

---

# **SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



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

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS  
FORMATO: Definición Macroproceso  
Nº: 37

Versión 2.0

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Estratégico | Misional | Apoyo    |                                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|------------------------------------------------|
| <b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b> | 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. |             |          | <b>X</b> | <b>Jefe</b><br>División<br>Comunicación Social |



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

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>COMPONENTE:</b>      | <b>CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |
| <b>PRINCIPIO:</b>       | <b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                |
| <b>FORMATO:</b>         | <b>Identificación Procesos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |
| <b>Nº:</b>              | <b>38</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Versión 2.0</b>                             |
| <b>OBJETIVO</b>         | 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. |                                                |
| <b>Proceso / Código</b> | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Cargo Responsable</b>                       |
| <b>Comunicación</b>     | 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.                                                                                  | <b>Jefe</b><br>División de Comunicación Social |

|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</b><br><b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP</b><br><b>COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                      |
| <b>COMPONENTE:</b><br><b>PRINCIPIO:</b><br><b>FORMATO:</b><br><b>Nº:</b>                                                                                                                                                               | <b>CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN</b><br><b>GESTIÓN POR PROCESOS</b><br><b>Identificación Subprocesos</b><br><b>39</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Versión 2.0</b>                                                                                                                   |
| <b>MACROPROCESO</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Código</b>                                                                                                                        |
| <b>PROCESO</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>Comunicación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Código</b>                                                                                                                        |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>                                                                                                                                                                                                            | 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. |                                                                                                                                      |
| <b>Subproceso / Código</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Cargo Responsable</b>                                                                                                             |
| 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<br>División de Comunicación 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<br>División de Comunicación 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, fin de dar realce, uniformidad y solemnidad a los mismos, contribuyendo a la buena imagen institucional.                                                                                                                                              | Jefe<br>División de Protocolo                                                                                                        |
| 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 |



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

**FORMATO:** Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso  
**Nº:** 46

Versión 2.0

| MACROPROCESO                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | GESTIÓN DE LA 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"><li>* 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.</li><li>* Es revisado periódicamente para asegurar su pertinencia y vigencia ante los cambios del contexto interno y externo.</li><li>* Es aprobado por resolución del Directorio.</li><li>* Es socializado y difundido con las diversas dependencias de la institución, a través de múltiples canales habilitados.</li></ul> | <b>Externos:</b> Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, MITIC, CGR, AGPE, medios de comunicación, ciudadanía en general<br><b>Internos:</b> 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"><li>* 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.</li><li>* Documento institucional cuya estructura de contenidos, formalidades y plazos de presentación se ajustan a las normativas emitidas por los entes gubernamentales competentes.</li><li>* Es aprobado por el Directorio.</li></ul>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
| Productos, piezas y/o campañas comunicativas difundidas externamente              | <ul style="list-style-type: none"><li>* Información / mensajes elaborados y publicados externamente, a través de diversas piezas comunicativas (audiovisuales, gráficos, sonoros, digitales y escritos, otros).</li><li>* Campañas comunicacionales desarrolladas.</li><li>* 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).</li></ul>                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
| Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa | <ul style="list-style-type: none"><li>* Documento que expone los resultados de la efectividad de los mecanismos de comunicación externa utilizados por la institución, mediante la aplicación de instrumentos de medición.</li><li>* Documento que señala fortalezas, debilidades y recomendaciones de mejora de la comunicación externa.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |



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

**FORMATO:** Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

**Nº:** 47

**Versión 2.0**

**MACROPROCESO** **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN** **Código**

**SUBPROCESO** **Comunicación Interna** **Código**

| Insumos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Características del Insumo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Proveedores                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Normativas de entes gubernamentales que regulan y controlan la comunicación pública en los Organismos y Entidades del Estado<br>2. Plan estratégico Institucional<br>3. Necesidad de publicación / difusión de informaciones dirigidas a las diversas partes interesadas externas identificadas a partir de:<br>* Pedidos del nivel Directivo en relación a decisiones adoptadas.<br>* Pedidos de las diversas gerencias misionales o de apoyo que precisen difundir informaciones relevantes.<br>* Requerimientos frecuentes de información por parte de prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones..<br>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.<br>2. PEI vigente, que establece con claridad los objetivos estratégicos que involucran de manera transversal a la comunicación externa o pública.<br>3. Claridad acerca del contenido o mensaje que debe ser difundido externamente, y el público al cual se dirige.<br>4. Documento que contenga la información a ser publicada / difundida externamente, verificado y provisto de manera completa por la dependencia solicitante.<br>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.<br>6. Informe sobre efectividad de la comunicación externa, sustentado en instrumentos de recolección de datos confiables, transparente y representativos. | <b>Externos:</b> MITIC, CGR, AGPE, medios de comunicación, prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones.<br><br><b>Internos:</b> Directorio, Secretaría General y todas las dependencias de la institución (todos los procesos) |

**Recursos:**

|                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Humanos:</b><br>- Jefe y plantel humano de la División Comunicación Social<br>- Directorio<br>Gerente, Jefes y plantel humano de las diversas dependencias de a institución generadoras de las informaciones que deben difundirse externamente. | <b>Físicos, materiales, tecnológicos:</b><br>- Equipos y sistemas informáticos, conectividad<br>- Mobiliarios, equipos e insumos de oficina<br>- Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto).<br>- Programas informáticos de diseño gráfico, de producción audiovisual, otros. | <b>Financieros:</b><br>Los asignados en el presupuesto anual de gastos de la institución. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

|  <div> COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES<br/> MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP<br/> COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN </div> |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| PRINCIPIO:                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                       | GESTIÓN POR PROCESOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
| Nº:                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                       | 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                       | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
| PROCESO                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                       | <div> <div>Comunicación</div> <div>VERSION 2.0</div> <div>Código</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 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. |            |
| 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.                                                                                                     |            |
| Nº                                                                                                                                                                                                                                 | RELACIÓN DE ACTIVIDADES                                                                               | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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          |
| 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          |



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**  
Nº: **50**

Versión 2.0

MACROPROCESO : **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

PROCESO: **Comunicación**

SUBPROCESO: **#iREF!**

| Nº | Origen y/o Grupos de Interés             | Informes                                                                                               | Especificación o Requisitos<br>Origen y/o Grupos de Interés                                                                                                                                                                                                                                 | Destinatario | Fecha de Entrega<br>Periodicidad |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------|
| 1  | Normas y Políticas internas de operación | Informe de gestión de la División Comunicación Social                                                  | Documento que expone el nivel de ejecución del plan anual de comunicación - componente comunicación externa, logros y desafíos en el periodo reportado.                                                                                                                                     | Directorio   | Trimestral                       |
|    |                                          | Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa                      | 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   | Anual                            |
| 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.                                                        | MITIC        | Anual                            |

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_