

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3386/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL SUBPROCESO “COMUNICACIÓN INTERNA – 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 INTERNA – 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° 3386/2023

A1141269

MACROPROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

DUEÑO: DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

PROCESO

COMUNICACIÓN.

DUEÑO: DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

SUBPROCESO

COMUNICACIÓN INTERNA.

DUEÑO: DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

FORMATOS DESARROLLADOS

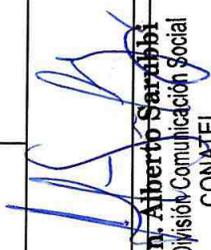
**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, RIESGOS, POLÍTICAS
OPERACIONALES, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES E
INDICADORES.**



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 Sarribi 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

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

PRINCIPIO: FORMATO: N°:	Gestión por Procesos Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso 46	Versión 1.0
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Codigo
PROCESO	Comunicación	Codigo
SUBPROCESO	Comunicación Interna	Codigo
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 a las diversas partes interesadas internas y externas, a través de múltiples canales habilitados.	Externos: MITIC, CGR, AGPE
Plan anual de comunicación Componente interna	<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 interna efectiva, y contribuir a la generación de sentido de pertenencia y mayor compromiso del capital humano con la misión, visión, servicios y objetivos de la CONATEL.* 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.	Internos: Miembros del Directorio, Gerentes, Jefes y plantel humano en general de la CONATEL
Productos, piezas y/o campañas comunicativas difundidas internamente	<ul style="list-style-type: none">* Mensaje /información producida y difundida internamente, a través de diversas piezas comunicativas (audiovisuales, gráficos, sonoros, digitales y escritos, otros).* Información dirigida al capital humano de la institución mediante el empleo de diversos canales habilitados (intranet, correo electrónico, conversatorios, mesas de trabajo, charlas, otros).	
Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna	<ul style="list-style-type: none">* Documento que expone los resultados de la efectividad de los mecanismos de comunicación interna utilizados por la institución, mediante la aplicación de instrumentos de medición.* Documento que señala fortalezas, debilidades y recomendaciones para la mejora continua de la comunicación interna.	
Elaborado por:	 Alberto Sarmiento 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 Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

Nº: 47

Versión 1.0

MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Código

Comunicación

SUBPROCESO Comunicación Interna

Código

Características del Insumo

Insumos

Proveedores

* Normativas de entes gubernamentales que regulan y controlan la comunicación en los Organismos y Entidades del Estado
* Plan estratégico Institucional
* Necesidad de publicación de informaciones generadas por los diversos procesos y dependencias de la institución.
* Necesidad de publicación de informaciones / mensajes relevantes dirigidos a las diferentes partes interesadas internas
* Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna del periodo anterior

* Normativas (leyes, decretos, resoluciones) que establecen directrices, criterios, estructuras de contenidos y otros aspectos relacionados con la comunicación pública, internalizados de manera oportuna.
* PEI vigente que establezca con claridad los objetivos estratégicos que involucran de manera transversal una efectiva comunicación interna.
* Claridad acerca del contenido o mensaje que debe ser difundido internamente, y el público al cual está dirigido.
* Exactitud / certeza de los datos, informaciones, documentos o disposiciones que deben ser difundidos internamente.
* Informe sobre efectividad de la comunicación interna, sustentado en instrumentos de recolección de datos confiables, transparente y representativos.

Externos: MITIC, CGR, AGPE
Internos: todas las dependencias de la institución (todos los procesos)

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.

Humanos:

Todas las áreas de la institución

Financieros:

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

Elaborado por:

Leon Alberto Savabbi

Uc Division 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°:

Gestión por Procesos
Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos
48

Versión 1.0

MACROPROCESO		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Código
PROCESO		Comunicación		Código
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 Interna		
OBJETIVO		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.		
N°	RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	Ciclo PHVA	
1	Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna	Establecer los lineamientos, enfoques, parámetros y mecanismos para gestionar la comunicación interna, que sirvan de base para planificar, diseñar e implementar las acciones comunicacionales al interior de la institución.	P	
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna	Identificar las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas, definir las actividades y los canales que se utilizarán para comunicar internamente, además de estimar los recursos necesarios.	P	
3	Ejecutar las acciones de comunicación interna	Comunicar a las partes interesadas internas las informaciones relevantes sobre la gestión, procesos, productos / servicios, planes y proyectos de la institución, a través del empleo de múltiples canales y medios de difusión.	H	
4	Medir la efectividad de la comunicación interna	Indagar respecto al grado de satisfacción de las partes interesadas internas con los mecanismos, canales y medios utilizados para difundir informaciones relevantes para la gestión y el desempeño laboral, que sirva de base para tomar decisiones de mejora.	V	
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	Medir si los objetivos y metas trazados en el plan anual de comunicación interna se han cumplido, si los riesgos operativos se han materializado o no, de manera a determinar acciones correctivas o de mejora a implementar.	V	
6	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:		Fecha: 02 NOV 2023		
 Econ. Alberto Sarubbi Jefe División Comunicación Social CONATEL		Fecha: 03 NOV 2023		
Revisado por:		Fecha:		
Aprobado por:		Fecha:		



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
N°: 49

Versión 1.0

MACROPROCESOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

Comunicación

SUBPROCESO

Comunicación Interna

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna	<p>Considera las fortalezas y debilidades señaladas en el informe de medición de la efectividad de la comunicación interna del periodo anterior.</p> <p>Analiza los cambios en el contexto interno y externo que pudieran incidir en las políticas, estrategias y enfoques establecidos en el Manual Estratégico de Comunicación vigente, en lo referente a la comunicación interna.</p> <p>Lidera los trabajos de actualización y mejora de las políticas, estrategias y mecanismos para gestionar la comunicación interna.</p> <p>Gestiona la aprobación de la actualización del Manual Estratégico de Comunicación, incluyendo lo referente a la Comunicación Interna.</p> <p>Socializa la nueva versión del Manual Estratégico de Comunicación, con los representantes de las diversas dependencias de la institución.</p> <p>Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación interna, identifica las características de las diferentes partes interesadas internas.</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas de comunicación interna por parte de los diferentes procesos, productos/ servicios y las dependencias de la institución.</p> <p>Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público interno.</p> <p>Define metas, acciones, actividades, responsables, plazos para lograr los objetivos de comunicación interna 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 interna.</p> <p>Elabora el plan anual de comunicación interna, 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 dependencias directamente afectadas para su ejecución.</p> <p>Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la Comunicación Interna, al ente gubernamental competente (MITIC).</p> <p>Identifica la necesidad de difundir internamente 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 que deben ser difundidas internamente.</p> <p>Analiza las informaciones que serán difundidas y define el o los canales de comunicación interna más pertinente de acuerdo a las características de las partes interesadas, el objetivo del mensaje, plazo para la publicación, tipo de lenguaje a utilizar, entre otros aspectos.</p> <p>Diseña el mensaje, pieza comunicativa y/o campaña que será difundida internamente.</p> <p>Verifica y aprueba el mensaje o la propuesta de campaña y los canales o medios a emplear para su difusión.</p> <p>Gestiona o realiza la publicación del mensaje, pieza comunicativa, o la ejecución de la campaña comunicacional interna.</p> <p>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>	90 días
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna		15 días
3	Ejecutar las acciones de comunicación interna		actividad continua, de acuerdo al Plan Anual de Comunicación y a la demanda de difundir informaciones / mensajes al interior de la institución

Econ. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
N°: 49

Versión 1.0

MACROPROCESOS GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO Comunicación

SUBPROCESO Comunicación Interna

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
4	Medir la efectividad de la comunicación interna	Define los instrumentos, responsables, recursos necesarios, plazos para medir la efectividad de los mecanismos de comunicación interna aplicados en el ejercicio. Diseña o gestiona el diseño de los instrumentos de recolección de datos sobre la satisfacción de las partes interesadas pertinentes respecto a la comunicación interna en la institución. 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 interna. Analiza los resultados, aplicando diferentes filtros o categorías de análisis, identifica fortalezas y debilidades, detecta y recomienda oportunidades de mejora. Presenta el Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna a las instancias pertinentes. Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso.	15 días
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	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. Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvío de la meta y los riesgos materializados.	5 días
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de comunicación interna, incluyendo ajustes al plan de comunicación interna, cambio de canales o medios de difusión, entre otros. Implementa y gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento del subproceso.	5 días

Elaborado por:  Leon 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 PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos
N°: 50

Versión 1.0

MACROPROCESO : **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

Comunicación

PROCESO:

Comunicación Interna

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 interna	Documento que expone el nivel de ejecución del plan anual de comunicación - componente comunicación interna, logros y desafíos en el periodo reportado. Documento que señala el grado de satisfacción de las partes interesadas internas, respecto a los mecanismos, canales, claridad y oportunidad de los mensajes, informaciones y campañas comunicacionales desplegadas, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de la comunicación interna.	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 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 Interna, a requerimiento de parte.	MITIC Solicitantes internos y externos	Anual Por cada solicitud recibida.

Elaborado por:
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 PLANIFICACIÓN**

PRINCIPIO IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Identificación de Riesgos – Procesos

Nº: 68

Versión 1.0

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				CÓDIGO:
PROCESO	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
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.	Desacuerdo	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional debido a toma de decisiones equivocadas, desacertadas o ineficaces en materia de políticas, estrategias y acciones comunicacionales.	Personas (Interno) Procesos (Interno) Equipos (Interno)	* Falta de experiencia / conocimientos especializados en la materia * Falta de claridad de la estrategia comunicacional. * Limitaciones / restricciones presupuestarias para contar con herramientas tecnológicas de vanguardia	* Daño de imagen institucional * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)
		Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a errores o inconsistencias en las informaciones difundidas interna y externamente.	Personas (Interno) Materiales (Interno) Procesos (Interno)	* Falta de experiencia y conocimientos especializados en la materia * Ambigüedad o imprecisión de la información (material) que se debe comunicar. * Debilidades en el control previo de las informaciones que serán difundidas.	* Daño de imagen institucional (desinformación) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)
		Demora	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional debido a retrasos en la generación, elaboración y/o difusión de informaciones internas o externas.	Personas (Interno) Equipos (Interno) Materiales (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación. * Limitaciones / restricciones presupuestarias para contar con herramientas tecnológicas de vanguardia. * Informaciones a difundir (material) incompletas o extemporánea recibidas de las dependencias generadoras	* Daño de imagen institucional (desinformación) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)
		Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional por incumplir las normativas legales vigentes en materia de comunicación.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en las dependencias responsables. * Falta de experiencia y conocimientos especializados en la materia. * Debilidades en la supervisión y control de tareas.	* Daño de imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)

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: Identificación de Riesgos – Procesos
N°: 68

		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				Versión 1.0	
MACROPROCESO:	PROCESO	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CÓDIGO: EFECTOS
GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN		Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.	Demora	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por el retraso en la entrega de la información institucional solicitada por el ciudadano.	Personas (interno)	* Fallas en el monitoreo del estado de las solicitudes de información. * Dependencias responsables de procesar / elaborar la información responden de manera tardía.	* Daño de imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes)
			Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, debido a acciones, opiniones, o conceptos equivocados generados en el desarrollo de los procesos involucrados.	Personas (interno) Proceso (interno)	* Insuficiente número de funcionarios en las dependencias responsables. * Impericia de los funcionarios del área responsable. * Debilidades en la aplicación de los puntos de verificación y control de los trabajos.	* Daño de imagen institucional (desinformación) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)
			Falsedad	Posibilidad de causar daño económico y/o de imagen a la institución, debido a la generación de documentos públicos (pruebas, evidencias informes, otros documentos) que falten o callen total o parcialmente a la verdad.	Personas (interno) Proceso (interno)	* Protección de intereses personales o de otros. * Miedo a represalias o intimidación * Fallas en la aplicación de puntos de control, verificación y cruce de datos, informaciones o documentos.	* Pérdida económica (demandas de involucrados) * Daño de imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)
			Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a la falta de observancia y cumplimiento de las normativas legales aplicables a los procesos involucrados.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en las dependencias responsables. * Falta de conocimientos especializados en la materia. * Falta de claridad en la definición de funciones / responsabilidades de las áreas involucradas en la temática. * Debilidades en la coordinación entre las diferentes áreas involucradas.	* Daño de imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)

Elaborado por: **Econ. Alberto S.**
Jefe División Comunicaciones

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:
Fecha:
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 – Subprocesos

Nº 69

Versión 1.0

MACROPROCESO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

CÓDIGO:

PROCESO:

COMUNICACIÓN

CÓDIGO:

Subproceso	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
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.	Desacuerdo	Posibilidad de afectación negativa a la efectividad de la comunicación interna por establecer estrategias / acciones / canales comunicacionales no acertados o efectivos.	Personas (Interno) Procesos (Interno) Equipos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Debilidades en la coordinación entre las dependencias afectadas * Estrategia comunicacional poco clara * Falta de política / mecanismo adecuado para gestionar la comunicación en situaciones de crisis * Limitaciones / restricciones para contar con herramientas tecnológicas avanzadas	* Daño de imagen institucional * Pérdida de confianza - Insatisfacción de partes interesadas internas
		Error	Posibilidad de afectación negativa a la comunicación interna por la difusión de informaciones incorrecta o incompletas.	Personas (Interno) Materiales (Interno) Procesos (Interno)	* Falta de experiencia y conocimientos especializados en la materia * Ambigüedad o imprecisión de la información (material) que se debe comunicar * Debilidades en el control previo de las informaciones que serán difundidas.	* Daño de imagen institucional (desinformación) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)
		Demora	Posibilidad de afectación negativa a la comunicación interna por el retraso en la difusión de las informaciones claves para el desarrollo de los servicios de la institución.	Personas (Interno) Equipos (Interno) Materiales (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Limitaciones / restricciones presupuestarias para contar con herramientas tecnológicas de vanguardia * Informaciones a difundir (material) incompletas o extemporáneas recibidas de las dependencias generadoras	* Daño de imagen institucional (desinformación) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas)

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 Identificación de Riesgos – Subprocesos
Nº 69

Versión 1.0

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					CÓDIGO:
PROCESO:		COMUNICACIÓN					CÓDIGO:
Subproceso	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS	
Comunicación Externa	<p>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.</p>	Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por la falta de cumplimiento de las normativas legales y éticas relacionadas con la transparencia y oportunidad de la divulgación de la comunicación pública.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios. * Falta de conocimientos especializados en la materia. * Manual Estratégico de Comunicación desactualizado y con algunas imprecisiones.	* Daño de la imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza de la ciudadanía	
		Desacuerdo	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por establecer estrategias / acciones / canales comunicacionales no acertados o efectivos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas	Personas (Interno) Procesos (Interno) Equipos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Debilidades en la coordinación entre las dependencias afectadas * Estrategia comunicacional poco clara * Limitaciones / restricciones presupuestarias para contar con herramientas tecnológicas de vanguardia	* Daño de la imagen institucional * Pérdida de confianza de la ciudadanía	
		Demora	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por el retraso en la difusión de las informaciones públicas.	Personas (Interno) Equipos (Interno) Materiales (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Limitaciones / restricciones presupuestarias para contar con herramientas tecnológicas de vanguardia. * Informaciones a difundir (material) incompletas o extemporáneas recibidas de las dependencias generadoras	* Daño de la imagen institucional * Insatisfacción de usuarios y de la ciudadanía	

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 – Subprocesos
Nº
69

Versión 1.0

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						CÓDIGO:
COMUNICACIÓN						CÓDIGO:
Subproceso	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS
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, fin de dar realce, uniformidad y solemnidad a los mismos, contribuyendo a la buena imagen institucional.	Fallas Tecnológicas	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y a las informaciones institucionales, debido a que el software o hardware presente defectos en su funcionamiento.	Sistemas de información (interno) Equipos (Interno)	* Fallas en la implementación de los programas de mantenimiento preventivo de equipos y sistemas * Infraestructura tecnológica obsoleta . * Debilidades en las políticas y mecanismos de seguridad de la información.	* Daño de la imagen institucional * Daño / Pérdida de información
		Desacuerdo	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por fallas en la planificación, organización y ejecución de los eventos.	Personas (Interno) Instalaciones (Interno)	*Planificación inadecuada de los eventos, causando problemas logísticos (falta de espacio, de equipos o de personal necesario para el evento). *Debilidades en la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos involucrados en los eventos. * Problemas en las instalaciones de la institución (climatización, iluminación, sonido, otros)	* Daño de la imagen / reputación institucional
		Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional debido a errores en los discursos o en la aplicación de las normas y etiquetas de protocolo en los eventos.	Personas (interno) Procesos (interno)	* Debilidades en la supervisión de los trabajos asignados para cada evento. * Falta del Manual de Protocolo de la institución, que contenga las normas de etiqueta y ceremonial para los eventos oficiales. * Fallas en la preparación y verificación de los documentos a presentar en los eventos (discurso, presentación de informaciones, otros). * Gestión inadecuada de invitados y representantes oficiales.	* Daño de la imagen / reputación institucional

Écon. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL



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

PRINCIPIO IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

FORMATO Identificación de Riesgos – Subprocesos

Nº 69

Versión 1.0

MACROPROCESO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

CÓDIGO:

CÓDIGO:

PROCESO:

COMUNICACIÓN

Subproceso	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
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.	Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por incumplir las normativas legales vigentes en transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.	Personas (interno) Procesos (interno)	* Insuficiente número de funcionarios en las dependencias responsables. * Falta de conocimiento y experiencia del plantel humano. * Debilidades en la supervisión y control de tareas.	* Daño de imagen institucional - observaciones de entes gubernamentales competentes * Pérdida de confianza de la ciudadanía
		Inexactitud	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional debido a la entrega de información poco clara, imprecisa o incompleta sobre actividades, logros y uso de recursos.	Personas (Interno) Materiales (interno)	* Falla humana en la aplicación de los puntos de verificación y control previos a la entrega de las informaciones del proceso. * Informaciones a difundir (material) con datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas, proporcionadas por las dependencias responsables.	* Daño de imagen y reputación institucional * Pérdida de confianza de la ciudadanía

Elaborado por:

Econ. Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Fecha:

Revisado por:

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: Identificación de Riesgos – Actividades
N°: 70

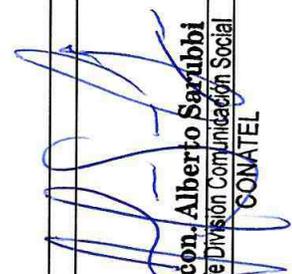
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN							Versión 1.0
Comunicación							Código
Comunicación Interna							Código
Comunicación Interna							Código
N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
1	Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna	Establecer los lineamientos, enfoques, parámetros y mecanismos para gestionar la comunicación interna, que sirvan de base para planificar, diseñar e implementar las acciones comunicacionales al interior de la institución.	Desacuerdo	Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques o estrategias no acertadas para atender las necesidades y expectativas de comunicación interna.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	*Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Falta de experiencia y conocimientos especializados en el área * Proceso de construcción no participativo	* Afectación negativa a la efectividad de la comunicación interna.
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna	Identificar las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas, definir las actividades y los canales que se utilizarán para comunicar internamente, además de estimar los recursos necesarios.	Desacuerdo	Posibilidad de establecer actividades y/o canales de comunicación inadecuados o no eficaces.	Personas (Interno) Sistemas de Información (Interno) Procesos (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.	* Afectación negativa a la efectividad de la comunicación interna. * Afectación negativa a la imagen institucional (Riesgo Reputacional)
3	Ejecutar las acciones de comunicación interna	Comunicar a las partes interesadas internas las informaciones relevantes sobre la gestión, procesos, productos / servicios, planes y proyectos de la institución, a través del empleo de múltiples canales y medios de difusión.	Inexactitud	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Falta de experiencia y conocimientos especializados en el área * Ambigüedad o imprecisión de lo que se debe comunicar y a quien * Debilidades en el control previo de lo que será comunicado.	* Afectación negativa para el logro de objetivos institucionales. * Afectación negativa a la imagen institucional (Riesgo Reputacional)
4	Medir la efectividad de la comunicación interna	Indagar respecto al grado de satisfacción de las partes interesadas internas con los mecanismos, canales y medios utilizados para difundir informaciones relevantes para la gestión y el desempeño laboral, que sirva de base para tomar decisiones de mejora.	Error	Posibilidad de procesar, sistematizar y generar informes incorrectos, imprecisos, con baja representatividad respecto a la efectividad de la comunicación interna.	Personas (Interno) Sistemas de Información (Interno) Procesos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Fallos o carencias de sistemas de información * Fallas 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 interna.

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

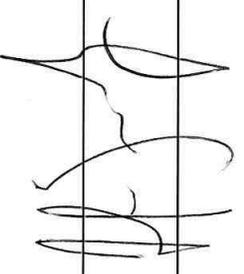
		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					Versión 1.0
MACROPROCESO:		Comunicación					Código
Proceso:		Comunicación Interna					Código
Subproceso:		Comunicación Interna					Código
N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	Medir si los objetivos y metas trazados en el plan anual de comunicación interna 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 presentar 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
6	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)	* Acciones correctivas o de mejora de difícil aplicación. * Cambios en las prioridades / lineamientos institucionales * Limitación de recursos financieros.	* Afectación negativa a la mejora continua del subproceso y la satisfacción de las partes interesadas internas
Elaborado por:		 Econ. Alberto Sarubbi Jefe División Comunicación Social GONATEL					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 PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Procesos
 N°: 73

Macroproceso	Procesos	Riesgos	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			Evaluación	Medidas de Respuesta	Código:
			CALIFICACIÓN					
			Probabilidad	Impacto	Calificación			
COMUNICACIÓN		Desacuerdo	1	20	20	Riesgo Tolerable	Proteger a la institución	
		Error	1	20	20	Riesgo Tolerable	Proteger a la institución	
		Demora	2	10	20	Riesgo Moderado	Prevenir el riesgo	
		Incumplimiento	1	20	20	Riesgo Tolerable	Proteger a la institución	
		Demora	2	20	40	Riesgo Importante	Prevenir el riesgo	
GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN		Error	1	20	20	Riesgo Tolerable	Proteger a la institución	
		Falsedad	1	20	20	Riesgo Tolerable	Proteger a la institución	
		Incumplimiento	1	20	20	Riesgo Tolerable	Proteger a la institución	

Elaborado por:  Fecha:

Revisado por: **Econ. Alberto Sarubbi** Fecha:
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Aprobado por: Fecha:

Versión 1.0



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:		Comunicación				Codigo	
Proceso:		Comunicación Interna				Codigo	
Subproceso:		CALIFICACIÓN				Codigo	
N°	Actividades	Riesgos	Probabilidad	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Respuesta
1	Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna	Desacuerdo	2	5	10	TOLERABLE	Aceptar el riesgo
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna	Desacuerdo	2	10	20	MODERADO	Prevenir el Riesgo
3	Ejecutar las acciones de comunicación interna	Inexactitud	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el Riesgo Proteger la Institución
4	Medir la efectividad de la comunicación interna	Error	1	10	10	TOLERABLE	Aceptar el riesgo
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	Error	1	10	10	TOLERABLE	Aceptar el riesgo
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Incumplimiento	1	10	10	TOLERABLE	Aceptar el riesgo

Elaborado por

Egon Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

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

FORMATO:

N°:

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Ponderación Procesos y Riesgos

78

Macroproceso

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Versión 1.0

Código:

PONDERACIÓN PROCESOS

Procesos

Ponderación %

COMUNICACIÓN

GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Desacuerdo

Error

Demora

Incumplimiento

Falsedad

Total:

100%

PONDERACIÓN DE RIESGOS PROCESOS

Riesgos

Ponderación %

15%

25%

25%

20%

15%

Total:

100%

Elaborado por:

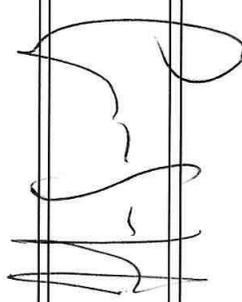
Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:


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: Ponderación Actividades y Riesgos
N°: 80

Subproceso : Comunicación Interna

PONDERACION ACTIVIDADES	
N°	
1	Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna 15%
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna 15%
3	Ejecutar las acciones de comunicación interna 40%
4	Medir la efectividad de la comunicación interna 10%
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna 10%
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso 10%
Total: 100%	

PONDERACION RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES	
Riesgos	Ponderación %
Inexactitud	40%
Desacuerdo	30%
Error	20%
Incumplimiento	10%
Total: 100%	

Elaborado por: 
Ecor. 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 PLANIFICACIÓN**

PRINCIPIO IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
 FORMATO: Priorización Riesgos y Procesos
 N°: 83

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						CÓDIGO:	Priorización de Riesgo	
	Riesgos	Procesos		Proceso 1: COMUNICACIÓN		Proceso 2: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN			
		% Ponderación Proceso	% Ponderación Riesgo	Calificación	Peso	Calificación			Peso
Error	25%	25%	20	2,500	20	2,500	5,000	2	
Demora	25%	25%	20	2,500	40	5,000	7,500	1	
Incumplimiento	20%	20%	20	2,000	20	2,000	4,000	3	
Desacuerdo	15%	15%	20	1,500			1,500	4	
Falsedad	15%	15%			20	1,500	1,500	5	
Total Proceso	100%			8,500		11,000			
Priorización de Proceso				2		1			

Elaborado por:

Eeon. Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

Versión 1.0



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

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
 FORMATO: Priorización Riesgos y Actividades
 N°: 85

Versión 1.0

MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

Código:

PROCESO: **Comunicación**

Código:

SUBPROCESO: **Comunicación Interna**

(1) Riesgos	(A) Actividad (B) % Ponderación Actividad	Actividad 1 15%		Actividad 2 15%		Actividad 3 40%		Actividad 4 10%		Actividad 5 10%		Actividad 6 10%		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) Priorización de Riesgo
		Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso		
		(2) % Ponderación Riesgo													
Inexactitud	40%					40	6,40							6,40	1
Desacuerdo	30%	10	0,45	20	0,90									1,35	2
Error	20%							10	0,20	10	0,20			0,40	3
Incumplimiento	10%											10	0,10	0,10	4
(C) Total Actividades	100%														
(D) Priorización Actividades			0,45		0,90		6,40		0,20		0,20		0,10		
			3		2		1								

Elaborado por: **Dr. Alberto Sarubbi** Fecha: **02 NOV 2023**
 JEFE DIVISION COMUNICACION SOCIAL

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

Aprobado por: Fecha:

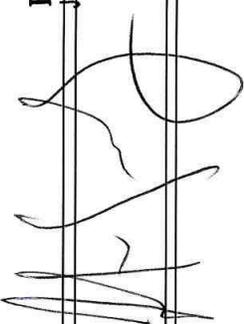


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Mapa de Riesgos - Procesos
N°: 88

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Versión 1.0	
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	
Demora	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a retrasos en la ejecución de los procesos involucrados.	7,500	1		
Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, debido acciones, opiniones, o conceptos equivocados generados en el desarrollo de los procesos involucrados.	5,000	2		
Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a la falta de observancia y cumplimiento de las normativas legales aplicables a los procesos involucrados.	4,000	3		
Desacuerdo	Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a toma de decisiones equivocadas, desacertadas o ineficaces en materia de políticas, estrategias y acciones comunicacionales.	1,500	4		
Falsedad	Posibilidad de causar daño económico y/o de imagen a la institución, debido a la generación de documentos públicos que falten o callen total o parcialmente a la verdad.	1,500	5		

Elaborado por:


Econ. Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Fecha:

Revisado por:

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: Mapa de Riesgos - Actividades
N°: 90

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Versión 1.0
PROCESO:	Comunicación			CÓDIGO:
SUBPROCESO:	Comunicación Interna			CÓDIGO:
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO	
Inexactitud	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	6,40	1	
Desacuerdo	Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques, estrategias o acciones comunicacionales no acertadas, o no adecuadas para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas.	1,35	2	
Error	Posibilidad de presentar informes incorrectos, imprecisos que afectan la efectividad de la comunicación interna.	0,40	3	
Incumplimiento	Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	0,10	4	
Elaborado por: Ecán Alberto Sarubbi Fecha: 02 NOV 2023				
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 LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:
FORMATO:
N°:

Identificación y evaluación de riesgos
Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
91

Versión 1.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL: No aplica

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO: Comunicación

SUBPROCESO: Comunicación Interna

Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos	
1. Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna 2. Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna 3. Ejecutar las acciones de comunicación interna 4. Medir la efectividad de la comunicación interna 5. Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna 6. Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Inexactitud	6,40	Prevenir el riesgo: *Capacitar periódicamente al plantel humano del área de comunicación. * Mejorar el control de las informaciones antes de ser difundidas. * Implementar mecanismos transparentes y adecuados de retroalimentación, que sea abierto a todos los funcionarios de la institución. Reducir el riesgo: *Adoptar un proceso participativo que involucre a dependencias misionales, otras áreas críticas, para la revisión y actualización de las políticas, estrategias y actividades de comunicación interna. Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización. Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.	
	Desacierto	1,35		
	Error	0,40		
	Incumplimiento	0,10		

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: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: POLÍTICAS OPERACIONALES

FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos
N°: 92

Versión1.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL:

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

MACROPROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

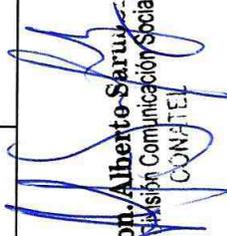
PROCESO

Comunicación

SUBPROCESO

Comunicación Interna

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Inexactitud	Posibilidad de difundir informaciones y emitir mensajes incorrectos o desactualizados.	Prevenir el riesgo mediante la definición de las responsabilidades por la verificación de toda información que deba ser publicada. Reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de control de las publicaciones, de las piezas o los productos comunicativos, antes de su difusión.	<p>El cumplimiento de esta política operacional corresponde al Jefe de División Comunicación Social y a su plantel humano, así como al plantel ascendente, descendente u horizontal.</p> <p>El propósito central de la comunicación interna es promover la cultura institucional (misión, visión, valores, objetivos estratégicos), para lograr mayor compromiso y sentimiento de pertenencia a la institución.</p> <p>Todo incumplimiento a estas disposiciones serán comunicadas al Directorio, para la toma de decisiones pertinentes a cada caso.</p> <p>El titular de la dependencia solicitante de la difusión de una información es responsable de constatar la veracidad y vigencia de la misma.</p> <p>El proceso o dependencia que solicite un producto o pieza comunicativa debe especificar de manera correcta y completa la información a publicar o difundir. Todo pedido deberá ser tramitado a través del Sistema de Gestión Documental de la institución.</p> <p>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.</p> <p>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 maneaa a identificar y reportar tempranamente cualquier error o falencia en la información difundida.</p> <p>Cuando la situación amerite rectificar una información publicada, sólo aquellos gerentes expresamente designados por el Directorio, actuarán como voceros autorizados.</p> <p>Periódicamente se realizará la medición y evaluación de la efectividad de la comunicación interna, que servirá de insumo para los planes de mejoramiento.</p>


Econ. Alberto Sarun
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 Interna

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Desacuerdo	Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques, estrategias o acciones comunicacionales no acertadas, o no adecuadas para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas.	Prevenir y reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de participación, interacción y retroalimentación, que involucren al plantel humano.	La revisión y actualización del Manual Estratégico de Comunicación, así como la elaboración del Plan Anual de Comunicación - Componente Comunicación Interna debe ser resultado de un proceso participativo, involucrando a la Gerencia de Capital Humano, Gerencias Misionales y otras gerencias claves. Como parte de la mejora continua del proceso de comunicación interna, se implementarán canales o espacios de interacción y retroalimentación con el plantel humano de la institución, a fin de conocer su percepción y expectativas en torno a la comunicación interna.

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

VERSION 1.0

CÓDIGO:

CÓDIGO:

CÓDIGO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Comunicación

Comunicación Interna

Comunicación Interna

Comunicación Interna

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna	<p>Considera las fortalezas y debilidades señaladas en el informe de medición de la efectividad de la comunicación interna del periodo anterior.</p> <p>Analiza los cambios en el contexto interno y externo que pudieran incidir en las políticas, estrategias y enfoques establecidos en el Manual Estratégico de Comunicación vigente, en lo referente a la comunicación interna.</p> <p>Lidera los trabajos de actualización y mejora de las políticas, estrategias y mecanismos para gestionar la comunicación interna.</p> <p>Gestiona la aprobación de la actualización del Manual Estratégico de Comunicación, incluyendo lo referente a la Comunicación Interna.</p> <p>Socializa la nueva versión del Manual Estratégico de Comunicación, con los representantes de las diversas dependencias de la institución.</p> <p>Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación interna, identifica las características de las diferentes partes interesadas internas.</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas de comunicación interna por parte de los diferentes procesos, productos/ servicios y las dependencias de la institución.</p> <p>Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público interno.</p> <p>Define metas, acciones, actividades, responsables, plazos para lograr los objetivos de comunicación interna 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 interna.</p> <p>Elabora el plan anual de comunicación interna, 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 dependencias directamente afectadas para su ejecución.</p> <p>Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la Comunicación Interna, al ente gubernamental competente (MITIC).</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 todas las áreas de la institución</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.</p>	<p>Minutas del Equipo o Comisión de Trabajo</p> <p>Memorándum solicitando la aprobación del Manual</p> <p>Resolución del Directorio que aprueba la actualización del Manual Estratégico de Comunicación</p>		<p>Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo</p>
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna	<p>Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación interna, identifica las características de las diferentes partes interesadas internas.</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas de comunicación interna por parte de los diferentes procesos, productos/ servicios y las dependencias de la institución.</p> <p>Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público interno.</p> <p>Define metas, acciones, actividades, responsables, plazos para lograr los objetivos de comunicación interna 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 interna.</p> <p>Elabora el plan anual de comunicación interna, 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 dependencias directamente afectadas para su ejecución.</p> <p>Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la Comunicación Interna, al ente gubernamental competente (MITIC).</p>	<p>Para identificar las necesidades y expectativas del público interno se debe considerar el PEI y el Manual Estratégico de Comunicación.</p> <p>El Plan de Comunicación interna debe contener las acciones y los canales que se emplearán para comunicar internamente, así como los recursos que serán necesarios.</p> <p>La socialización del Plan empleará múltiples canales (presentaciones, correo electrónico, intranet, otros) y se realizará periódicamente.</p>	<p>Memorándum solicitando la aprobación del Plan Anual de Comunicación que incluye la comunicación interna.</p> <p>Resolución del Directorio que aprueba el Plan Anual de Comunicación</p>	<p>* Producción documental - Secretaría General</p>	<p>Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo</p>

Dr. Alberto Sarribi
Jefe División Comunicación Social
COMATEL

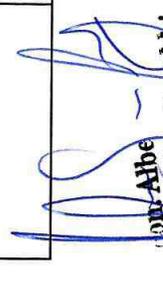


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

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

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

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
3	Ejecutar las acciones de comunicación interna	<p>Identifica la necesidad de difundir internamente 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 que deben ser difundidas internamente.</p> <p>Analiza las informaciones que serán difundidas y define el o los canales de comunicación interna más pertinente de acuerdo a las características de las partes interesadas, el objetivo del mensaje, plazo para la publicación, tipo de lenguaje a utilizar, entre otros aspectos.</p> <p>Diseña el mensaje, pieza comunicativa y/o campaña que será difundida internamente.</p> <p>Verifica y aprueba el mensaje o la propuesta de campaña y los canales o medios a emplear para su difusión.</p> <p>Gestiona o realiza la publicación del mensaje, pieza comunicativa, o la ejecución de la campaña comunicacional interna.</p> <p>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>	<p>La ejecución de acciones comunicativas puede responder a solicitudes de las diversas dependencias de la institución. La generación de piezas comunicativas deben ser registradas.</p> <p>El Jefe de la División Comunicación Social debe verificar la pieza comunicativa y dar su aprobación para la difusión.</p> <p>Las dependencias solicitantes y/o generadoras de la información que debe transformarse en un mensaje, deben dar V°B° al mismo antes de su difusión. Son prioridades para la difusión de la información a nivel interno los temas relacionados a planes institucionales, gestión ética, procesos, procedimientos, riesgos que deban ser administrados por los responsables de los procesos, manual de funciones, entre otros, a fin de promover la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.</p>	<p>Solicitud de elaboración y difusión interna de un producto / pieza o campaña comunicativa, junto con las especificaciones necesarias</p> <p>Producto / pieza comunicativa elaborada en diferentes soportes (impreso, digital, audiovisual, otros) elaboradas y difundidas a través de múltiples canales de comunicación</p> <p>Campañas de comunicación interna ejecutadas</p>	<p>* Inducción y Reinducción - Gerencia de Capital Humano</p> <p>* Desarrollo Organizacional - Gerencia de Capital Humano</p> <p>* Capacitación - Gerencia de Capital Humano</p> <p>* Implementación del Sistema de Control Interno - Coordinación del Comité de Control Interno</p> <p>* Rendición de Cuentas - Comité de Rendición de</p>	<p>Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División</p>


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 Interna CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO: Comunicación Interna CÓDIGO:

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Medir la efectividad de la comunicación interna	<p>Define los instrumentos, responsables, recursos necesarios, plazos para medir la efectividad de los mecanismos de comunicación interna aplicados en el ejercicio.</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 comunicación interna en la institución.</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 interna.</p> <p>Analiza los resultados, aplicando diferentes filtros o categorías de análisis, identifica fortalezas y debilidades, detecta y recomienda oportunidades de mejora.</p> <p>Presenta el informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna a las instancias pertinentes.</p>	<p>Los instrumentos que se pueden aplicar para medir la efectividad de la comunicación interna, pueden ser encuestas, cuestionarios, análisis de los canales de comunicación más utilizados (correos electrónicos, boletines internos, reuniones, tableros o carteles de anuncios, intranets, entre otros).</p>	<p>Instrumentos de recolección de datos aplicados</p> <p>Informe de Resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna.</p>	<p>Cuentas, Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Jefe División de Comunicación Social</p>	<p>Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División</p>
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	<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>	<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>	<p>Resultado de Medición de Indicadores del Subproceso</p>		<p>Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División</p>

Egoi Añelera Sorribi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL



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

CONTROL OPERACIONAL
PROCEDIMIENTOS
 Diseño de Procedimientos
 N°: 93

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
PROCESO: Comunicación
SUBPROCESO: Comunicación Interna
PROCEDIMIENTO: Comunicación Interna

VERSION 1.0
CÓDIGO:
CÓDIGO:
CÓDIGO:

No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	<p>Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvío de la meta y los riesgos materializados.</p> <p>Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de comunicación interna, incluyendo ajustes al plan de comunicación interna, cambio de canales o medios de difusión, entre otros.</p> <p>Implementa y gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento del subproceso.</p>	<p>De acuerdo al resultado de los indicadores, así como los reportes de materialización o no de riesgos, se formularán acciones correctivas o de mejora.</p> <p>El titular 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 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>	Registro de Acciones Correctivas y/o de Mejora (Plan de Mejoramiento Funcional)		Jefe de la División Comunicación Social

Elaborado por:

[Firma]
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Revisado por:

02 NOV 2023
 Fecha:

03 NOV 2023
 Fecha:

Aprobado por:

Fecha:



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

PRINCIPIO:
 ELEMENTO:
 FORMATO:
 N°:

Control Operacional
 PROCEDIMIENTOS
 Diseño Flujoograma
 94

Versión 1.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
PROCESO:	Comunicación		
SUBPROCESO:	Comunicación Interna		
PROCEDIMIENTO:	Comunicación interna		

No.	Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo	Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División	Plantel humano de la División Comunicación Social	Jefe de la División
	<p>Inicio</p> <p>1. Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna.</p> <p>2. Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna.</p>	<p>3. Ejecutar las acciones de comunicación interna.</p> <p>4. Medir la efectividad de la comunicación interna.</p>	<p>5. Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna.</p>	<p>6. Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.</p> <p>Fin</p>

Elaborado por:	 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 IMPLEMENTACIÓN

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

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

A02. Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna							
Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Desacuerdo	Formulación y seguimiento del Plan Anual de Comunicación - Componente Comunicación Interna, mediante un proceso participativo.	Prevenir la materialización del riesgo	Preventivo	Conformar un Equipo de Trabajo para la formulación, revisión y redireccionamiento del plan de comunicación interna.	1,00	0,70	0,85
	Implementación de mecanismos de interacción y retroalimentación abierto a todo el plantel humano de la institución.	Ajustar /corregir cualquier elemento del Plan de Comunicación Interna	Correctivo	Diseñar e implementar mecanismos transparentes para recibir opiniones y sugerencias de todo el plantel humano, que permitan identificar la necesidad de correctivos o mejoras en el plan de comunicación interna.			

Elaborado por: **Econ. Alberto Sarubbi** Fecha: **02 NOV 2023**

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
PROCESO:	Comunicación		Código
SUBPROCESO:	Comunicación Interna		Código

A03. Ejecutar las acciones de comunicación interna

Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Inexactitud	Definición de las responsabilidades por la verificación de toda información a ser publicada. Implementación de mecanismos de control de las publicaciones realizadas en los diferentes canales.	Prevenir la materialización del riesgo	Preventivo	Titular de las dependencias generadoras de las informaciones a publicar deben verificar la veracidad de las mismas para solicitar las publicaciones. El Jefe de la División Comunicación Social o el funcionario designado por éste, realizará el control de las piezas o productos comunicacionales elaborados por el plantel humano de la División, antes de su publicación o difusión. Diseñar e implementar mecanismos transparentes para recibir opiniones y sugerencias de todo el plantel humano, que permitan identificar la necesidad de correctivos o mejoras en el plan de comunicación interna. Aplicar periódicamente instrumentos que permitan medir y evaluar la efectividad de la comunicación interna.	0,71	0,70	0,71

Fecha: 02 NOV 2023

Elaborado por: 
Egon Alberto Sarubbi
Jefe División Comunicación Social
CONATEL

Fecha: 03 NOV 2023

Revisado por:

Aprobado por:



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 Interna			Código
ACTIVIDAD	Ejecutar las acciones de comunicación interna			Código

Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Inexactitud	<p>1. Definición de las responsabilidades por la verificación de toda información a ser publicada.</p> <p>2. Implementación de mecanismos de control de las publicaciones realizadas en los diferentes canales.</p>	<p>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 interna.</p> <p>2. Se cuenta con el procedimiento documentado de comunicación interna, que describe los pasos para generar y publicar o difundir productos comunicacionales al interior de la institución.</p> <p>3. Se cuenta con Políticas Operacionales para el proceso de comunicación interna que definen el marco de referencia para la mejora continua, a través de mecanismos de seguimiento y evaluación de la efectividad de la comunicación interna.</p>	0,71	0,70	0,71	No requiere ajuste	NA

Elaborado por: **Ecgn. 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 Interna			Código
ACTIVIDAD	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna			

Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Desacierto	<p>1. Formulación y seguimiento del Plan Anual de Comunicación - Componente Comunicación Interna, mediante un proceso participativo.</p> <p>2. Implementación de mecanismos de interacción y retroalimentación abierto a todo el capital humano</p>	<p>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.</p> <p>2. Se cuenta con el procedimiento documentado de comunicación interna, que contempla el modo de llevar adelante la fase de formulación del Plan Anual de Comunicación.</p> <p>3. Se cuenta con Políticas Operacionales para el proceso de comunicación interna que definen el marco de referencia para llevar adelante tanto la formulación del Plan Anual de Comunicación, como el seguimiento y evaluación de su ejecución, tendiente a detectar, corregir y mejorar las acciones comunicacionales al interior de la institución.</p>	1,00	0,70	0,85	No requiere ajuste	NA

Elaborado por:  **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

Principio: Gestión por Procesos
 Formato: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos
 N°: 99

Version 1.0

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 Interna	NA	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.	1. Empleo de canales de comunicación adecuados y pertinentes para público objetivo. 2. Fomento de la participación / retroalimentación de los colaboradores en las acciones comunicacionales. 3. Medición periódica de los resultados del proceso de comunicación interna, para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.	Eficacia	Cumplimiento del plan anual	Número de actividades de comunicación interna ejecutadas / Número de actividades de comunicación interna planificadas para el periodo x 100	Evalúa el grado de cumplimiento de las actividades de comunicación interna 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 o piezas comunicacionales internos desarrollados	Número de productos o piezas comunicacionales internos desarrollados / Total de solicitudes o requerimientos de productos / piezas 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 internas.	Sin dato	igual o superior al 90%	igual o inferior al 75%	superior al 75%	igual o superior al 90%	Trimestral

Elaborado por:

Alberto Sarubbi
 Jefe División Comunicación Social
 CONATEL

Revisado por:

Fecha: 03 NOV 2023

Aprobado por:

Fecha:

02 NOV 2023

03 NOV 2023