

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3385/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL SUBPROCESO “COMUNICACIÓN EXTERNA – VERSIÓN 1.0” DEL PROCESO COMUNICACIÓN, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN; CUYO DUEÑO ES LA DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 21 de diciembre de 2023.

VISTO: El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3316/2023 y el Interno CCCI/130/2023 del 21 de diciembre de 2023, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, resuelve adoptar el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades Públicas del Paraguay - MECIP-, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las entidades sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece que la institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos y debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación y evaluación de sus riesgos.

Que, a través de la Resolución Directorio N° 3316/2023 de fecha 13 de diciembre de 2023, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 9.0, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/130/2023 de fecha 21 de diciembre de 2023, informa que a través del Contrato N° 40/2022, vigente con la firma Consultores Contables, Administrativos y Auditores, las Coordinaciones encargadas de gestionar la implementación del MECIP, llevaron adelante el desarrollo del Mapa de Procesos Institucional. El mencionado contrato incluye el desarrollo en la Fase 3, de los siguientes procesos: Procesos Misionales 6 (seis), Procesos de Apoyo 15 (quince). Los formatos fueron desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia, acompañados por las Coordinaciones del MECIP y las profesionales consultoras de la firma contratada y solicita la aprobación de los mismos a través de Resolución de Directorio.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 21 de diciembre de 2023, Acta N° 64/2023 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** el Subproceso **COMUNICACIÓN EXTERNA – Versión 1.0** del Proceso **COMUNICACIÓN** correspondiente al **Macroproceso GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**; cuyo dueño es la División de Comunicación Social de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, ajustado a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, de acuerdo a los documentos que forman parte de la presente Resolución como Anexo.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a todos los dueños de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, la implementación efectiva de los formatos caracterizados, que servirán como herramienta clave para la documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente Resolución y la emisión de propuestas de mejora continua.
- Art. 4°** **ENCOMENDAR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a las áreas afectadas y a todos los funcionarios de la CONATEL, del proceso aprobado.
- Art. 5°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados en la Institución.
- Art. 6°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente

Res. Dir. N° 3385/2023

A1141270

MACROPROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

DUEÑO: DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

PROCESO

COMUNICACIÓN.

DUEÑO: DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

SUBPROCESO

COMUNICACIÓN EXTERNA.

DUEÑO: DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

FORMATOS DESARROLLADOS

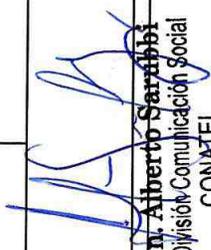
**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, RIESGOS, POLÍTICAS
OPERACIONALES, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES E
INDICADORES.**



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:
FORMATO:
N°:

GESTIÓN POR PROCESOS
Definición Macroproceso
37

Macroproceso -Código	Objetivo	Tipo de Macroproceso			Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional.			X	Jefe División Comunicación Social
Elaborado por:  Econ. Alberto Sarribbi Jefe División Comunicación Social CONATEL					
Fecha: 02 NOV 2023					
Revisado por:					
Fecha: 03 NOV 2023					
Aprobado por:					
Fecha:					



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE:
PRINCIPIO:
FORMATO:
N°:

CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN
GESTIÓN POR PROCESOS
Identificación Procesos
38

Versión 1.0

MACROPROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Código:

OBJETIVO

Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional.

Proceso / Código

Objetivo

Cargo Responsable

Comunicación

Desarrollar estrategias de comunicación y difusión oportunas y eficaces, sobre temas relevantes de la gestión, proyectos y resultados de la CONATEL, que generen impacto en los diferentes tipos de públicos internos y externos, a fin de contribuir al posicionamiento de la imagen Institucional y al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.

Jefe
División de Comunicación Social

Elaborado por: **Econ. Alberto Sarubbi**
Jefe División Comunicación Social

CONATEL

Fecha:

02 NOV 2023

Revisado por:

Fecha:

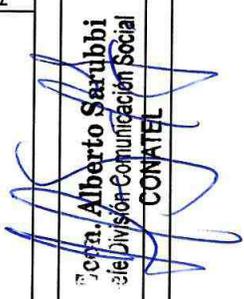
03 NOV 2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: PRINCIPIO: FORMATO: N°:	CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN GESTIÓN POR PROCESOS Identificación Subprocesos 39	Versión 1.0
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código:
PROCESO	Comunicación	Código:
OBJETIVO DEL PROCESO	Desarrollar estrategias de comunicación y difusión oportunas y eficaces, sobre temas relevantes de la gestión, proyectos y resultados de la CONATEL, que generen impacto en los diferentes tipos de públicos internos y externos, a fin de contribuir al posicionamiento de la imagen Institucional y al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.	
Subproceso / Código	Objetivo	Cargo Responsable
Comunicación Interna	Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción de comunicación interna, que permitan promover en el capital humano de la CONATEL el conocimiento de informaciones relevantes para incrementar el compromiso con los objetivos institucionales.	Jefe de Comunicación Social División Social
Comunicación Externa	Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción de comunicación externa, que permitan su adecuada difusión, a través de múltiples canales disponibles, a fin de mantener informada a las partes interesadas externas acerca de los servicios, la gestión y los resultados de la CONATEL.	Jefe de Comunicación Social División Social
Gestión de la logística de comunicación	Planificar, coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de organización logística y protocolar de eventos internos y externos de la institución, a fin de dar realce, uniformidad y solemnidad a los mismos, contribuyendo a la buena imagen institucional.	Jefe Protocolo División de
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción que involucren diversos mecanismos de rendición de cuentas de la gestión y los resultados de la CONATEL, orientados al fortalecimiento de las prácticas institucionales de transparencia, participación y control ciudadano, bajos los requerimientos de las normativas legales vigentes.	Comité de Rendición de Cuentas, Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Jefe División de Comunicación Social
Elaborado por:	 Sr. Alberto Sarubbi Jefe División Comunicación Social CONATEL	Fecha: 02 NOV 2023
Revisado por:		Fecha: 03 NOV 2023
Aprobado por:		Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso
N°: 46

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión 1.0
PROCESO	Comunicación	Código
SUBPROCESO	Comunicación Externa	Código

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
Manual estratégico de comunicación	<ul style="list-style-type: none">* Documento que establece políticas, lineamientos y parámetros que faciliten la comprensión de las estrategias de comunicación interna y externa de la institución y la manera en que debe relacionarse con las diversas partes interesadas, buscando garantizar la coherencia entre prácticas y propósitos.* Es revisado periódicamente para asegurar su pertinencia y vigencia ante los cambios del contexto interno y externo.* Es aprobado por resolución del Directorio.* Es socializado y difundido con las diversas dependencias de la institución, a través de múltiples canales habilitados.	Externos: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, MITIC, CGR, AGPE, medios de comunicación, ciudadanía en general Internos: Miembros del Directorio, Gerentes, Jefes y plantel humano en general de la CONATEL
Plan anual de comunicación - Componente Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none">* Documento alineado a las políticas y estrategias comunicacionales de la institución, que establece las acciones y/o actividades para fortalecer una comunicación efectiva con las partes interesadas externas.* Documento institucional cuya estructura de contenidos, formalidades y plazos de presentación se ajustan a las normativas emitidas por los entes gubernamentales competentes.* Es aprobado por el Directorio.	
Productos, piezas y/o campañas comunicativas difundidas externamente	<ul style="list-style-type: none">* Información / mensajes elaborados y publicados externamente, a través de diversas piezas comunicativas (audiovisuales, gráficos, sonoros, digitales y escritos, otros).* Campañas comunicacionales desarrolladas.* Información dirigida a las partes interesadas externas de la institución, mediante el empleo de diversos canales habilitados, de acuerdo a la política y estrategia de comunicación (página web, medios tradicionales, redes sociales, otros).	

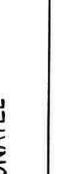
Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa

Elaborado por: 

Fecha: 02 NOV 2023

Revisado por: Econ. Alberto Sarzibbi
Jefe División Comunicación Social

Fecha: 10 3 NOV 2023

Aprobado por: 

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:

Gestión por Procesos

FORMATO:

Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

N°:

47

Versión 1.0

MACROPROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

Comunicación

SUBPROCESO

Comunicación Interna

Insumos

Características del Insumo

Proveedores

1. Normativas de entes gubernamentales que regulan y controlan la comunicación pública en los Organismos y Entidades del Estado
2. Plan estratégico Institucional
3. Necesidad de publicación / difusión de informaciones dirigidas a las diversas partes interesadas externas identificadas a partir de:
* Pedidos del nivel Directivo en relación a decisiones adoptadas.
* Pedidos de las diversas gerencias misionales o de apoyo que precisen difundir informaciones relevantes.
* Requerimientos frecuentes de información por parte de prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones.
4. Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa del periodo anterior.

1. Normativas (leyes, decretos, resoluciones) que establecen directrices, criterios, estructuras de contenidos y otros aspectos relacionados con la comunicación pública.
2. PEI vigente, que establece con claridad los objetivos estratégicos que involucran de manera transversal a la comunicación externa o pública.
3. Claridad acerca del contenido o mensaje que debe ser difundido externamente, y el público al cual se dirige.
4. Documento que contenga la información a ser publicada / difundida externamente, verificado y provisto de manera completa por la dependencia solicitante.
5. Requerimientos de información de partes interesadas externas, basados en informes provenientes de los mecanismos de quejas, reclamos y sugerencias recibidas en relación a la comunicación provista por la institución.
6. Informe sobre efectividad de la comunicación externa, sustentado en instrumentos de recolección de datos confiables, transparente y representativos.

Externos: MITIC, CGR, AGPE, medios de comunicación, prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Internos: Directorio, Secretaría General y todas las dependencias de la institución (todos los procesos)

Humanos:

- Jefe y plantel humano de la División Comunicación Social
- Directorio
- Gerente, Jefes y plantel humano de las diversas dependencias de a institución generadoras de las informaciones que deben difundirse externamente.

Recursos:
Físicos, materiales, tecnológicos:

- Equipos y sistemas informáticos, conectividad
- Mobiliarios, equipos e insumos de oficina
- Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto).
- Programas informáticos de diseño gráfico, de producción audiovisual, otros.

Financieros:

Los asignados en el presupuesto anual de gastos de la institución.

Elaborado por:

Lic. Alberto Sarabbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Revisado por:

CONATEL

Aprobado por:

Fecha:

02 NOV 2023

Fecha:

03 NOV 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:		GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:		Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos	
N°:		48	
MACROPROCESO		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO		Comunicación	
OBJETIVO		Desarrollar estrategias de comunicación y difusión oportunas y eficaces, sobre temas relevantes de la gestión, proyectos y resultados de la CONATEL, que generen impacto en los diferentes tipos de públicos internos y externos, a fin de contribuir al posicionamiento de la imagen Institucional y al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.	
SUBPROCESO		Comunicación Externa	
OBJETIVO		Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción de comunicación externa que permitan su adecuada difusión, a través de múltiples canales disponibles, a fin de mantener informada a las partes interesadas externas acerca de los servicios, la gestión y los resultados de la CONATEL.	
N°		OBJETIVO	
RELACIÓN DE ACTIVIDADES		Ciclo PHVA	
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	Establecer los lineamientos, enfoques, parámetros y mecanismos para gestionar la comunicación externa que sirvan de base para planificar, diseñar e implementar las acciones comunicacionales dirigidas a las partes interesadas externas.	P
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	Identificar las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas externas y definir el plan de acción para gestionar la comunicación externa y la imagen institucional, además de estimar los recursos necesarios, plazos, responsables.	P
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	Analizar los requerimientos de difusión externa y definir las acciones comunicacionales más pertinentes (productos, piezas gráficas, campañas, canales, eventos, ruedas de prensa, conferencias, etc), considerando los recursos disponibles y el plazo para su ejecución.	P
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	Diseñar y desarrollar mensajes coherentes con las características comunicativas de los grupos de interés destinatarios y la naturaleza del tema o información. Estos productos pueden expresarse en formatos audiovisuales, gráficos, sonoros, digitales, escritos, otros.	H
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	Hacer llegar a las partes interesadas externas el mensaje, empleando los canales más efectivos, de acuerdo a lo definido en la planificación del trabajo (página web, redes sociales oficiales, radio, televisión, conferencia, rueda de prensa, otros)	H
6	Medir la efectividad de la comunicación externa	Indagar respecto al grado de satisfacción de las partes interesadas externas con los mecanismos, canales y medios utilizados para difundir informaciones relevantes sobre los servicios de la institución, planes y proyectos, resultados de la gestión y uso de recursos.	V
7	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa	Medir si los objetivos y metas trazados en el plan anual de comunicación externa se han cumplido, si los riesgos operativos se han materializado o no, de manera a determinar acciones correctivas o de mejora a implementar.	V
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	Tomar decisiones que permitan la mejora continua del subproceso y gestionar su implementación oportuna.	A

Elaborado por:  **Roberto Sarubbi**
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL
 Fecha: **02 NOV 2023**

Revisado por: 
 Fecha: **03 NOV 2023**

Aprobado por: 
 Fecha:

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:
FORMATO:
N°: 49

GESTIÓN POR PROCESOS

Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos

Versión 1.0

MACROPROCESOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

Comunicación

SUBPROCESO

Comunicación Externa

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	<p>Considera las fortalezas y debilidades señaladas en el informe de medición de la efectividad de la comunicación externa del periodo anterior.</p> <p>Analiza los cambios en el contexto interno y externo y evalúa la necesidad de introducir mejoras en las políticas, estrategias o enfoques empleados para gestionar la comunicación externa, de acuerdo a lo previsto en el Manual Estratégico de Comunicación vigente.</p> <p>Lidera los trabajos de actualización y mejora de las políticas, estrategias y mecanismos para gestionar la comunicación externa.</p> <p>Gestiona la aprobación de la actualización del Manual Estratégico de Comunicación, incluyendo lo referente a la comunicación externa.</p> <p>Socializa la nueva versión del Manual Estratégico de Comunicación, con los representantes de las diversas dependencias de la institución.</p>	90 días
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	<p>Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación externa, identifica las características de las diferentes partes interesadas externas.</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas, tomando como insumo los informes de quejas, reclamos y sugerencias recibidas, entre otros.</p> <p>Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público externo, considerando los recursos disponibles.</p> <p>Define metas, acciones comunicacionales, actividades, responsabilidades, plazos para lograr los objetivos de comunicación externa alineados a las políticas y estrategias institucionales.</p> <p>Estima los recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros que serán necesarios para la ejecución de las acciones de comunicación externa.</p> <p>Elabora el plan anual de comunicación externa, que hará parte del Plan Anual de Comunicación de la institución, considerando los requerimientos de los entes gubernamentales competentes.</p> <p>Gestiona la aprobación del Plan Anual de Comunicación.</p> <p>Socializa internamente el Plan, con las diversas dependencias de la institución.</p> <p>Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la comunicación externa, al ente gubernamental competente (MITIC).</p> <p>Identifica la necesidad o recibe solicitudes de difusión externa de informaciones relevantes de los procesos, productos / servicios, gestión y logros institucionales, entre otros.</p> <p>Gestiona con las diversas dependencias afectadas la provisión de las informaciones deben ser difundidas externamente, o bien recopila más mismas.</p> <p>Analiza las informaciones obtenidas, la naturaleza o ámbito del tema, el público destinatario, plazo para la ejecución, entre otros aspectos.</p>	15 días
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	<p>Define el producto comunicacional, junto con los medios y los canales de difusión más pertinentes, o la propuesta de campaña comunicacional.</p> <p>Evalúa y aprueba la elaboración o diseño del producto comunicacional, los medios y canales de difusión a emplear.</p>	15 días


Econ. Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

GESTIÓN POR PROCESOS

Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos

Versión 1.0

MACROPROCESOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

Comunicación

SUBPROCESO

Comunicación Externa

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	Diseña el mensaje, contenido, pieza comunicativa y/o campaña que será difundida externamente. Verifica y aprueba los productos comunicacionales elaborados. Gestiona la aprobación del producto comunicacional, por parte de los titulares de las dependencias correspondientes (Directorio, gerencias). Almacena digitalmente los mensajes, piezas comunicativas, evidencias (documentales fotográficas o audiovisuales de las campañas) en la base de datos de la División Comunicación Social.	actividad continua, de acuerdo al Plan Anual y a la demanda de difundir informaciones externamente
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	Gestiona o realiza la publicación y/o difusión de acuerdo a los medios y canales de comunicación definidos. Realiza seguimiento y control de las publicaciones / difusiones realizadas, a fin de comprobar la correcta recepción de los mensajes. Informa a la jefatura toda necesidad de ajuste, corrección, refuerzo o retroalimentación, respecto a las informaciones difundidas externamente. Define los instrumentos, responsables, recursos necesarios, plazos para medir la efectividad de los mecanismos de comunicación externa implementados.	actividad continua, de acuerdo al Plan Anual y a la demanda de difundir informaciones externamente
6	Medir la efectividad de la comunicación externa	Diseña o gestiona el diseño de los instrumentos de recolección de datos sobre la satisfacción de las partes interesadas pertinentes respecto a la oportunidad, utilidad, suficiencia, transparencia, disponibilidad o accesibilidad de las informaciones difundidas externamente. Aplica o gestiona la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Procesa, sistematiza y consolida los datos recogidos. Elabora el informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa. Analiza los resultados, aplicando diferentes filtros o categorías de análisis, identifica fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora Presenta el Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa a las instancias pertinentes.	15 días
7	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa	Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso. Analiza el resultado de los indicadores en relación a la meta. Considera el registro de eventos de riesgos operativos materializados que pudieron incidir en el resultado de los indicadores.	5 días


Econ. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:
FORMATO:
N°: 49

GESTIÓN POR PROCESOS
Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos

Versión 1.0

MACROPROCESOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

Comunicación

SUBPROCESO

Comunicación Externa

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvíos de la meta y los riesgos materializados, así como la eficacia de las acciones de mitigación aplicadas. Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de comunicación externa, incluyendo ajustes al plan de comunicación, cambio de canales o medios de difusión, entre otros. Implementa y gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento de la comunicación externa.	5 días

Elaborado por:

02 NOV 2023
Fecha


Econ. Alberto Sarribi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Revisado por:

03 NOV 2023
Fecha

Aprobado por:

Fecha



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos
 N°: 50

MACROPROCESO : GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Versión 1.0

PROCESO: Comunicación

SUBPROCESO: Comunicación Externa

N°	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario	Fecha de Entrega Periodicidad
1	Normas y Políticas internas de operación	Informe de gestión de la División Comunicación Social Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa	Documento que expone el nivel de ejecución del plan anual de comunicación - componente comunicación externa, logros y desafíos en el periodo reportado. Documento que señala el grado de satisfacción de las partes interesadas externas, respecto a los mecanismos, canales, claridad y oportunidad de los mensajes, informaciones y campañas comunicacionales desplegadas, fortalezas, debilidades y desafíos en torno a la comunicación externa.	Directorio	Trimestral
2	Requerimientos legales	Plan anual de comunicación (incluye comunicación interna, comunicación externa y rendición de cuentas)	Documento que establece las acciones, actividades, metas, plazos y los recursos necesarios para la puesta en marcha de los mecanismos y canales de comunicación interna y externa que la institución se propone para cada ejercicio.	Directorio	Anual
3	Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información	Informes específicos o puntuales	Informes sobre temas puntuales relativos a la comunicación externa o pública, a requerimiento de parte.	MITIC Solicitantes internos y externos	Anual Por cada solicitud recibida.

Elaborado por:  **Alberto Sarubbi**
 Jefe División Comunicación Social

Fecha: 02 NOV 2023

Revisado por:  **CONATEL**

Fecha: 03 NOV 2023

Aprobado por:
 Fecha:



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades
N°: 70

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN							Versión 1.0	
Comunicación Externa							Código	
Subproceso:							Código	
Comunicación Externa							Código	
N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS	
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	Establecer los lineamientos, enfoques, parámetros y mecanismos para gestionar la comunicación externa que sirvan de base para planificar, diseñar e implementar las acciones comunicacionales dirigidas a las partes interesadas externas.	Desacuerdo	Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques o estrategias no acertadas o no adecuadas a las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas	Personas (Interno) Procesos (Interno)	*Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Proceso de construcción no participativo * Debilidades en la caracterización de los diferentes grupos de interés, y en la identificación de sus necesidades y expectativas de información.	* Afectación negativa a la efectividad de la comunicación externa * Bajo nivel de logro de los objetivos estratégicos asociados a la comunicación e imagen institucional.	
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	Identificar las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas externas y definir el plan de acción para gestionar la comunicación externa y la imagen institucional, además de estimar los recursos necesarios, plazos, responsables.	Incumplimiento	Posibilidad de no cumplir con los productos / campañas comunicacionales previstos en el Plan Anual.	Personas (Interno) Procesos (interno) Sistemas de información (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Debilidades en los sistemas de información * Ambigüedad o imprecisión de lo que se debe comunicar y a quien. * Limitaciones de recursos presupuestarios	* Afectación negativa a la Imagen y reputación de la institución * Bajo nivel de logro de los objetivos estratégicos asociados a la comunicación e imagen institucional.	
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	Analizar los requerimientos de difusión externa y definir las acciones comunicacionales más pertinentes (productos, piezas gráficas, campañas, canales, eventos, ruedas de prensa, conferencias, etc), considerando los recursos disponibles y el plazo para su ejecución.	Error	Posibilidad de definir productos y/o canales comunicacionales errados o inadecuados para el público al cual se dirige.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Falta de experiencia y conocimientos especializados en el área de comunicación. * Ambigüedad o imprecisión de lo que se debe comunicar y a quienes está dirigido. * Falta de coordinación con las áreas que suministran las informaciones	* Insatisfacción de las partes interesadas Afectación negativa a la imagen institucional (Riesgo Reputacional)	

Econ. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades
N°: 70

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						Versión 1.0	
Comunicación Externa						Código	Código
N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	Diseñar y desarrollar mensajes coherentes con las características comunicativas de los grupos de interés destinatarios y la naturaleza del tema o información. Estos productos pueden expresarse en formatos audiovisuales, gráficos, sonoros, digitales, escritos, otros.	Error Demora	Posibilidad de elaborar productos comunicacionales con información equivocada y/o ambigua. Posibilidad de retrasar la elaboración o desarrollo de los productos / campañas comunicacionales requeridos.	Personas (Interno) Procesos (Interno) Personas (Interno) Procesos (Interno) Sistemas de Información (Interno)	* Falta de coordinación con las áreas que suministran las informaciones * Debilidades en la verificación y control de la veracidad, vigencia de la información y de la fuente autorizada que la emite. * Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Información suministrada por las áreas se entrega extemporáneamente * Falta o carencias de equipos y software especializados para el diseño o elaboración de los productos comunicacionales	* Insatisfacción de las partes interesadas * Pérdida de credibilidad institucional (riesgo reputacional) * Desinformación a las partes interesadas * Quejas y reclamos de prestadores / usuarios de servicios de telecomunicaciones
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	Hacer llegar a las partes interesadas externas el mensaje, empleando los canales más efectivos, de acuerdo a lo definido en la planificación del trabajo (página web, redes sociales oficiales, radio, televisión, conferencia, rueda de prensa, otros)	Desacuerdo Ciberataques	Posibilidad de difundir / publicar informaciones en canales o medios no eficaces para el público al cual se dirige. Posibilidad de pérdida de la memoria histórica institucional, debido a robos, alteración, o destrucción de informaciones por el acceso no autorizado a plataformas digitales, cuentas redes sociales o sistemas.	Personas (Interno) Procesos (Interno) Sistemas de información (Interno) Sistemas de información (Interno) Factores Externos	* Limitaciones de recursos financieros y/o tecnológicos. * Debilidades en la planificación de los productos / campañas y en los canales a emplear * Debilidades en la implementación de mecanismos de seguridad de la información * Limitaciones de recursos financieros y/o tecnológicos.	* Desinformación a las partes interesadas * Quejas y reclamos de prestadores de servicios de telecomunicaciones * Afectación negativa a la imagen institucional (riesgo reputacional) * Pérdida temporal o permanente de informaciones institucionales albergadas en sitio web o redes sociales. * Afectación negativa a la imagen institucional (riesgo reputacional)

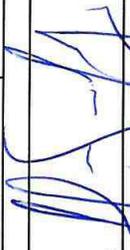
Econ. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades
N°: 70

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					Código
Proceso:		Comunicación Externa					Código
Subproceso:		Comunicación Externa					Código
N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
6	Medir la efectividad de la comunicación externa	Indagar respecto al grado de satisfacción de las partes interesadas externas con los mecanismos, canales y medios utilizados para difundir informaciones relevantes sobre los servicios de la institución, planes y proyectos, resultados de la gestión y uso de recursos.	Incumplimiento	Posibilidad de no realizar la medición y evaluación de la efectividad de la comunicación externa.	Personas (Interno) Sistemas de información (Interno) Procesos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Fallos o carencias de sistemas de información que agilicen la recogida de datos. * Fallos en la planificación y diseño de los instrumentos de recolección de datos.	* Afectación negativa a la definición e implementación de acciones de mejoramiento de la comunicación externa
7	Monitoriar y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa	Medir si los objetivos y metas trazados en el plan anual de comunicación externa se han cumplido, si los riesgos operativos se han materializado o no, de manera a determinar acciones correctivas o de mejora a implementar.	Error	Posibilidad de procesar, sistematizar y generar resultados de indicadores del subproceso incorrectos o incompletos.	Personas (Interno) Sistemas de información (Interno)	* Falta de capacitación y experiencia * Indicadores mal diseñados o poco relevantes. * Falta de soluciones tecnológicas que faciliten la agilidad y trazabilidad para realizar las mediciones de indicadores.	* Afectación negativa a la definición e implementación de acciones de mejoramiento del subproceso
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Tomar decisiones que permitan la mejora continua del subproceso y gestionar su implementación oportuna.	Incumplimiento	Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Acciones correctivas o de mejora de difícil aplicación. * Cambios en las prioridades o lineamientos institucionales * Limitación de recursos financieros y/o tecnológicos.	* Afectación negativa a la mejora continua del subproceso y en la satisfacción de las partes interesadas

Elaborado por:  **Fecha:** 02 NOV 2023

Revisado por: Econ. Alberto Sarubbi, Jefe División Comunicación Social, CONATEL **Fecha:** 03 NOV 2023

Aprobado por: **Fecha:**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:
 FORMATO:
 N°:

Identificación y evaluación de riesgos
 Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades
 75

		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				Versión 1.0	
Macroproceso:						Codigo	
Proceso:		Comunicación				Codigo	
Subproceso:		Comunicación Externa				Codigo	
N°	Actividades	Riesgos	CALIFICACIÓN			Evaluación	Medidas de Respuesta
			Probabilidad	Impacto	Calificación		
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	Desacuerdo	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la institución
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	Incumplimiento	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	Error	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	Error	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución
		Demora	2	10	20	TOLERABLE	Prevenir el riesgo
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	Desacuerdo	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la institución
		Ciberataques	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución
6	Medir la efectividad de la comunicación externa	Incumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la institución
7	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa	Error	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la institución
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Incumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la institución
Elaborado por						Fecha	02 NOV 2023

Revisado por **Econ. Alberto Sarubbi**

Fecha
103 NOV 2023

Aprobado por

Fecha



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Ponderación Actividades y Riesgos
N°: 80

Subproceso : Comunicación Externa

PONDERACION ACTIVIDADES		
N°		
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	10%
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	10%
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	15%
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	20%
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	20%
6	Medir la efectividad de la comunicación externa	10%
7	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa	5%
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	10%
Total:		100%

PONDERACION RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES		Versión 1.0
Riesgos		Ponderación %
Incumplimiento		30%
Error		30%
Desacuerdo		17%
Ciberataques		13%
Demora		10%
Total:		100%

Elaborado por

02 NOV 2023

Fecha


Edon. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Revisado por

03 NOV 2023

Fecha

Aprobado por:

Fecha



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Mapa de Riesgos - Actividades N°: 90		Identificación y evaluación de riesgos	
FORMATO: N°: 90		Mapa de Riesgos - Actividades	
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO:		Comunicación	
SUBPROCESO:		Comunicación Externa	
RIESGOS		DESCRIPCIÓN	
Error	2,25	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	1
Incumplimiento	1,20	Posibilidad de no cumplir con los productos / campañas comunicacionales previstos en el Plan Anual, o en desplegar acciones para mejorar la comunicación externa.	2
Ciberataques	0,54	Posibilidad de pérdida de la memoria histórica institucional, debido a robos, alteración, o destrucción de informaciones por el acceso no autorizado a plataformas digitales, cuentas redes sociales o sistemas.	3
Desacuerdo	0,50	Posibilidad de difundir / publicar informaciones en canales o medios no eficaces para el público al cual se dirige.	4
Demora	0,40	Posibilidad de retrasar la elaboración o desarrollo de los productos / campañas comunicacionales requeridos.	5
Elaborado por:		02 NOV 2023 Fecha:	
Revisado por:		103 NOV 2023 Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:

Identificación y evaluación de riesgos

FORMATO:
N°:

Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
91

Versión 1.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL:

No aplica

MACROPROCESO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Codigo

PROCESO:

Comunicación

Codigo

SUBPROCESO:

Comunicación Externa

Codigo

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos	
1. Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa 2. Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa 3. Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa 4. Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos 5. Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados 6. Medir la efectividad de la comunicación externa 7. Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa 8. Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Error	2,25	Prevenir el riesgo: *Capacitar periódicamente al plantel humano del área de comunicación. * Reforzar los controles preventivos y detectivos, antes de publicar o difundir externamente informaciones y mensajes institucionales. * Aplicar controles correctivos oportunos a las informaciones, mensajes o campañas comunicacionales desarrolladas, mediante el monitoreo y seguimiento.	
	Incumplimiento	1,20		Reducir el riesgo: *Aplicar seguimiento y control oportunos de los avances en la ejecución del plan anual de comunicación.
		Ciberataques	0,54	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
		Desacuerdo	0,50	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
	Demora	0,40	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.	

Elaborado por:

Lic. Alberto Sarubbi

Jefe División Comunicación Social

CONATEL

Fecha:

02 NOV 2023

Revisado por:

Fecha:

03 NOV 2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: POLÍTICAS OPERACIONALES
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos
N°: 92
Versión 1.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL: OE04- ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMAGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO: Comunicación

SUBPROCESO: Comunicación Externa

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Error	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	Prevenir el riesgo mediante la definición de las responsabilidades por la verificación de toda información a ser publicada externamente. Reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de control preventivos, detectivos y correctivos.	El cumplimiento de esta política operacional corresponde al Jefe y plantel humano de la División Comunicación Social, así como a todas las dependencias de la institución que generan informaciones que deben ser difundidas externamente, en cumplimiento a las normativas sobre publicidad y transparencia de las informaciones públicas de los Organismos y Entidades del Estado. Todo incumplimiento a estas disposiciones de estas Políticas serán comunicadas al Directorio y/o la instancia pertinente, para la toma de decisiones en cada caso. El titular de la dependencia solicitante de la elaboración de un producto o pieza comunicativa o la difusión de una información pública, es responsable de verificar la veracidad y vigencia de la misma. El proceso o dependencia que solicita un producto o pieza comunicativa deberá especificar de manera correcta y completa la información que debe ser publicada o difundida. El titular de la División Comunicación Social debe verificar cada producto o pieza comunicativa, en los aspectos de estilo, uso de la identidad institucional (logo, colores, tipografía, etc.), así como las normas de línea gráfica el Gobierno Nacional emitidas por el MITIC. El titular de la dependencia solicitante o la persona designada realizará la verificación final del contenido del mensaje / información, dando su validación para la publicación / difusión a través de los canales previamente definidos. El Jefe de la División Comunicación Social designará al funcionario de la misma División, responsable de realizar el seguimiento de las publicaciones en los diferentes canales de comunicación interna establecidos, de manea a identificar y reportar tempranamente cualquier error o falencia en la información difundida. Cuando la situación amerite rectificar una información publicada, sólo aquellos gerentes expresamente designados por el Directorio, actuarán como voceros autorizados. Si la imagen institucional se viera afectada por una situación de crisis en medios de comunicación tradicionales, digitales o alternativos, el Jefe de la División Comunicación Social realizará un informe que presentará al Presidente y al Directorio, para la toma de decisiones y la definición de la estrategia de manejo a aplicar.

Ecón. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: POLÍTICAS OPERACIONALES
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos
N°: 92
Versión 1.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL: OE04- ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMÁGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO: Comunicación

SUBPROCESO: Comunicación Externa

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Incumplimiento	Posibilidad de no cumplir con los productos / campañas comunicacionales previstos en el Plan Anual, o en desplegar acciones para mejorar la comunicación externa.	Prevenir y reducir el riesgo mediante el seguimiento y control de la ejecución del Plan de Comunicación Externa.	El Jefe de la División Comunicación Social implementará un mecanismo de seguimiento y control de la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anual de Comunicación Externa. así como también ejercerá supervisión oportuna de los trabajos asignados a su plantel humano, a fin de garantizar el cumplimiento de las solicitudes o requerimientos de comunicación externa de las diversas dependencias de la institución. Periódicamente se realizará la medición y evaluación de la efectividad de la comunicación externa, que servirá de insumo para los planes de mejoramiento.

Elaborado por:


Econ. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Fecha:

02 NOV 2023

Revisado por:

Fecha:

03 NOV 2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO:
ELEMENTO: CONTROL OPERACIONAL
PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	VERSION 1.0
PROCESO:	Comunicación	CÓDIGO:
SUBPROCESO:	Comunicación Externa	CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:	Comunicación Externa	CÓDIGO:

Comunicación Externa					
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	<p>Considera las fortalezas y debilidades señaladas en el informe de medición de la efectividad de la comunicación externa del periodo anterior.</p> <p>Analiza los cambios en el contexto interno y externo y evalúa la necesidad de introducir mejoras en las políticas, estrategias o enfoques empleados para gestionar la comunicación externa, de acuerdo a lo previsto en el Manual Estratégico de Comunicación vigente.</p> <p>Lidera los trabajos de actualización y mejora de las políticas, estrategias y mecanismos para gestionar la comunicación externa.</p> <p>Gestiona la aprobación de la actualización del Manual Estratégico de Comunicación, incluyendo lo referente a la comunicación externa.</p> <p>Socializa la nueva versión del Manual Estratégico de Comunicación, con los representantes de las diversas dependencias de la institución.</p>	<p>La revisión y actualización del Manual Estratégico de Comunicación debe ser liderada por la División Comunicación Social, para lo cual se conformará un Equipo o Comisión de Trabajo integrado por representantes de áreas misionales, estratégicas y de apoyo.</p> <p>El Manual Estratégico de Comunicación debe aprobarse por resolución del Directorio.</p> <p>La socialización del Manual empleará múltiples canales (presentaciones, correo electrónico, intranet, otros) y se realizará periódicamente, aunque no se haya emitido una nueva versión del Manual.</p>	<p>Minutas del Equipo o Comisión de Trabajo</p> <p>Proyecto de actualización del Manual Estratégico de Comunicación y Memorandum solicitando la aprobación del Manual</p> <p>Resolución del Directorio que aprueba la actualización del Manual Estratégico de Comunicación</p> <p>Evidencias de socialización del Manual (documentales, fotográficas, otros)</p>	Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo

Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	VERSION 1.0
PROCESO:	Comunicación	CÓDIGO:
SUBPROCESO:	Comunicación Externa	CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:	Comunicación Externa	CÓDIGO:

Comunicación Externa		Comunicación Externa		Comunicación Externa		
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	<p>Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación externa, identifica las características de las diferentes partes interesadas externas.</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas, tomando como insumo los informes de quejas, reclamos y sugerencias recibidas, entre otros.</p> <p>Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público externo, considerando los recursos disponibles.</p> <p>Define metas, acciones comunicacionales, actividades, responsables, plazos para lograr los objetivos de comunicación externa alineados a las políticas y estrategias institucionales.</p> <p>Estima los recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros que serán necesarios para la ejecución de las acciones de comunicación externa.</p> <p>Elabora el plan anual de comunicación externa, que hará parte del Plan Anual de Comunicación de la institución, considerando los requerimientos de los entes gubernamentales competentes.</p> <p>Gestiona la aprobación del Plan Anual de Comunicación.</p> <p>Socializa internamente el Plan, con las diversas dependencias de la institución.</p> <p>Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la comunicación externa, al ente gubernamental competente (MITIC).</p>	<p>Para identificar las necesidades y expectativas del público externo se debe considerar el PEI y los objetivos estratégicos vinculados con la comunicación externa, así como las políticas y estrategias establecidas en el Manual Estratégico de Comunicación.</p> <p>Otro insumo que debe ser analizado, es el informe de quejas, reclamos y sugerencias más frecuentes recibidas de las partes interesadas externas.</p> <p>La elaboración del Plan Anual debe ser liderado por el Jefe de la División Comunicación Social, pudiendo conformarse un Equipo o Comisión de Trabajo integrado por representantes de las diversas dependencias de la institución.</p> <p>El Plan debe contener las acciones para poner en práctica las estrategias, incluyendo las acciones y los canales que se emplearán para comunicación externa y la rendición de cuentas a la ciudadanía, así como los recursos financieros que serán necesarios considerar en el plan anual de adquisiciones (PAC) y el presupuesto anual de la institución.</p> <p>La socialización del Plan con las diversas dependencias de la institución, empleará múltiples canales (presentaciones, correo electrónico, intranet, otros).</p> <p>El Plan aprobado por el Directorio debe remitirse al MITIC, de conformidad a la exigencia vigente.</p>	<p>Proyecto de Plan Anual de Comunicación</p> <p>Memorandum solicitando la aprobación del Plan</p> <p>Resolución del Directorio que aprueba el Plan Anual de Comunicación</p> <p>Evidencia de la remisión del Plan Anual de Comunicación al MITIC</p> <p>Evidencia de socialización interna del Plan Anual de Comunicación</p>		<p>Jefe División Social y Equipo o Comisión de Trabajo</p>

Econ. Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESO:	VERSION 1.0
PROCESO:	CÓDIGO:
SUBPROCESO:	CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						
Comunicación						
Comunicación Externa						
Comunicación Externa						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	<p>Identifica la necesidad o recibe solicitudes de difusión externa de informaciones relevantes de los procesos, productos / servicios, gestión y logros institucionales, entre otros.</p> <p>Gestiona con las diversas dependencias afectadas la provisión de las informaciones deben ser difundidas externamente, o bien recopila más mismas.</p> <p>Analiza las informaciones obtenidas, la naturaleza o ámbito del tema, el público destinatario, plazo para la ejecución, entre otros aspectos.</p> <p>Define el producto comunicacional, junto con los medios y los canales de difusión más pertinentes, o la propuesta de campaña comunicacional.</p> <p>Evalúa y aprueba la elaboración o diseño del producto comunicacional, los medios y canales de difusión a emplear.</p>	<p>La necesidad de ejecutar acciones comunicacionales pueden originarse en la propia División Comunicación Social, así como a partir de requerimientos recibidos de las diversas instancias / dependencias de la institución.</p> <p>Las dependencias solicitantes deben suministrar todas las informaciones y las especificaciones para que la División Comunicación Social pueda establecer los productos comunicacionales y los medios / canales más efectivos.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social debe revisar la propuesta del producto, pieza o campaña comunicacional elaborada por el plantel humano de la División.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social deberá gestionar con el titular de la dependencia solicitante o con el responsable designado por éste, el tema o ámbito de la información, la revisión y validación de la propuesta de producto, pieza o campaña comunicacional.</p> <p>La División Comunicación Social implementará un mecanismo para registrar las solicitudes de publicación y/o difusión, identificando la dependencia solicitante y el o los funcionarios designados para ejecutar los trabajos necesarios.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social debe gestionar ante las instancias / dependencias pertinentes, la provisión de los materiales, insumos, servicios y otros recursos necesarios para la ejecución de los trabajos.</p>	<p>Producto o campaña comunicacional aprobado y autorizado para su desarrollo (correo electrónico, memorándum de validación y aprobación)</p>	<p>* Producción documental - Secretaría General</p> <p>* Formulación de Planes, Programas y Proyectos institucionales Gabinete Técnico</p> <p>* Monitoreo y evaluación de Planes, Coordinación del Comité de Control Interno Programas y Proyectos institucionales - Gabinete Técnico</p>	<p>Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano</p>

Don. Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESO:	VERSION 1.0
PROCESO:	CÓDIGO:
SUBPROCESO:	CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						
Comunicación Externa						
Comunicación Externa						
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	Diseña el mensaje, contenido, pieza comunicativa y/o campaña que será difundida externamente.	<p>Todo los productos comunicacionales elaborados por la División Comunicación Social deben ser registrados y almacenados en una base de datos.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social debe revisar y aprobar el producto / campaña comunicacional elaborado por el plantel humano de la División, antes de su difusión.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social deberá gestionar con el titular de la dependencia solicitante o responsable del tema o ámbito de la información, la revisión y validación del producto / campaña comunicacional para proceder a su difusión.</p> <p>Todos los productos comunicacionales deben ajustarse a las normas del gobierno en cuanto a líneas gráficas, manual de marcas y otras disposiciones emitidas por el MITIC.</p>	<p>Producto / pieza o campaña comunicacional elaborado, validado y aprobado para su difusión (correo electrónico, memorándum de validación y aprobación)</p>	<p>* Implementación del Sistema de Control Interno - Coordinación del Comité de Control Interno</p> <p>* Elaboración del PAC, Seguimiento y Modificaciones al PAC - Gerencia Operativa de Contrataciones</p>	<p>Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano</p>
		Verifica y aprueba los productos comunicacionales elaborados.				
		Gestiona la aprobación del producto comunicacional, por parte de los titulares de las dependencias correspondientes (Directorio, gerencias).				
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	Almacena digitalmente los mensajes, piezas comunicativas, evidencias (documentales fotográficas o audiovisuales de las campañas) en la base de datos de la División Comunicación Social.	<p>Todas las publicaciones oficiales deben ajustarse a las normas del gobierno en cuanto a líneas gráficas, manual de marcas y otras disposiciones emitidas por el MITIC.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social designará al funcionario a cargo de realizar el seguimiento y control de las publicaciones / difusiones, a fin de verificar su correcta recepción, debiendo el mismo reportar de manera inmediata toda situación que requiera ajustes o correctivos en el mensaje, o en el canal empleado.</p>	<p>Evidencia de la difusión y/o publicación (escrito, audiovisual, en página web, redes sociales, otros)</p> <p>Reportes de no conformidad de la publicación / difusión (cuando corresponda)</p>	<p>Plantel humano de la División Comunicación Social</p>	
		Gestiona o realiza la publicación y/o difusión de acuerdo a los medios y canales de comunicación definidos.				
		Realiza seguimiento y control de las publicaciones / difusiones realizadas, a fin de comprobar la correcta recepción de los mensajes.				
		Informa a la jefatura toda necesidad de ajuste, corrección, refuerzo o retroalimentación, respecto a las informaciones difundidas externamente.				

Econ. Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

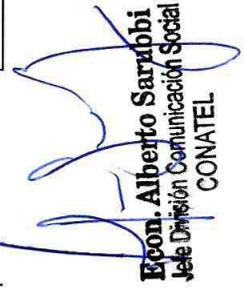


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESO:	VERSION 1.0
PROCESO:	CÓDIGO:
SUBPROCESO:	CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
Comunicación	
Comunicación Externa	
No.	Actividades
6	<p>Define los instrumentos, responsables, recursos necesarios, plazos para medir la efectividad de los mecanismos de comunicación externa implementadas.</p> <p>Diseña o gestiona el diseño de los instrumentos de recolección de datos sobre la satisfacción de las partes interesadas pertinentes respecto a la oportunidad, utilidad, suficiencia, transparencia, disponibilidad o accesibilidad de las informaciones difundidas externamente.</p> <p>Aplica o gestiona la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Procesa, sistematiza y consolida los datos recogidos.</p> <p>Elabora el informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa.</p> <p>Analiza los resultados, aplicando diferentes filtros o categorías de análisis, identifica fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora</p> <p>Presenta el informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa a las instancias pertinentes.</p> <p>Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso.</p> <p>Analiza el resultado de los indicadores en relación a la meta.</p> <p>Considera el registro de eventos de riesgos operativos materializados que pudieron incidir en el resultado de los indicadores.</p>
7	<p>Monitorar y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa</p>
Registros Aplicables	Método
<p>Instrumentos de recolección de datos aplicados.</p> <p>Informe de Resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa.</p> <p>Resultado de Medición de Indicadores del Subproceso</p>	<p>Los instrumentos a aplicar para medir la efectividad de la comunicación externa, pueden consistir en encuestas, cuestionarios, análisis de los canales de comunicación más utilizados (redes sociales, página web, publicaciones en medios de prensa, entre otros).</p> <p>La medición de los indicadores se realizará con la frecuencia establecida en el F99.Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos.</p>
Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	<p>Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano</p> <p>Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano</p>


Egon. Alberto Sarribi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
N°: 93

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			VERSION 1.0
PROCESO:	Comunicación			CÓDIGO:
SUBPROCESO:	Comunicación Externa			CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:	Comunicación Externa			CÓDIGO:

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	<p>Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso</p>	<p>Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvíos de la meta y los riesgos materializados, así como la eficacia de las acciones de mitigación aplicadas.</p> <p>Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de comunicación externa, incluyendo ajustes al plan de comunicación, cambio de canales o medios de difusión, entre otros.</p> <p>Implementa y gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento de la comunicación externa.</p>	<p>De acuerdo al resultado de los indicadores, así como los reportes de riesgos materializados, se formularán acciones correctivas o de mejora.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social evaluará y aprobará las acciones correctivas y/o de mejora que se propongan implementar de manera inmediata.</p> <p>Cuando se planteen acciones de mejora que involucren asignación de recursos o aspectos que estén fuera de las atribuciones del titular de la División Comunicación Social, éste deberá elevar las mismas a consideración del Directorio para decisión.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Registro de Acciones Correctivas y/o de Mejora (Plan de Mejoramiento Funcional)</p>		<p>Jefe de la División Comunicación Social</p>

Elaborado por:  **Egon Alberto Sarubbi**
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

02 NOV 2023
 Fecha:

Revisado por:

03 NOV 2023
 Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

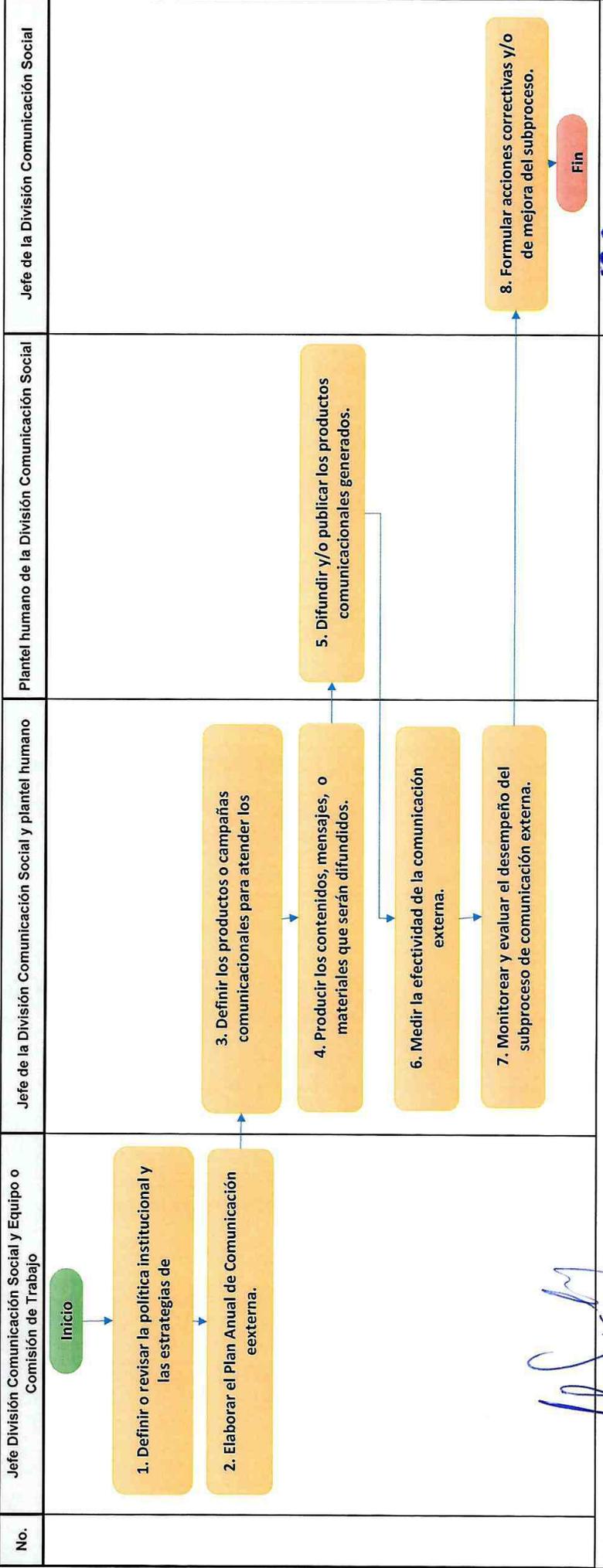


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

Control Operacional
PROCEDIMIENTOS
Diseño Flujograma
Nº: 94

Versión 1.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código
PROCESO:	Comunicación	Código
SUBPROCESO:	Comunicación Externa	Código
PROCEDIMIENTO:	Comunicación Externa	



Elaborado por:

Revisado por: *Alberto Sarubbi*
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Aprobado por:

Fecha: 02 NOV 2023

Fecha: 03 NOV 2023

Fecha:



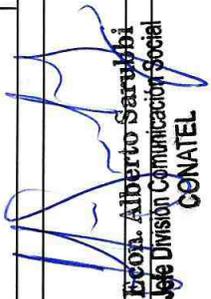
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE: CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
 ELEMENTO: CONTROLES
 DISEÑO DE CONTROLES Y ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD
 FORMATO: 95
 N°:

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			Versión 1.0	Código
PROCESO:		Comunicación				Código
SUBPROCESO:		Comunicación Externa				Código

ACTIVIDAD: **A03. Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa**

Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Error	Mejorar la coordinación de los trabajos con las dependencias solicitantes	Prevenir y reducir el riesgo mediante la buena coordinación de los trabajos	Preventivo Detectivo	Establecer la responsabilidad de la dependencia solicitante por la correcta y completa especificación del producto / pieza / campaña comunicativa requerida, y por la validación del diseño o estrategia propuesta por el área de comunicación social.	0,67	0,90	0,79

Elaborado por: 
 Fecha: 02 NOV 2023

Egon Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Revisado por: Fecha: 03 NOV 2023

Aprobado por: Fecha:



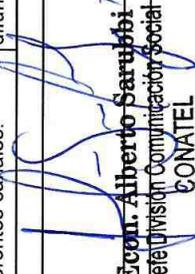
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE: CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: CONTROLES
FORMATO: Diseño de Controles y Análisis de Efectividad
N°: 95

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión 1.0	Código
PROCESO:	Comunicación		Código
SUBPROCESO:	Comunicación Externa		Código

ACTIVIDAD: A04. Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos

Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Error	Reforzar los controles preventivos y detectivos	Prevenir y reducir el riesgo a través de controles preventivos y detectivos.	Preventivo Detectivo	* Verificación y validación del contenido de todo producto / pieza / campaña comunicativa, a cargo del titular de la dependencia solicitante. *Verificación, validación y aprobación final de todo producto / pieza / campaña comunicativa, en los aspectos de estilo, línea gráfica, identidad institucional, etc., a cargo del Jefe de la División Comunicación Social.	0,67	0,90	0,79
	Implementar mecanismos de control correctivos de las publicaciones realizadas en los diferentes canales.	Corregir lo más tempranamente los errores en los mensajes / informaciones publicadas o difundidas	Correctivo	* Implementar un mecanismo de seguimiento de las informaciones difundidas y reportar de manera inmediata la necesidad de corección o rectificación.			

Elaborado por: 
Egon Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

02 NOV 2023

Fecha:

Revisado por:

03 NOV 2023

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

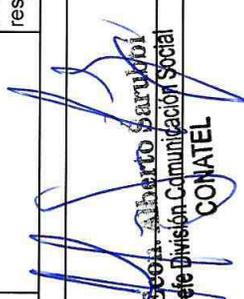


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -
COMPONENTE: CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: CONTROLES
FORMATO: Análisis de Efectividad de los Controles Existentes
N°: 96

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión 1.0
PROCESO	Comunicación	Código
SUBPROCESO	Comunicación Externa	Código

ACTIVIDAD	A03. Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa						
Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Error	Mejorar la coordinación de los trabajos con las dependencias solicitantes	1. Se cuenta con un Manual Estratégico de Comunicación que define las políticas y estrategias comunicacionales y establece lineamientos y pautas para la planificación y ejecución de las acciones de comunicación interna y externa. 2. Se cuenta con el procedimiento documentado de comunicación externa, que establece los responsables por la definición y validación de los productos / piezas / campañas comunicativas a ser ejecutadas. 3. Se cuenta con Políticas Operacionales que definen el marco de referencia para las solicitudes de comunicación externa y la atención de las mismas, junto con los responsables.	0,67	0,90	0,79	No requiere ajuste	NA

Elaborado por: 
Egon Alberto Barrios
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

02 NOV 2023
Fecha:

Revisado por:

03 NOV 2023
Fecha:

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -
COMPONENTE: CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: ELEMENTO: FORMATO: N°:		CONTROL OPERACIONAL CONTROLES Análisis de Efectividad de los Controles Existentes 96		Versión 1.0			
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			Código			
PROCESO	Comunicación			Código			
SUBPROCESO	Comunicación Externa			Código			
ACTIVIDAD	A04. Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos						
Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Error	1. Reforzar los controles preventivos y detectivos 2. Implementar mecanismos de control correctivos de las publicaciones realizadas en los diferentes canales.	1. Se cuenta con un Manual Estratégico de Comunicación que define las políticas y estrategias comunicacionales y establece lineamientos, pautas, responsabilidades en la gestión de la comunicación externa. 2. Se cuenta con el procedimiento documentado de comunicación externa, que los responsables por la creación o elaboración de los productos / piezas / campañas comunicativas, luego por la verificación, validación y aprobación de los mismos. 3. Se cuenta con Políticas Operacionales que definen el marco de referencia para la elaboración, verificación, validación y aprobación de todo producto / pieza o campaña comunicativa antes de su publicación / difusión.	0,67	0,90	0,79	No requiere ajuste	NA
Elaborado por: Econ. Alberto Sarubbi Jefe División Comunicación Social CONATEL						02 NOV 2023 Fecha:	
Revisado por:						03 NOV 2023 Fecha:	
Aprobado por:						Fecha:	



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACION

COMPONENTE Control de la Planificación
 PRINCIPIO: Gestión por Procesos
 FORMATO: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos
 Nº.: 99

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Actividad	Objetivo Subproceso	Factor Crítico de Éxito	Tipo de indicador	Denominación del Indicador	Fórmula	Descripción	Línea de Base	Meta	Rango de Tolerancia			Periodicidad	Responsable del análisis
												Inaceptable	Aceptable	Óptimo Meta		
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Comunicación	Comunicación Externa	NA	Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción de comunicación externa que permitan su adecuada difusión, a través de múltiples canales: disponibles, a fin de mantener informada a las partes interesadas externas acerca de los servicios, la gestión y los resultados de la CONATEL.	1. Empleo de canales y medios de comunicación adecuados y pertinentes a las características, necesidades y expectativas del público objetivo. 2. Capacidad de atender en tiempo y forma los requerimientos de comunicación externa de la institución 3. Medición periódica de los resultados del proceso de comunicación externa, para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.	Eficacia	Cumplimiento del plan anual	Número de actividades de comunicación externa ejecutadas / Número de actividades de comunicación externa planificadas para el periodo x 100	Evalúa el grado de cumplimiento de las actividades de comunicación externa planificadas para el periodo.	Sin dato	igual o superior al 90%	igual o inferior al 75%	superior al 75%	igual o superior al 90%	Trimestral	Jefe División Comunicación Social
						Efectividad	Productos / piezas / Campañas comunicacionales desarrollados	Número de productos, piezas y campañas comunicacionales desarrollados para su difusión externa / total de solicitudes o requerimientos de productos / piezas / campañas comunicacionales recibidos x 100	Mide la capacidad de responder en tiempo y forma con las necesidades de diseño, desarrollo y difusión de informaciones / mensajes dirigidos a las partes interesadas externas.	Sin dato	igual o superior al 90%	igual o inferior al 75%	superior al 75%	igual o superior al 90%	Trimestral	
						Calidad	Efectividad de la comunicación externa	% de satisfacción de colaboradores con la comunicación externa	Evalúa la satisfacción de las partes interesadas externas y su percepción sobre la efectividad de los mecanismos que comunican de la institución.	Sin dato	igual o superior al 70%	igual o inferior al 60%	superior al 60%	igual o superior al 70%	Annual	

02 NOV 2023
 Fecha:

03 NOV 2023
 Fecha:

Elaborado por:
 Edoir Alberto Sarullo
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Aprobado por: _____
 Fecha: _____