenciado

Nery Augusto Cifuentes Rosales

Director Administrativo

Procurador de los Derechos Humanos

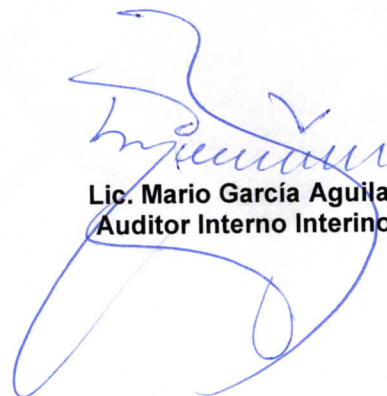
Su despacho

Estimado Licenciado Cifuentes:

Respetuosamente me dirijo a usted, deseando que todas sus actividades se realicen de manera satisfactoria, adjunto al presente envío el **Informe Final de Auditoría de Desempeño Dirección de Comunicación Social, período del 1 de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019, CUA 84239**, según nombramiento número 84239-1-2019. para su conocimiento y efectos.

Por lo que adjunto sírvase encontrar el informe respectivo.

Atentamente,


Lic. Mario García Aguilar
Auditor Interno Interino



Cc. Archivo

Adjunto: Informe Final CUA 84239 en forma física y vía correo electrónico



OFICIO UDAI-243-2019/akcg

Guatemala, julio 5 de 2019

Magíster

Alma Leticia Maldonado Mérida

Directora de Planificación y Gestión Administrativa

Procurador de los Derechos Humanos

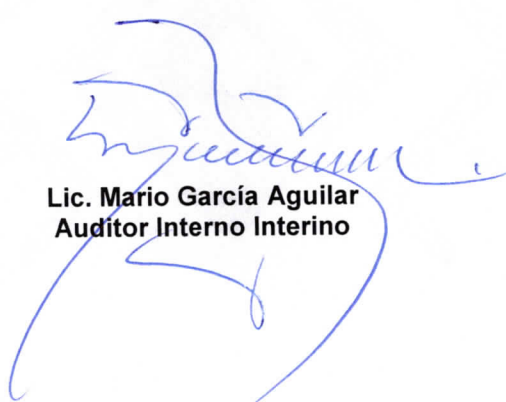
Su despacho

Estimada Magíster Maldonado:

Respetuosamente me dirijo a usted, deseando que todas sus actividades se realicen de manera satisfactoria, adjunto al presente envío el **Informe Final de Auditoría de Desempeño Dirección de Comunicación Social, período del 1 de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019, CUA 84239**, según nombramiento número 84239-1-2019. para su conocimiento y efectos.

Por lo que adjunto sírvase encontrar el informe respectivo.

Atentamente,



Lic. Mario García Aguilar
Auditor Interno Interino

Cc. Archivo

Adjunto: Informe Final CUA 84239 en forma física y vía correo electrónico



OFICIO UDAI-242-2019/akcg

Guatemala, julio 5 de 2019

Licenciada

Lesvia Josefina Salguero Sanabria

Directora de Comunicación Social

Procurador de los Derechos Humanos

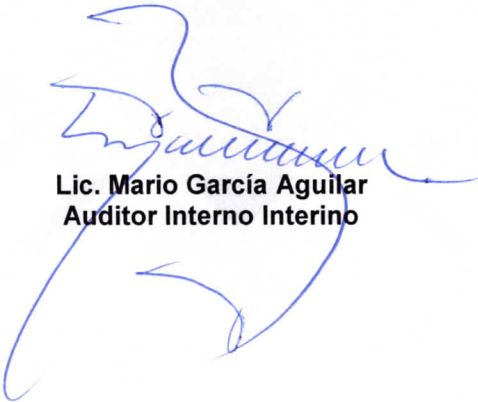
Su despacho

Estimada Licenciada Salguero:

Respetuosamente me dirijo a usted, deseando que todas sus actividades se realicen de manera satisfactoria, adjunto al presente envío el **Informe Final de Auditoría de Desempeño Dirección de Comunicación Social, período del 1 de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019, CUA 84239**, según nombramiento número 84239-1-2019. para su conocimiento y efectos.

Por lo que adjunto sírvase encontrar el informe respectivo.

Atentamente,



Lic. Mario García Aguilar
Auditor Interno Interino

Cc. Archivo

Adjunto: Informe Final CUA 84239 en forma física y vía correo electrónico

**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS
AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 84239**

**AUDITORIA
AUDITORIA DE DESEMPEÑO DIRECCION DE
COMUNICACION SOCIAL. PERIODO DEL 01-09-2018 AL
31-03-2019.
DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2018 AL 31 DE MARZO DE 2019**



GUATEMALA, JULIO DE 2019

INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	4
GENERALES	4
ESPECIFICOS	4
ALCANCE	4
INFORMACION EXAMINADA	6
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	7
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	25
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	31
COMISION DE AUDITORIA	32



ANTECEDENTES

GESTION PRINCIPAL

La Procuraduría de los Derechos Humanos, nace jurídicamente con el Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, el cual fue reformado por el Decreto 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, publicado en el Diario de Centro América el 16 de junio de 1,987; La Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, es un órgano pluralista que tiene la función de promover el estudio y actualización de la legislación sobre Derechos Humanos en el país, conociendo con especialidad, leyes, convenios, tratados, disposiciones y recomendaciones para la defensa, divulgación, promoción y vigencia de los derechos fundamentales inherentes a la persona, su dignidad, integridad física psíquica y el mejoramiento de la calidad de vida, así como el logro del bien común y la convivencia pacífica en Guatemala. La Institución del Procurador de los Derechos Humanos fue incluida en la Constitución de 1985.

Estructura Orgánica de la Entidad

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6, del Acuerdo SG-078-2013, que corresponde a la evaluación realizada al 31 de diciembre y el Artículo 6 del Acuerdo SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para el debido cumplimiento de sus funciones se integra así:

La estructura básica de la Institución está compuesta por los órganos del Despacho Superior, las Direcciones, Sub-direcciones, Defensorías, Departamentos y Unidades de la Institución.

Las Dependencias de la Institución están conformadas por Direcciones dentro de las cuales se encuentra con funciones de brindar apoyo técnico a las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para difundir las acciones que se realizan en cumplimiento del mandato constitucional.

Dirección de Comunicación Social.

Conforme a lo que establece el Artículo 141 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Institución, Acuerdo SG 116-2018, el objetivo de la Dirección de Comunicación Social es: “gestionar la comunicación externa e interna, brindando apoyo técnico a las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato constitucional”.

Departamento de Comunicación Externa.

Conforme a lo que establece el Artículo 143, el Objetivo del Departamento de



Comunicación Externa es “desarrollar acciones de la comunicación externa, brindando apoyo técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato constitucional”.

Departamento de Comunicación Interna.

Conforme a lo que establece el Artículo 145, el Objetivo del Departamento de Comunicación Interna es “desarrollar acciones de la comunicación interna, brindando apoyo técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato constitucional”.

Gestión Financiera

La Procuraduría de los Derechos Humanos para el año 2018 tuvo un presupuesto asignado de Q.120,000,000.00, según Decreto Número 50-2016 del Congreso de la República de Guatemala, correspondiendo al programa presupuestario 11 Promoción y Educación, un total asignado de Q.6,030,025.00; para el año 2019 un presupuesto asignado por Q.100,000,000.00, según Acuerdo Número 23-2018 del Congreso de la República de Guatemala y Decreto Número 25-2018, correspondiendo al programa presupuestario 11 Promoción y Educación, específicamente a la Dirección de Comunicación Social, un total de Q. 2,539,944.00.

Auditoría de Desempeño

Con base a la definición de términos que se encuentra en el Acuerdo Gubernativo No. 9-2017, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, en su Artículo 44 Tipos de Auditorías, consigna que, la Auditoría de Desempeño examina si las entidades contempladas en el artículo 2 de la Ley cumplieron con sus objetivos, metas y atribuciones y si utilizaron los recursos de acuerdo con la normativa y el fin para el cual les fueron asignados. Los criterios de evaluación utilizados son la eficacia, eficiencia y economía, así como la calidad de los bienes y servicios orientados a la búsqueda del bien común. Este tipo de auditoría mide el impacto social de la gestión pública y compara lo programado con lo ejecutado y los resultados obtenidos; además busca detectar problemas, analizar sus causas y formular recomendaciones para resolver los problemas identificados y consecuentemente, mejorar el desempeño de la institución examinada. Las normas para la auditoría de desempeño reflejan la necesidad de que los auditores sean flexibles, sensibles, creativos en su trabajo y con un juicio profesional lógico en todas las etapas del proceso de la auditoría.

La razón principal de las auditorías de desempeño, es ayudar a las instituciones públicas en los procesos de toma de decisiones, para el mejor aprovechamiento



de los recursos públicos.

FUNDAMENTO LEGAL

Nombramiento

La presente Auditoría de Desempeño a la Dirección de Comunicación Social, se realizó con el objeto de evaluar la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por la Dirección de Comunicación Social, así como dar seguimiento a recomendaciones de informes de auditorías anteriores, por medio del nombramiento de Auditoría Interna de Desempeño número 84239-1-2019.

Fundamento legal para la práctica de auditoría:

- Decreto No. 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Reformada por el Decreto No. 13-2013, artículo 28 Informes de Auditoría.
- Acuerdo Gubernativo No. 9-2017, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 47, Auditoría Interna.
- Acuerdo Número A-075-2017 del Contralor General de Cuentas, aprobación de las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico, denominadas Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.

Tema a Auditar

Se practicó Auditoría de Desempeño por el período comprendido del 01 de septiembre de 2018 al 31 de marzo 2019: en la Dirección de Comunicación Social, que corresponde al Programa Presupuestario 11 Promoción y Educación en Derechos Humanos, con el objeto de evaluar la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por la Dirección, para el cumplimiento de objetivos vinculados a la planificación estratégica.

Áreas Críticas y Evaluación de Factores de Riesgo

La evaluación del control interno se realizó por medio de cuestionario y de entrevistas, derivado de lo cual se determinó las áreas críticas y los factores de riesgo, que sirvieron de base para establecer el alcance de la auditoría, naturaleza y oportunidad de los procedimientos de auditoría que se aplicaron.



OBJETIVOS

GENERALES

Establecer la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por la Dirección de Comunicación Social, que corresponde al Programa Presupuestario 11 Promoción y Educación en Derechos Humanos por el período comprendido del 1 de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019.

ESPECIFICOS

- Determinar si las acciones y operaciones que realiza la Dirección de Comunicación Social, contribuyen a cumplir con los objetivos para los cuales fue creada.
- Evaluar la eficiencia de los procedimientos de la Dirección de Comunicación Social atendiendo la regulación aplicable.
- Evaluar la eficiencia de los controles internos implementados y/o existentes.
- Verificar la existencia de manuales de procedimientos aprobados y vigentes. Verificar la confiabilidad de los procedimientos y la información emitida por la unidad administrativa.
- Confirmar si todas las operaciones de apoyo técnico a las unidades administrativas son realizadas oportunamente.
- Practicar otras verificaciones, evaluaciones y comprobaciones que, de acuerdo a las circunstancias, se consideren relevantes.

ALCANCE

Para el logro de los objetivos de la auditoría se utilizaron los parámetros, alcances y limitaciones que para el efecto establecen las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT- y sus guías, asimismo los planes y la normativa aplicable a la materia controlada.

Período auditado: 01 de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019.
Ubicación del área Auditada: Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Limitaciones al alcance

Durante la auditoría se comprobó que en la Procuraduría de los Derechos Humanos no existieron aspectos que impidieran aplicar uno o varios procedimientos de auditoría o que el equipo de auditoría no pudiese haber practicado los procedimientos en su totalidad.



Obligaciones de las Distintas Partes

De conformidad a la función fiscalizadora descrita en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo Número SG-078-2013 modificado por el Acuerdo Número SG-116-2018, del Procurador de los Derechos Humanos, el auditor fue nombrado para efectuar auditoría mediante nombramiento 84239-1-2019, la responsabilidad del auditor es efectuar la auditoría de manera objetiva en el plazo establecido según el Plan Anual de Auditoría correspondiente al año 2019.

La Dirección de Comunicación Social, está obligada a presentar información y documentación dentro del plazo requerido por el equipo de Auditoría para cumplir con el objetivo de la auditoría.

El informe de auditoría será presentado al Procurador de los Derechos Humanos, así como la publicación en el Sistema de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI.

Criterios utilizados en el proceso de auditoría

Se identificaron leyes y normas específicas objeto de evaluación en relación con la materia controlada, siendo las siguientes:

- Acuerdo Número SG-078-2013, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos. (Aplicable al período 2018) el cual fue derogado por el artículo 222 del Acuerdo Número SG-116-218. Objetivos y Funciones de la Dirección de Comunicación Social.
- Acuerdo Número SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos. (Vigente) Objetivos y Funciones de la Dirección de Comunicación Social.
- Acuerdo Número 120-2013 Reglamento de Gestión del Recurso Humano de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.
- Manual de Procedimientos de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 3, enero 2017. (Dirección de Comunicación Social)
- Plan Estratégico Institucional 2017-2022. Ejes Estratégicos: b. Educación y promoción de los Derechos Humanos. Este eje está constituido por procesos de formación y capacitación, así como difusión, afirmación y reivindicación de los Derechos Humanos que contribuyan al conocimiento y asunción de la población como titular de los mismos e impulsen acciones de reclamo frente al Estado.
- Plan Operativo Anual 2018 y Plan Operativo Anual 2019. Programas Institucionales 2019. Programa 11. Promoción y Educación en Derechos Humanos: Este programa tiene como objetivos principales crear las



condiciones necesarias para la prevención de violación a los derechos humanos, para que la Procuraduría de los Derechos Humanos realice el manejo y sistematización de información sobre Derechos Humanos, campañas de sensibilización, emisión de materiales educativos con la intención de generar condiciones prácticas para el conocimiento de los Derechos Humanos, verificar en los establecimientos educativos la enseñanza de los mismos, promover el voluntariado y brindar el soporte para la sensibilización y promoción de los Derechos Humanos, procurando a través del mismo, la incidencia en Políticas Públicas acompañada de una supervisión a la administración pública para promover el buen funcionamiento y agilización de la gestión administrativa.

- Acuerdo Número SG-68-2017, Manual de Puestos y Perfiles, (Dirección de Comunicación Social)

Conflicto entre criterios

Durante la evaluación efectuada, no se determinó ninguna clase de contradicción entre las leyes aplicadas, por lo que dentro de la Dirección de Comunicación Social no se dio conflicto entre criterios.

INFORMACION EXAMINADA

De acuerdo a los criterios y métodos seleccionados, el equipo de auditoría seleccionó la muestra de auditoría objeto de estudio, de acuerdo con las circunstancias que se presentaron en el desarrollo del trabajo, utilizando para ello la metodología indicada en las ISSAI.GT.

Técnicas

Se elaboró el programa de auditoría, en el cual se describieron los procedimientos que se efectuaron, los cuales podían ser objeto de modificaciones que permitieran cumplir con el objetivo de la auditoría. Dentro de los procedimientos ejecutados se encuentran:

- Cuestionarios de Control Interno.
- Entrevistas a los responsables de realizar los procesos de recepción, digitalización y archivo.
- Confirmación.
- Revisión de expedientes.
- Análisis de puestos y perfiles.
- Comparación de planes.



Hechos

Pregunta de Auditoría:

¿Al desarrollar sus actividades y operaciones, cumple con el objetivo institucional la Dirección de Comunicación Social?

Justificación

Evaluar la eficiencia en las actividades y operaciones realizadas en la Dirección de Comunicación Social.

NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Nota 1

Para efectos de la Comunicación de Resultados, se realizó presentación de excusa y solicitud de prórroga por parte de la Directora de Comunicación Social para no presentarse a la reunión de Comunicación de Resultados, la cual se había programado para el día 8 de mayo de 2019, siendo ésta por medio de Oficio CS-167-2019/LJSS-jacb de fecha 3 de mayo de 2019. La reunión se reprogramó para el día 29 de mayo de 2019.

TEMA A AUDITAR

Determinar la eficiencia de las actividades y operaciones realizadas por la Dirección de Comunicación Social, que corresponde al Programa Presupuestario 11 Promoción y Educación en Derechos Humanos.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Durante la Auditoría de Desempeño practicada en la Dirección de Comunicación Social, por el período comprendido del 1 de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019, se hizo del conocimiento por medio de la comunicación de resultados, según los oficios de notificación número UDAI-125-2019/KMBC-mdgr, dirigido a la Directora de Comunicación Social, UDAI-124-2019/KMBC-mdgr, dirigido a la Directora de Planificación y Gestión Institucional, ambos de fecha 2 de mayo de 2019 y derivado del análisis de la documentación de descargo presentada por las Direcciones responsables se establecieron las siguientes situaciones:

HECHOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO

Se determinaron ciertas situaciones durante la revisión que no llegan a considerarse como hallazgos, las cuales se describen a continuación:



DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Deficiente ejecución plan-presupuesto

Se determinó que en el Programa 11, Promoción y Educación en Derechos Humanos, lo programado en el Plan Anual de Compras 2019 y el nivel de ejecución presupuestaria de egresos al 31/03/2019, no refleja razonablemente lo reportado en el Plan Operativo Anual 2019 de la Dirección, de acuerdo con el eje estratégico número dos Educación y Promoción a la fecha de la auditoría, como se detalla a continuación:

Ejecución de Egresos al 31/03/2019				Programación PAC-2019 Según Resolución 06-2019		
Descripción	Monto en Q.	% en relación al Total	% en relación al monto aprobado según SG-002-2019	Monto en Q.	% en relación al Total	% en relación al monto aprobado según Resolución 06-2019
Grupo 0	Q651,004.72	21.009%	0.651%	Q. 0.00	0.000%	0.000%
Grupo 1	Q1,409.00	0.045%	0.001%	Q1,409.00	0.565%	0.014%
Grupo 2	Q2,250.00	0.073%	0.002%	Q2,250.00	0.902%	0.023%
Grupo 3	Q0.00	0.0%	0.000%	Q. 0.00	0.000%	0.000%
No Ejecutado	Q2,444,071.28	78.873%	2.444%	Q245,916.00	98.534%	2.479%
Total Dirección de Comunicación Social	Q.3,098,735.00	100%	3.099%	Q. 249,575.00	100%	2.516%
Monto aprobado Autoridad Superior	Q.100,000,000.00		100%	Q. 9,918,693.60		100%

POA 2019 al 31/03/2019			
Descripción	Meta Planificada (Enero, Febrero, Marzo)	Meta Validada	% en relación a lo planificado
Producción y Difusión de materiales en Derechos Humanos	800	1778	222%
Documentos Relacionados con el quehacer del Procurador de los Derechos Humanos	400	872	218%
Acciones técnicas y de apoyo (Asesoría técnica, Traslado de personal y Atención Médica)	900	3277	364%

Comentario de los responsables

Al presentar a los funcionarios responsables el análisis realizado, la Directora de Comunicación Social, en Oficio CS-187-2019/ LJSS-jacb, de fecha 29 de mayo de 2019, manifiesta los siguientes comentarios:



“Respuesta:

Con lo que respecta el tema de a lo programado al Plan Anual de Compras, con el nivel de ejecución no se refleja, en lo reportado en el Plan Operativo Anual de esta Dirección; sin embargo, respecto a este tema me permito comentar que esta Dirección ha dado cumplimiento al Plan Anual de Compras enviado a la Dirección Administrativa por medio del memorándum REF. CS-574-12-diciembre-2018/ LJSS-jacb, la entrega del PAC con modificaciones, de ahí ha implementado las solicitudes de compra por medio de los memorándums: REF. CS-47-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 1; CS-48-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 2; CS-49-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 3; CS-50-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 4; CS-51-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 5; CS-52-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 6; CS-53-01-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 7; REF. CS-86-04-Marzo-2019/ LJSS-jacb, Requisición 12; REF. CS-88-04-Marzo-2019/ LJSS-jacb, Requisición 14 y REF. CS-87-28-febrero-2019/ LJSS-jacb, Requisición 13, con referencia a este último se tiene el memorándum DC-86-2019-fo de la Unidad de compras, donde indica que con el objetivo de agilizar el proceso se iba a realizar una compra directa para adquirir lo solicitado que era impresión de materiales institucionales, de los cuales solicitaba elaborar un memorándum solicitando la actualización del PAC indicando que se programará una compra directa electrónica para el mes de mayo, adjuntando las requisiciones 12 y 14, por tal razón la Dirección procedió como correspondía en la realización de lo indicado por medio del documento REF. CS-120-01-abril-2019/ LJSS-jacb; del cual aún no se tiene respuesta de la Unidad Administrativa.

Por lo anterior se informa que esta Dirección ha procedido como corresponde con todos los procedimientos administrativos que requiere la adquisición de insumos y bienes para la ejecución presupuestaria planificados en el PAC de esta Dirección, y es por parte de la Dirección Administrativa y Unidad de compras de no finalizar los procesos.

Con lo que respecta la ejecución del Plan Operativo Anual; como es de conocimiento y como lo indica el Acuerdo SG 116-2018; la Dirección de Comunicación Social brinda apoyo técnico a las unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir acciones que se realizan en cumplimiento del mandato constitucional. Por tal razón las acciones ahí detalladas son los apoyos técnicos dados por esta Dirección para el fortalecimiento institucional a otras unidades por lo cual nosotros no tenemos control sobre la cantidad de apoyo que necesitan, solo respondemos a los requerimientos que nos realizan, con el tema que no refleja lo elaborado en la ejecución de presupuesto se ha tratado de cumplir con las acciones programadas en el POA 2019, sin embargo no se ha podido elaborar al 100% todo, debido a la falta de insumos que aún no se



tienen por parte de la Dirección Administrativa y se ha tratado de subsanar la ausencia de los mismos con los resguardos que se encuentran aún en la unidad de Almacén, sin embargo hay procesos que no se realizaron y el apoyo técnico a otras unidades ha logrado completar las funciones de esta Dirección. Pero este año en la convocatoria realizada por la Dirección de Planificación y Gestión Administrativa, por medio del memorándum DPGI-0141-15-04-2019/AM-ed, se identificó que esta Dirección no será una Dirección de Centro de Costo, si no será una Dirección de Apoyo, para que así estos inconvenientes de la sobre ejecución no se vea afectada en la ejecución presupuestaria y el Plan Operativo también.

Y como es de conocimiento la Institución es el primer año que trabaja con la gestión del Presupuesto por Resultado, por lo que haber dejado a la Dirección de Comunicación como Centro de costo, no fue elección de esta Dirección, si no la objetividad de la Dirección de Planificación y Gestión Administrativa y la Dirección Financiera, por lo que todas estas deficiencias se están tratando de subsanar en la medida de lo posible para que no afecte la ejecución presupuestaria institucional.”.

Dirección de Planificación

Por medio de memorándum DPGI-0166-2019- 8/05/19-AM/ed, de fecha 08 de mayo de 2019, Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Institucional, indica lo siguiente:

“Al respecto manifiesto lo siguiente:

Con relación al plan-presupuesto: como Dirección de Planificación y Gestión Institucional, en cumplimiento a la normativa sobre las funciones de esta Unidad Administrativa de coordinar la formulación del Plan Operativo Anual, implementa procesos de monitoreo de la programación y ejecución de metas físicas de los productos y sub-productos de las Unidades Administrativas Sustantivas y de Apoyo, vinculado al Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Con respecto a por qué se contemplan actividades de la Dirección de Comunicación Social como de Apoyo: En año 2018 se realizan dos procesos simultáneos en la institución, uno fue la formulación del Plan Operativo Anual 2019 (objeto del presente documento), que conlleva la estructura programática de la PDH, la cual se realizó en los meses de junio y julio del 2018; y, el segundo proceso se refiere a la reestructura interna de la Institución que se llevó a cabo del mes de mayo 2018 a enero 2019 con la entrada en vigencia del Acuerdo SG 116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la institución. En el segundo proceso se decide que dicha Unidad Administrativa será Unidad de Apoyo, dado que las Unidades Sustantivas ejecutan el Programa 11 y son los responsables de dicho programa por el rol de sus actividades dada su naturaleza.



Al entrar en vigencia el Reglamento antes mencionado en el mes de enero del año 2019, el POA 2019 se encontraba en fase de ejecución. Por lo anterior es que se ve reflejado en otro programa las actividades de la Dirección de Comunicación Social, dada la temporalidad en que se hizo el POA 2019. Para el ejercicio fiscal 2020, se verán reflejadas las actividades de la Dirección de Comunicación Social, como Unidad de Apoyo.

Con relación a la Causa que estable Auditoría Interna, la Dirección de Comunicación Social para el año 2019, validó para el subproducto "Producción y Difusión de material en Derechos humanos" la cantidad de 3,600 documentos, de los cuales ejecutó de acuerdo a lo programado para los primeros 3 meses del año 2019 (enero-marzo), la cantidad de 800 documentos, de acuerdo al monitoreo mensual de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, monitorea mensualmente la programación y ejecución de las metas físicas de cada unidad administrativa, formulando un Informe Mensual de Monitoreo y Ejecución de Metas Físicas, el cual se envía todos los meses al Despacho Superior del Procurador de los Derechos Humanos y a la Dirección Financiera, para su respectivo resguardo y conocimiento; razón por la cual, en la Dirección de Planificación y Gestión Institucional si se ha verificado las programaciones y ejecuciones de metas físicas de las unidades administrativas de la PDH. (Anexo 1 electrónico)

La Dirección de Planificación y Gestión Institucional, adicionalmente al monitoreo mensual que realiza a las unidades administrativas de la PDH, también realizará en el año 2019, 20 verificaciones in situ, las que realiza de acuerdo a un cronograma que se elabora en la Dirección en el segundo cuatrimestre del año 2019, posterior a la validación del respectivo instructivo para realizar dicha actividad, instructivo que se tiene programado para el día 27 de mayo del año en curso. Al tener el cronograma aprobado, se les hará llegar el mismo."

Comentario de Auditoría

De conformidad con la información recabada en la presente auditoría, se concluye que, en la Dirección de Comunicación Social, la cual se encuentra en el Programa 11, existe una baja ejecución presupuestaria y física de los renglones del grupo 1 y 2, (0.118%), del presupuesto asignado para el periodo fiscal 2019, ya que el mayor porcentaje ejecutado (21%), corresponde a Sueldos y otros beneficios a los empleados (grupo 0).

Sin embargo, de acuerdo a la información presentada por la Dirección de Comunicación Social, específicamente requisiciones y pre órdenes de compra en las cuales se solicitan los insumos programados en el PAC 2019, se determinó que el Departamento de Compras no ha realizado los procesos de adjudicación



programados y los plazos estimados, en el PAC-2019 y por consiguiente ha generado un atraso en la ejecución presupuestaria de la Dirección de Comunicación Social.

La responsabilidad del cumplimiento y solicitudes de modificaciones del Plan Anual de Compras de la institución, corresponde al Departamento de Compras y no a las unidades requirentes.

A continuación, se describen las siguientes deficiencias de control interno encontradas:

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

Es importante dar seguimiento a las situaciones detectadas y establecer los controles necesarios, que requieren ser considerados para mejorar el desempeño.

Situaciones encontradas:

Deficiencia 1

Duplicidad y funciones similares en la Dirección de Comunicación Social

Se determinó que existen casos de duplicidad de funciones en el personal asignado a la Dirección de Comunicación Social, de conformidad con lo establecido en el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6, autorizado y vigente, como se describe a continuación:

Manual de Puestos y Perfiles. Versión 6. Junio 2017, aprobado por el Acuerdo Número SG-68-2017		
DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES		
Actividad	Secretaría	Asistente, Dirección de Comunicación Social
1	Recibir, registrar, sellar, distribuir, fotocopiar, enviar y archivar correspondencia y los documentos que se reciben o envían.	Realizar trámites administrativos.
2	Redactar y enviar la correspondencia y documentos relacionados con las actividades de la unidad.	Redactar y enviar correspondencia.
3	Recibir y atender a los usuarios y visitantes de la unidad.	Archivar documentos de la Dirección de Comunicación Social.
4	Organizar y mantener actualizados los archivos.	Atender llamadas telefónicas.
5	Recibir y transmitir los mensajes telefónicos y de otra fuente.	Llevar agenda de Director de Comunicación Social.
6	Llevar agenda de Director de Comunicación Social.	Cumplir con los términos de referencia con base al contrato de trabajo celebrado con la institución en cuanto asistencia puntualidad y cumplimiento de atribuciones.

7		Conocer y cumplir con las normas, políticas y procedimientos de la Institución.
8		Y todas aquellas funciones que le soliciten para cumplir con los objetivos institucionales.
Actividad	Técnico de Ediciones y Publicaciones	Técnico Departamento Comunicación Externa
1	Corregir todo tipo de documentos de acuerdo con los criterios editoriales y estilo de la institución.	Corregir todo tipo de documentos de acuerdo con los criterios editoriales y estilo de la institución.
2	Dar recomendaciones para la selección de materiales a utilizar en las publicaciones.	Actualización y manejo de publicaciones web.
3	Redactar y levantar el texto de los documentos y materiales que le sean requeridos.	Redactar y levantar el texto de los documentos y materiales que le sean requeridos.
4	Llevar el registro de los documentos editados y materiales utilizados en la corrección.	Llevar el registro de los documentos editados y materiales utilizados en la corrección.
5	Realizar coordinaciones con las unidades productoras de los documentos para la reproducción y publicación.	Realizar coordinaciones con las unidades productoras de los documentos para la reproducción y publicación.
6	Asignar las tareas a cada uno de los colaboradores de la Unidad.	Asignar las tareas a cada uno de los colaboradores de la Unidad.
7	Elaboración de piezas comunicacionales audiovisuales, radiales o digitales mediadas pedagógicamente, para ser distribuidas entre las audiencias con diferentes niveles educativos.	Elaboración de piezas comunicacionales audiovisuales, radiales o digitales mediadas pedagógicamente, para ser distribuidas entre las audiencias con diferentes niveles educativos.
8	Desarrollar campañas publicitarias y de posicionamiento de los Derechos Humanos.	Desarrollar campañas publicitarias y de posicionamiento de los Derechos Humanos.
9	Elaborar los planes de medios que cada campaña requiera y el monitoreo de las mismas.	Elaborar los planes de medios que cada campaña requiera y el monitoreo de las mismas.
10	Coordinación con otras instituciones sobre las campañas que se realicen en conjunto.	Coordinación con otras instituciones sobre las campañas que se realicen en conjunto.

Asimismo, los departamentos que integran la Dirección realizan funciones similares, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento:

Acuerdo SG-116-2018		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES		
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA
	Artículo 143. OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA. El objetivo del Departamento de Comunicación Externa es desarrollar acciones de la comunicación externa, brindando apoyo técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato constitucional.	Artículo 145. OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA. El objetivo del Departamento de Comunicación Interna es desarrollar acciones de la comunicación interna, brindando apoyo técnico a las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato constitucional.
No.	Funciones	
1	Coordinar la formulación e implementación del Plan de Comunicación Externa con las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos.	Coordinar la formulación e implementación del Plan de Comunicación Interna con las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2	Brindar apoyo técnico a las Unidades Administrativas en la producción de material informativo sobre el quehacer institucional y de promoción en derechos humanos.	Implementar lineamientos y verificar el uso de la imagen institucional en la comunicación interna.
3	Implementar lineamientos y verificar el uso de la imagen institucional en la comunicación externa.	Difundir y divulgar de forma permanente la información y contenidos en materia de derechos humanos, a través de los medios internos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
4	Desarrollar mecanismos de comunicación entre los medios informativos nacionales e internacionales con la Procuraduría de los Derechos Humanos.	Formular campañas de comunicación interna, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
5	Coordinar y supervisar la sala de prensa de la Procuraduría de los Derechos Humanos, tanto física como virtual.	Actualizar y verificar la información del quehacer institucional y de promoción en derechos humanos en medios internos.
6	Mantener relación permanente con medios de comunicación social nacionales e internacionales.	Brindar apoyo técnico y desarrollar acciones de logística y protocolo en la realización de actividades y eventos institucionales.
7	Difundir y divulgar de forma permanente la información y contenidos en materia de derechos humanos, a través de los medios externos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.	Brindar apoyo técnico en la cobertura de las diferentes acciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
8	Realizar monitoreo diario de la información que producen los medios de difusión social.	Actualizar el archivo fílmico (fotografías y videos) de las acciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
9	Editar, diseñar y diagramar material institucional a requerimiento de las Unidades Administrativas y Despacho Superior de la Procuraduría de los Derechos Humanos.	Presentar informes periódicos de las actividades realizadas por el Departamento de Comunicación Interna.
10	Actualizar y verificar la información del quehacer institucional y de promoción en derechos humanos en medios externos.	Otras que le sean requeridas o asignadas por la Dirección de Comunicación Social o el Despacho Superior de la Institución.
11	Producir e implementar campañas de comunicación conjunta con organismos nacionales y/o internacionales, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.	
12	Presentar informes periódicos de las actividades realizadas por el Departamento de Comunicación Externa.	
13	Otras que le sean requeridas o asignadas por la Dirección de Comunicación Social o el Despacho Superior de la Institución.	

Criterio

El Acuerdo Número SG-68-2017, del Procurador de los Derechos Humanos, artículo 1, establece la aprobación del Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 6, junio 2017, páginas 774 a la 822, puestos y perfiles de la Dirección de Comunicación Social. Asimismo, el Acuerdo Número SG-116-2018, del Procurador de los Derechos Humanos, artículos 144 y 146, establece las funciones de los departamentos de comunicación externa e interna, respectivamente.



Causa

Se identificó que la Directora de Comunicación Social, no ha verificado las funciones que realiza cada trabajador de acuerdo con el Manual de Puestos y Perfiles vigente y, la determinación de funciones para los departamentos que integran la Dirección.

Efecto

Riesgo que no sea optimizado el recurso humano disponible dentro de la Dirección y se requiera personal innecesario ampliando la erogación de recursos, lo que disminuye la eficiencia de las actividades que se realizan de acuerdo con la planificación estratégica.

Comentario de los responsables

Al presentar a los funcionarios responsables el análisis realizado, la Directora de Comunicación Social, en Oficio CS-187-2019/ LJSS-jacb, de fecha 29 de mayo de 2019, manifiesta los siguientes comentarios:

“Respuesta:

Con esta deficiencia le puedo comentar que en ningún momento existe duplicidad de funciones, debido a como se indica en el Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 6, junio 2017; ya que el puesto de Asistente y Secretaria son funciones diferentes, debido a que la Secretaria, da seguimiento y continuidad a temas de apoyo técnicos constantes y la Asistente redacta y trabaja todos los temas Administrativos y de suma delicadeza en ciertos temas, y el fin de ambas plazas es apoyar en la funcionalidad administrativa de la Dirección y de mi persona.

En referencia al Técnico de Ediciones y Publicaciones y Técnico de Departamento de Comunicación Externa, tienen mayor similitud debido a la cantidad de materiales que se realizan dentro de la Dirección de Comunicación, sin embargo no duplican función debido a que como lo indica el Acuerdo SG 116-2018, Artículo 140 y 141, la Dirección de Comunicación social tiene como objetivo gestionar la comunicación interna y externa, por lo que estas personas deben brindar el apoyo técnico a las unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos así como otras instituciones para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato institucional.

Pero como es de conocimiento se está trabajando en la elaboración de perfiles con el fin de optimizar el recurso humano y mejorar la eficiencia de las actividades que se realizan de acuerdo con la planificación estratégica, como se describe en el



memorándum REF. CS- 168-03-mayo-2019-LJSS-jacb; del cual aún no se ha tenido respuesta de la Dirección de Planificación y Gestión Administrativa, porque según los procedimientos tienen pendiente en llevar una reunión de trabajo con mi persona con los perfiles ya trasladados del personal que conforma esta Dirección.

Asimismo, los departamentos que integran la Dirección realizan funciones similares, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento:

Respuesta:

Son similares, pero son complementarias para desarrollar el trabajo conforme al mandato institucional como lo describe en general el acuerdo SG116-2018; artículo 140 y 141, ya que como lo especifica el artículo 143, del mismo acuerdo donde el departamento de Comunicación Externa es desarrollar las acciones de la **Comunicación externa**; mientras en el artículo 145, del mismo acuerdo en mención específica el departamento de Comunicación Interna es desarrollar las acciones de la **Comunicación Interna. Por lo cual en este se detalla la complementariedad de las funciones entre sí, aunque parezcan similares.**

Comentario de Auditoría

Se comprobó que la Directora de Comunicación Social realiza actividades correspondientes a la Dirección, tomando en consideración lo indicado en el objetivo de la misma, según el Reglamento de Organización y Funcionamiento Acuerdo SG-116-2018.

De acuerdo con las revisiones realizadas a los instrumentos relacionados a la organización institucional por medio de cédulas analíticas y cuadros comparativos, de los puestos y perfiles, así como las unidades que conforman la Dirección, se determinó que de acuerdo a lo nominal se realizan actividades similares en dichos puestos, así como en los departamentos de dicha Unidad Administrativa, sin embargo lo funcional difiere de los instrumentos indicados.

Se confirma esta deficiencia de control interno a la Directora de Comunicación Social.

Deficiencia 2

Falta de separación de funciones

Se determinó que existe personal ejecutando funciones que no están en concordancia con lo que establece el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6, junio 2017; asimismo con los objetivos de la Dirección establecidos en el Acuerdo



SG-116-2018, Reglamento de Organización y Funcionamiento, según se detalla a continuación:

Nombre y Apellido	Puesto Nominal	Manual de Puestos y Perfiles	Observación
Ángela Guadalupe Aguilar Campos	Auxiliar de Protocolo y Eventos	No cumple con los requisitos del puesto (nivel de estudio, experiencia, dominio del idioma inglés, conocimientos sobre protocolo).	Realiza funciones variadas.
Abner Odonel Vargas Sanabria	Técnico de Ediciones y Grabaciones	No cumple con los requisitos del puesto (nivel de estudios).	No obstante, si cumple las funciones que el puesto identificado requiere.
Edgar Haroldo Soto de León	Técnico de Ediciones y Grabaciones	Realiza actividades adicionales que corresponden al Puesto de Técnico de Ediciones y Publicaciones (7,8 y 9) No realiza la actividad de acompañamiento al PDH, establecida en el perfil del puesto asignado.	
Sandra Magaly Sandoval Donis	Técnico de Ediciones y Publicaciones	No cumple ninguna de las funciones que establece el puesto.	Indica que fue trasladada a Protocolo.
Ana Lucrecia Chavarria Díaz	Técnico de Ediciones y Publicaciones	Realiza únicamente una función.	Se encuentra suspendida por el IGSS.
Cruz Enrique Figueroa	Camarógrafo Unidad de Prensa	No se encuentra el puesto en el Manual de Puestos y Perfiles. Realiza actividades de varios puestos relacionados.	
Luis Estuardo Quiché Chávez	Técnico Sección de Radio y TV	No se encuentra el puesto en el Manual de Puestos y Perfiles. Realiza actividades de camarógrafo.	Derivado que no están definidas las funciones del puesto, se realizan actividades diversas, que las mismas pueden variar constantemente. Adicionalmente en comparación con las actividades que realiza el compañero que tiene el mismo puesto nominal, hay variación en las mismas.
Gustavo Adolfo Solís	Técnico Sección de Radio y TV	No se encuentra el puesto en el Manual de Puestos y Perfiles. Realiza las funciones del Encargado de Sección de Radio y TV.	Derivado de no estar definidas las funciones del puesto, se realizan actividades diversas, que las mismas pueden variar constantemente. Adicionalmente en comparación con las actividades que realiza el compañero que tiene el mismo puesto nominal, hay variación en las mismas.

Criterio

El Acuerdo Número SG-001-2017, del Procurador de los Derechos Humanos, artículo 1, establece la aprobación del Manual de Procedimientos de la Institución



del Procurador de los Derechos Humanos, versión 3, enero 2017, páginas 98 a la 112, definen los procedimientos que debe realizar la Dirección de Comunicación Social. Así como el Acuerdo Número SG-68-2017, del Procurador de los Derechos Humanos, en el artículo 1, establece la aprobación del Manual de Puestos y Perfiles de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, versión 6, junio 2017, páginas 774 a la 822, establece los Puestos y Perfiles de la Dirección de Comunicación Social.

Causa

Se identificó que la Directora de Comunicación Social no realiza la segregación y designación de funciones, atendiendo lo establecido en el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6, junio 2017 y el Reglamento de Organización y Funcionamiento vigente.

Efecto

Riesgo que no se pueda establecer con claridad las actividades que realiza el personal, el resultado de las mismas y, por lo tanto, no permite la toma de decisiones oportuna en la implementación de acciones correctivas para el logro de objetivos vinculados a la planificación.

Comentarios de los Responsables

Al presentar a los funcionarios responsables el análisis realizado, la Directora de Comunicación Social, en Oficio CS-187-2019/ LJSS-jacb, de fecha 29 de mayo de 2019, manifiesta los siguientes comentarios:

“Respuesta:

El personal que se encuentra ejecutando funciones que no están en concordancia con lo que establece el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6; se debe a que este manual no fue elaborado tomando en cuenta el nuevo acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento; debido a que los objetivos de la Dirección de Comunicación Social, como lo establece el artículo 141, 143 y 145, y las funciones como lo establece el artículo 142, 144 y 146 son distintos a los especificados en el acuerdo SG 078-2013; por lo que deben tomarse en cuenta los nuevos objetivos y las funciones para no incumplir con el nuevo acuerdo, por tal razón dicho documento fue tomado en cuenta en la realización de los nuevos perfiles del personal de esta Dirección, que fueron trasladados a la Dirección de Planificación y Gestión Administrativa, con el memorándum CS-168-03-mayo-2019-LJSS-jacb, estamos a la espera del seguimiento que de dicha dirección a estas propuestas.



La realización de los nuevos perfiles se modificó de acuerdo al nivel de estudios real que requieren los puestos de la Dirección. Con respecto a las contrataciones del personal se hace la salvedad que está a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, la evaluación del perfil de la persona con los términos de referencia que la institución pública y son ellos quienes trasladan los expedientes seleccionados para las respectivas entrevistas, esta gestión únicamente ha entrevistado a Abner Vargas y Edgar Soto, las demás personas fueron contratadas en administraciones anteriores.

1. **Angela Guadalupe Aguilar Campos:** se modificó este perfil tomando en cuenta que el perfil descrito en el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6; debido a que este manual no fue elaborado tomando en cuenta el nuevo acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento, y no es un perfil que tenga el grado real que requiere el perfil.
2. **Abner Odonel Vargas Sanabria:** Se modificó este perfil tomando en cuenta que el perfil descrito en el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6; debido a que este manual no fue elaborado tomando en cuenta el nuevo acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento, y no es un perfil que tenga el grado real que requiere el perfil y el nombre del mismos es diferente, por las acciones que ejecuta tomando en cuenta los nuevos objetivos de la Dirección de Comunicación Social, como lo establece el artículo 141, 143 y 145, y las funciones como lo establece el artículo 142, 144 y 146, detallados en el Acuerdo SG-116-2018.
3. **Edgar Haroldo Soto de León:** efectivamente realiza actividades adicionales debido a que se ha estado adaptando el perfil a los objetivos de la Dirección de Comunicación Social, como lo establece el artículo 141, 143 y 145, y las funciones como lo establece el artículo 142, 144 y 146 detallados en el Acuerdo SG-116-2018. Sin embargo, este perfil se modificó en el memorándum CS-168-03-mayo-2019-LJSS-jacb.
4. **Sandra Magaly Sandoval Donis:** se modificó este perfil tomando en cuenta que el perfil descrito en el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6; debido a que este manual no fue elaborado tomando en cuenta el nuevo acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento y la persona tiene la funcionalidad de protocolo por lo que este perfil también esta dentro de la solicitud trasladada en el memorándum CS- 168-03-mayo-2019-LJSS-jacb.
5. **Ana Lucrecia Chavarría:** se modificó este perfil tomando en cuenta que el perfil descrito en el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6; debido a que este manual no fue elaborado tomando en cuenta el nuevo acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento y la persona tiene las



funcionalidades diferentes, este perfil también está dentro de la solicitud trasladada en el memorándum CS- 168-03-mayo-2019-LJSS-jacb.

6. **Cruz Enrique Figueroa:** se ha creado el perfil el memorándum CS- 168-03-mayo-2019-LJSS-jacb, tomando en cuenta el acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento.

7. **Luis Estuardo Quiché Chávez:** se ha creado el perfil el memorándum CS- 168-03-mayo-2019-LJSS-jacb, tomando en cuenta el acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento.

8. **Gustavo Adolfo Solís:** se ha creado el perfil el memorándum CS- 168-03-mayo-2019-LJSS-jacb, tomando en cuenta el acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento.

Por tal razón no se puede definir la segregación y designación de funciones de las mismas con claridad, debido a que si se cumplen las acciones que establece el Manual de Puestos y Perfiles, versión 6; se incumpliría el acuerdo SG 116-2018; Reglamento de Organización y Funcionamiento, debido a que los objetivos de la Dirección de Comunicación Social, como lo establece el artículo 141, 143 y 145, y las funciones como lo establece el artículo 142, 144 y 146 son diferentes.”

Comentario de Auditoría

De acuerdo con las revisiones realizadas a los instrumentos relacionados a la organización interna de la Dirección por medio de cédulas analíticas de Funciones y Procedimientos, de los puestos y funciones del personal de la Dirección, se determinó que de acuerdo a lo funcional se realizan actividades correspondientes a otros puestos. Se desarrollan actividades realizando funciones diversas para así cumplir con el objetivo de la Dirección.

Se confirma esta deficiencia de control interno a la Directora de Comunicación Social.

Deficiencia 3

Deficiente formulación de metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2019

Se determinó en el informe de seguimiento del Plan Operativo Anual 2019 correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, que las metas no cumplen con las establecidas en el Plan Operativo Anual 2019 de la Procuraduría de los Derechos Humanos, respecto al eje estratégico número dos, que se define con el mismo nombre del programa presupuestario 11, “Promoción y Educación en



Derechos Humanos”, sino que se relacionan con otro eje estratégico, a continuación se detallan las diferencias encontradas:

Dirección de Comunicación Social PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL – POA 2019 Meses de Enero a Marzo			Ejes, Actividades y Metas 2019 – POA 2019 PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS		
Código de la Actividad	Nombre de la Actividad	Unidad de Medida	Código de la Actividad	Bienes y Servicios (Actividades)	Código de la U.M.
2.2.4	Producción y difusión de materiales en Derechos Humanos.	2303.A	2.2.4	Producción y difusión de materiales en Derechos Humanos.	2303.A
5.1.1	Documentos relacionados con el quehacer del Procurador de los Derechos Humanos.	2303.L	2.2.3	Programas de Comunicación en Derechos Humanos (TV, Radio y Redes Sociales)	2306.2
5.1.4	Acciones técnicas y de apoyo. (Asesoría Técnica, Traslado de personal y Atención Médica).	2303.N	2.2.2	Realización de eventos de divulgación en Derechos Humanos.	2306.1

Criterio

El Plan Estratégico Institucional 2017-2022, presentado por el Despacho Superior, en diciembre de 2017, Ejes Estratégicos, establece: “b. Educación y promoción de los Derechos Humanos. Este eje está constituido por procesos de formación y capacitación, así como difusión, afirmación y reivindicación de los Derechos Humanos que contribuyan al conocimiento y asunción de la población como titular de los mismos e impulsen acciones de reclamo frente al Estado.”

El Plan Operativo Anual 2019, Programas Institucionales 2019, Programa 11 Promoción y Educación en Derechos Humanos, establece: “Servicios de Promoción y Comunicación en Derechos Humanos. Este programa tiene como objetivos principales crear las condiciones necesarias para la prevención de violación a los derechos humanos, para que la Procuraduría de los Derechos Humanos realice el manejo y sistematización de información sobre Derechos Humanos, campañas de sensibilización, emisión de materiales educativos con la intención de generar condiciones prácticas para el conocimiento de los Derechos Humanos, verificar en los establecimientos educativos la enseñanza de los mismos, promover el voluntariado y brindar el soporte para la sensibilización y promoción de los Derechos Humanos, procurando a través del mismo, la incidencia en Políticas Públicas acompañada de una supervisión a la administración pública para promover el buen funcionamiento y agilización de la gestión administrativa.”

Causa

Se identificó que la Directora de Comunicación Social no consideró incluir las metas conforme a los resultados institucionales definidos en el Plan Operativo Anual 2019 y el eje estratégico establecido en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022; asimismo la Directora de Planificación y Gestión Institucional ha



validado información que no está acorde a lo establecido en el Plan Operativo Anual 2019, respecto a las metas sustantivas de la Dirección de Comunicación Social.

Efecto

Riesgo que no se reflejen los resultados esperados a nivel institucional, derivado que la Dirección no enfocó las metas de acuerdo con la planificación estratégica y el programa presupuestario que tiene asignados los recursos financieros de la Dirección.

Comentarios de los Responsables

Dirección de Comunicación

Asimismo dentro de los comentarios remitidos por medio de Oficio CS-187-2019/LJSS-jacb, de fecha 29 de mayo de 2019, la Licenciada Lesvia Josefina Salguero Sanabria, Directora de Comunicación Social, indicó lo siguiente:

“Respuesta:

En el informe de Seguimiento del Plan Operativo Anual 2019, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, detallan el trabajo realizado por esta Dirección, evidenciado en el eje estratégico institucional No. 2, que detalla: “b. **Educación y promoción de los Derechos Humanos.** Este eje está constituido por procesos de formación y capacitación, así como **difusión**, afirmación y reivindicación de los Derechos Humanos que **contribuyan al conocimiento y asunción de la población como titular de los mismos e impulsen acciones de reclamo frente al Estado**”, en el cual detalla claramente la difusión, las cuales contribuyen al conocimiento y asunción de la población como titular de los mismos e impulsen acciones de reclamo frente al Estado. Por tal razón los productos que realiza esta Dirección son los siguientes:

1. Producción y difusión de materiales en derechos humanos.

Estos insumos son difundidos por medio de las Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter), Vía WhatsApp a los chats institucionales con periodistas, asimismo, es publicado en la página web institucional, intranet y enviada por correo institucional al personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos, embajadas, cooperantes internacionales y organizaciones de derechos humanos. El cual está compuesto por:



Programas de TV, Notas de TV, Mensajes de concientización, Leds para Redes, Infografías, Producción de diseños, Comunicados, Información a Prensa, Publicaciones en Twitter, Publicaciones en Facebook, Publicaciones en Instagram, Material Audiovisual (videos educativos cortos), Material Informativo, Capsulas de radio, Programas de Radio, Transmisión en Facebook, Transmisión en Twitter, Boletín.

2. Documentos relacionados con el quehacer del Procurador de los Derechos Humanos.

Estos insumos son difundidos por medio de las Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter), Vía WhatsApp a los chats institucionales con periodistas, asimismo, es publicado en la página web institucional, intranet y enviada por correo institucional al personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos, embajadas, cooperantes internacionales y organizaciones de derechos humanos. El cual está compuesto por: **Convocatoria de empleo, Monitoreo de Medios, Distintivos (para mesa principal) Redacción de Noticias, Redacción de Noticias Web, Convocatoria de Prensa, Avisos, Esquelas, Agendas, Invitación (todos estos materiales son realizados con insumos enviados por las áreas, sin embargo, se da enfoque de difundir y divulgar con imagen institucional, con las aprobaciones respectivas.)**

3. Acciones técnicas y de apoyo. (Asesoría Técnica, Traslado de personal y Atención Médica).

Estos insumos son apoyos técnicos a las diferentes Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, del cual se recaba información para elaborar todo lo descrito en los materiales en derechos humanos enfocados desde el tema comunicacional, cumpliendo con el eje estratégico número 2 que enfoca las metas del Plan Operativo Anual. El cual está compuesto por: **Apoyo de Protocolo a visitas (para temas generales), Apoyo en salones de mediación (atención a las personas que requieren de servicio institucional como participación de eventos, reuniones, mediaciones), Coberturas a todas las actividades institucionales, Entrevistas a medios de comunicación (sobre el que hacer de la institución), Apoyo de protocolo en eventos (logística, acompañamiento a eventos institucionales como eventos donde la institución sea parte), Denuncias en redes o comunicaciones en redes y el Protocolo específico para el Despacho."**

Dirección de Planificación

Por medio de memorándum DPGI-0166-2019- 8/05/19-AM/ed, de fecha 08 de mayo de 2019, la Licenciada Alma Leticia Maldonado Mérida, Directora de Planificación y Gestión Institucional, indicó lo siguiente:



“Al respecto manifiesto lo siguiente:

La producción institucional del Programa presupuestario 11 y los resultados que se buscan cumplir del eje estratégico 11, son operativizados dentro los Planes Operativos Anuales de varias Unidades Administrativas Sustantivas, que por su naturaleza deben promocionar y educar, lo cual no se vuelve exclusivo para la Dirección de Comunicación Social, por lo que, el avance en el resultado del Plan Estratégico Institucional –PEI- es un aporte en conjunto, dado a que como ya se hizo de su conocimiento anteriormente, para el año 2019, la Dirección de Comunicación Social, fue incluida en dicho programa presupuestario.

En este caso para el año 2019 la Dirección de Comunicación Social, aporta por medio de la Producción y Difusión de materiales quedando los programas de Comunicación en Derechos Humanos y Realización de Eventos de Divulgación para los otros centros de costo que tienen competencia. Por lo cual, no se corre el riesgo de no reflejar resultados esperados a nivel institucional en dicho programa.

En tal sentido, lo que se indica de riesgo de “no se reflejen los resultados esperados a nivel institucional”, no es de la ejecución de metas de la Dirección de Comunicación Social, sino de toda la Institución, específicamente Unidades Administrativas que tiene funciones dentro de este mandato.

Para el año 2020, las actividades de la Dirección de Comunicación Social, se verán reflejadas en las actividades de las Unidades de Apoyo de la PDH; para el ejercicio 2019, dado a que las mismas se ingresaron antes de la entrada en vigencia del ROF, se puede realizar una modificación a las metas establecidas en el POA de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con la finalidad de ajustar la ejecución de la Dirección de Comunicación Social, de acuerdo a su nuevo rol institucional de unidad de apoyo.”

Comentario de Auditoría

La Directora de Planificación y Gestión Administrativa no verificó que la información reportada en el POA mensual de la Dirección de Comunicación Social, correspondiera a lo programado en el Plan Operativo Anual 2019, de acuerdo con el objetivo del programa presupuestario 11 y el Eje 2 Promoción y Educación en Derechos Humanos.

Se verificó que las metas que se reportan corresponden a otro eje, y no al que se identifica en el programa 11.

La Directora de Planificación comunicó por medio del memorándum DPGI-0166-2019- 8/05/19-AM/ed, de fecha 08 de mayo de 2019, que: “Para el año 2020, las actividades de la Dirección de Comunicación Social, se verán reflejadas



en las actividades de las Unidades de Apoyo de la PDH; para el ejercicio 2019, dado a que las mismas se ingresaron antes de la entrada en vigencia del ROF...”.

Se confirma esta deficiencia de control interno a la Directora de Comunicación Social y a la Directora de Planificación y Gestión Administrativa.

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

Conclusiones al desempeño

Las adquisiciones correspondientes a la programación del Plan Anual de Compras 2019 de la Dirección de Comunicación Social no se realizaron acorde a lo programado.

Con el análisis comparativo efectuado a los puestos y perfiles y funciones de los departamentos, se determinó que las actividades funcionales para algunos puestos de la Dirección de Comunicación Social se duplican, dificultando la medición de los resultados esperados.

Se determinó que las actividades funcionales que realiza el personal de la Dirección, no se desarrollan con eficiencia, ya que algunos puestos las realizan sin atender al perfil que corresponde, de acuerdo con los procedimientos de control establecidos.

La deficiente formulación de metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2019 no corresponde a la sobre ejecución, sino a que las actividades que se realizan no son las que corresponden al programa presupuestario 11 y eje estratégico 2.

Se comunicaron las recomendaciones emitidas a las unidades administrativas relacionadas a la auditoría, por medio del Oficio UDAI-234-2019/KMBC-mdgr, de fecha 04 de julio de 2019, a la Directora de Comunicación Social siendo aceptadas las mismas; por medio del Oficio UDAI-235-2019/KMBC-mdgr, de fecha 04 de julio de 2019, a la Directora de Planificación y Gestión Administrativa, siendo aceptadas las mismas, por medio del Oficio UDAI-236-2019/KMBC-mdgr, de fecha 04 de julio de 2019, al Director Administrativo, siendo aceptadas las mismas, sin embargo por medio del Oficio UDAI-234-2019/KMBC-mdgr, de fecha 04 de julio de 2019, se comunicó una recomendación sobre hechos relacionados al desempeño al Director Financiero, emitiendo el Memorandum Ref. DF-208-2019/RHAM-glar, de fecha 04 de julio de 2019 en el cual se detalla la desvinculación que dicha dirección tiene en la deficiencia identificada.



RECOMENDACIONES Y BENEFICIOS ESPERADOS PARA LOS HECHOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO

Deficiente ejecución plan-presupuesto	
Dirección de Comunicación Social	
Recomendaciones	Beneficios Esperados
Mantener un control adecuado en relación a las metas reportadas en el seguimiento al POA, asimismo sobre la ejecución presupuestaria.	- Que se puedan medir los resultados de la Dirección de Comunicación Social, así como el de la Institución, conforme a lo establecido en la vinculación plan-presupuesto. - Que se pueda cuantificar objetivamente el resultado obtenido por la Dirección, de acuerdo con los planes que rigen los resultados de la Dirección y por lo tanto los resultados institucionales. - Que se reporten metas basadas en las actividades asignadas de acuerdo al eje en el que se encuentran, sin requerir presupuesto en ciertos renglones de gasto para cubrir actividades que le corresponden a otras unidades administrativas.
Dirección Administrativa	
Recomendaciones	
- Dar el seguimiento necesario a los procesos de compra iniciados, así como que se giren las instrucciones al personal a su cargo con el objeto de que los procedimientos se agilicen. - Analizar y definir con las Direcciones que corresponda, para que en común acuerdo se diseñe un catálogo que contemple aquellos insumos más utilizados por parte de los distintos centros de costo, con el objeto de estandarizar la compra de los mismos y se pueda provisionar un stock razonable de acuerdo a la rotación de existencias de la Unidad de Almacén. - Que se defina la responsabilidad respecto a solicitar modificaciones al PAC ante la Autoridad Administrativa Superior, siendo el Departamento de Compras, el responsable de administrar el Plan Anual de Compras.	

RECOMENDACIONES Y BENEFICIOS ESPERADOS PARA LAS SITUACIONES ENCONTRADAS

Duplicidad y funciones similares en la Dirección de Comunicación Social	
Dirección de Comunicación Social	
Recomendaciones	Beneficios esperados
• Evaluar detalladamente la definición de los descriptores de puestos establecidos para la Dirección de Comunicación Social, acorde a las necesidades de la misma. • Evaluar la asignación de funciones que se apeguen a las competencias del puesto especificado en la estructura organizacional de la Dirección. • Promover capacitaciones orientadas al trabajo en equipo y delegación de funciones.	• Que el personal realice sus actividades en concordancia con lo establecido en el Manual de Puestos y Perfiles y por consiguiente, sea posible medir la eficiencia de las mismas. • Contar con una estructura organizacional flexible que permita a los colaboradores desarrollar actividades conforme a la planificación estratégica y así alcanzar los objetivos que han sido trazados. • Que la asignación de actividades relacionadas al logro de metas, no se centralice en la Directora de Comunicación Social o en personal de mayor jerarquía dentro de la estructura organizativa de la Dirección. • Que las actividades de un puesto sean compatibles con los perfiles especificados en el Manual de Puestos y Perfiles. • Que no se asignen actividades al personal, que difieran de las competencias y responsabilidades para los cuales fueron nombrados en un determinado puesto. • Contar con equipos de trabajo comprometidos con el logro de objetivos internos y por ende institucionales.
Dirección de Planificación y Gestión Institucional	
Recomendaciones	
• Agilizar los descriptores de los puestos de la Dirección de Comunicación Social, basándose en el instrumento de Organización y Funciones contenido en el Acuerdo SG-116-2018. • Evaluar la definición de una estructura organizativa de la Dirección de Comunicación Social, que mantenga un grado de flexibilidad considerable por el tipo de actividades que realizan.	
Falta de separación de funciones	
Dirección de Comunicación Social	
Recomendaciones	Beneficios esperados
• Que sean definidas las funciones sustantivas y prioritarias de la Dirección, en los descriptores de perfiles del personal, que se considere es necesario para llevarlas a cabo. • Que se realicen evaluaciones de desempeño con base a las actividades específicas que realizan o son asignadas a cada uno, atendiendo el Manual de Puestos y Perfiles aprobado. • Que se promuevan cursos de capacitación y actualización respecto a las actividades que realizan y así se puedan especializar en las áreas sustantivas y prioritarias de la Dirección.	• Cumplir con las actividades encomendadas, evitando dualidad de funciones o asignaciones de actividades incompatibles al puesto que desempeña el personal operativo. • Que sea apropiada la medición del desempeño del personal de la Dirección. • Determinar quién del personal de la Dirección ocasiona deficiencias, ya sea por omisión, negligencia u otra relacionada y así poder aplicar las medidas correctivas para el logro de los objetivos.



Deficiente formulación de metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2019	
Dirección de Comunicación Social	
Recomendaciones	Beneficios esperados
- Que sea socializada toda normativa, instrumentos, reglamentos e información relevante y aplicable a la Dirección en lo que al funcionamiento interno se refiere. - Que la Directora gestione ante la Dirección de Planificación y Gestión Institucional la orientación necesaria en relación a la formulación de metas correspondientes a la Dirección.	- Que se reflejen los resultados esperados a nivel de Dirección y a nivel institucional. - Que la planificación de corto y mediano plazo se vincule con la estratégica institucional. - Que se evidencie por medio de los indicadores, el resultado de las actividades que la Dirección realiza.
Dirección de Planificación y Gestión Institucional	
Recomendaciones	
- Que se oriente sobre la vinculación de las actividades que se realizan y el programa presupuestario en el que se encuentra la Dirección de Comunicación Social. - Establecer si la Dirección de Comunicación Social será considerada una unidad de apoyo o unidad sustantiva.	

Recomendaciones para el fortalecimiento institucional

Al Procurador de los Derechos Humanos, se le recomienda:

- Que se fortalezca la función sustantiva para la cual está definida la Dirección de Comunicación Social, y así sean canalizados eficientemente los recursos presupuestarios que permitan el logro del objetivo de la misma y por lo tanto el de la Institución.
- Que se giren instrucciones a la Dirección de Planificación y Gestión Institucional para que brinden la debida asesoría a las direcciones que carecen del conocimiento de planificación estratégica, operativa y presupuestaria, entre otras, para que exista una vinculación armónica entre lo programado y los resultados brindados a la población por parte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- De conformidad con el resultado de la Auditoría de Desempeño, se recomienda al Procurador de los Derechos Humanos, que se instruya a los Directores y personal responsable de atender las recomendaciones formuladas a fin de que estas sean efectuadas en un plazo razonable, esto con el fin de mejorar y fortalecer la gestión institucional, al ser atendidas enviar una copia a la Unidad de Auditoría Interna para su conocimiento, archivo, evaluación y posterior seguimiento.

SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

Para fines de la presente Auditoría se revisó el archivo permanente de la Unidad de Auditoría Interna, para establecer las Auditorías efectuadas anteriormente y realizar el seguimiento a las recomendaciones vertidas, estableciéndose que hay un informe de Auditoría de Gestión según CUA 74702 realizado con anterioridad. Y de acuerdo a la reorganización y llevada a cabo en la Dirección de Comunicación Social se estableció que tales recomendaciones fueron atendidas.



ANEXO

Análisis Estructura de la Dirección de Comunicación Social

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL		Comentario
ESTRUCTURA		
ACUERDO SG-078-2013	ACUERDO SG-116-2018	
Artículo 113. ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. Para cumplir con sus funciones, la Dirección de Comunicación Social está integrada por: 1. Departamento de Comunicación Interna 1.1 Unidad de Ediciones y Publicaciones 1.2 Unidad de Atención Institucional 1.2.1 Sección de Radio y TV 2. Departamento de Comunicación Externa 2.1 Unidad de Publicidad y Posicionamiento 2.2 Unidad de Información Pública 2.3 Unidad de Prensa 2.3.1 Sección de Relaciones Interinstitucionales 2.3.1.1 Protocolo y Eventos	Artículo 140. ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. Para cumplir con sus funciones, la Dirección de Comunicación Social está integrada por: 1. Dirección de Comunicación Social. 1.1 Departamento de Comunicación Externa. 1.2 Departamento de Comunicación Interna.	La integración de la Dirección se realizó estableciendo únicamente Departamentos, sin tomar en consideración las unidades que se encontraban definidas según el Acuerdo SG-078-2013. Esto generaliza las funciones de cada departamento y no permite que se establezcan funciones específicas.
OBJETIVOS		
Artículo 112. OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. La Dirección de Comunicación Social tiene como objetivo la divulgación, a través de los medios de difusión social, de las actividades, resoluciones y pronunciamientos del Procurador de los Derechos Humanos, así como realizar publicaciones, campañas divulgativas y cualesquiera otras actividades de promoción de los derechos humanos, con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población, sobre la importancia del respeto y protección de los mismos.	Artículo 141. OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. El objetivo de la Dirección de Comunicación Social es gestionar la comunicación externa e interna, brindando apoyo técnico a las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para difundir las acciones que realizan en cumplimiento del mandato constitucional.	El objetivo se sintetiza en el apoyo técnico que se brinda a las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Por lo que difiere de la estructura presupuestaria a la que pertenece.
FUNCIONES		
Artículo 114. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. Las funciones de la Dirección de Comunicación Social son las siguientes: 1. Orientar estratégicamente al Procurador y a los funcionarios y directores de la PDH sobre su actuar comunicacional, tanto en el ámbito interno como externo; 2. Elaborar el mapa de poder y la matriz de las relaciones de su poder, que permita caracterizar a las audiencias y determinar el relacionamiento que se desea con cada una así como su perfil en relación con la PDH; 3. Desarrollar y ejecutar la estrategia de comunicación de la	Artículo 142. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. Las funciones de la Dirección de Comunicación Social son las siguientes: 1. Brindar apoyo técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para la producción audiovisual, diagramación, difusión de materiales y para la realización de actividades en cumplimiento de las metas institucionales. 2. Formular e implementar el	Las funciones se centralizan en el apoyo técnico a las unidades administrativas. Sin embargo, en el Acuerdo SG-116-2018 se mantienen algunas funciones del anterior Reglamento.

PDH, tanto para el ámbito interno como externo; 4. Contribuir al posicionamiento del Procurador y la institución ante la opinión pública; 5. Brindar asesoría permanente al Despacho Superior y a las Direcciones de la Institución en temas comunicacionales, de imagen y presencia mediática; 6. Elaborar los discursos del Procurador, así como los comunicados de la institución; 7. Establecer una relación permanente con columnistas, directores y jefes de redacción de medios de difusión social privados y gubernamentales; 8. Circulación permanente de la información que produzca la institución hacia el público interno y externo, por medio de boletines electrónicos o impresos, según se requiera; 9. Elaboración de una publicación bimensual (revista) impresa y electrónica, que pueda ser distribuida entre las audiencias tomado- ras de decisión e influyentes; 10. Monitoreo y análisis de la información diaria que producen los medios de difusión social (impresos, radiales, televisivos y electrónicos); 11. Actualización de la página web e intranet y supervisión permanente de las mismas para que contengan toda la información necesaria para el público interno y externo; 12. Creación y mantenimiento de las redes sociales establecidas para la Institución; 13. Cumplir con los requerimientos informativos de los miembros de la prensa nacional e internacional; 14. Desarrollar y mantener la sala de prensa de la institución, tanto física como virtual (página web); 15. Elaborar los kits de prensa institucionales como de las diversas acciones públicas que se lleven a cabo; 16. Convocar a los miembros de la prensa nacional e internacional, a los diversos eventos públicos de la Institución; 17. Desarrollar una red de multiplicadores de los derechos humanos que permanentemente divulguen el que hacer del Procurador y su institución, tanto en la capital como en los departamentos; 18. Coordinar la edición, diagramación, impresión, presentación pública y distribución de los diversos materiales (impresos o digitales)	plan de comunicación externa e interna de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con base en la programación anual de actividades y eventos de las Unidades Administrativas. 3. Establecer e implementar lineamientos para el uso de la imagen institucional en la comunicación externa e interna. 4. Implementar mecanismos de comunicación entre los medios informativos nacionales e internacionales con la Procuraduría de los Derechos Humanos. 5. Coordinar la difusión y divulgación de forma permanente sobre información y contenidos en materia de derechos humanos, a través de los medios internos y externos de la Procuraduría de los Derechos Humanos. 6. Gestionar el monitoreo diario de la información que producen los medios de difusión social. 7. Coordinar con la Unidad de Producción Documental de la Dirección de Promoción y Educación la realización de material impreso. 8. Coordinar con la Dirección de Tecnología lo relacionado a la comunicación externa e interna de la Procuraduría de los Derechos Humanos en medios informáticos externos e internos. 9. Brindar apoyo técnico en materia de logística y protocolo para la realización de actividades y eventos del Despacho Superior y las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos. 10. Gestionar la producción e implementación de campañas de comunicación conjunta con organismos nacionales y/o internacionales, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes. 11. Implementar las acciones establecidas por la Secretaría General relacionadas con la administración y fortalecimiento de la Procuraduría de los		
--	--	--	--



y/o piezas comunicacionales en audio o video que requiera la institución; 19. Planificar y evaluar, de forma constante, el accionar comunicativo del Procurador y su institución.	Derechos Humanos para el cumplimiento del mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos. 12. Atender las solicitudes de la Unidad de Información Pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos en la forma y plazo requerido. Asimismo, proporcionar la información pública de oficio de conformidad con su competencia como sujeto obligado. 13. Formular y dar seguimiento a los procesos administrativos, financieros y de planificación, que estén relacionados con las metas institucionales, así como de cooperación internacional cuando corresponda. 14. Otras que le sean requeridas o asignadas por el Despacho Superior de la Institución.	
---	--	--

La nueva estructura de la Dirección de Comunicación Social, en relación al Acuerdo SG-116-2018, unifica las unidades que estaban adscritas en el Acuerdo SG-078-2013, por lo que de acuerdo al objetivo institucional, en la nueva estructura contempla para esta Dirección como función principal la de brindar apoyo a las otras Direcciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, respecto a la difusión de las acciones que realizan, en cumplimiento del mandato constitucional. Derivado de lo anterior, para el Plan Operativo Anual -POA- esta unidad debe contemplarse en otro programa presupuestario.



DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

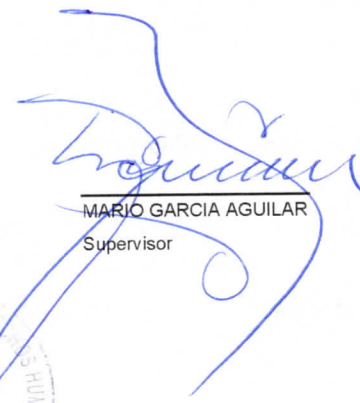
No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	LESVIA JOSEFINA SALGUERO SANABRIA	DIRECTORA DE COMUNICACION SOCIAL	01/02/2013	
2	ALMA LETICIA MALDONADO MERIDA	DIRECTORA DE PLANIFICACION Y GESTION ADMINISTRATIVA	21/08/2017	
3	NERY AUGUSTO CIFUENTES ROSALES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	01/04/2019	



COMISION DE AUDITORIA


MARIO DAVID GUTIERREZ RODAS

Auditor


MARIO GARCIA AGUILAR

Supervisor


MARIO GARCIA AGUILAR

Director

