



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**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

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:					
Revisado por:					
Aprobado por el Directorio de la CONATEL.					



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

PRINCIPIO:

GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO:

Identificación Procesos

Nº:

38

Versión 2.0

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:

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



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

PRINCIPIO:	GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:	Identificación Subprocesos	
Nº:	39	
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 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 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, a fin de dar realce, uniformidad y solemnidad a los mismos, contribuyendo a la buena imagen institucional.	Jefe 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
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

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

PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso	
Nº:	46	
	Versión 2.0	
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO	Comunicación	
SUBPROCESO	Comunicación Interna	
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 Internos: Miembros del Directorio, Gerentes, Jefes y plantel humano en general de la CONATEL
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.	
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).	
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por el Directorio de la CONATEL		



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos

FORMATO: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

Nº: 47

Versión 2.0

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código
PROCESO	Comunicación	Código
SUBPROCESO	Comunicación Interna	Código
Insumos	Características del Insumo	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 publica, 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. * Pedidos de difusión de informaciones, documentos, disposiciones, otros, emanados de las instancias autorizadas. * 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:		
Humanos: Todas las areas de la institución	Físicos, materiales, tecnológicos: - Equipos y sistemas informáticos, conectividad - Móbiliarios, equipos e insumos de oficina - Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto). - Programas informáticos de diseño gráfico, de producción audiovisual, otros.	Financieros: Los asignados en el presupuesto anual de gastos de la institución.
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por el Directorio de la CONATEL		



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos
Nº: 48

Versión 2.0

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	Código	
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.		
Nº	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:

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



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

PRINCIPIO:	Gestión por Procesos		
FORMATO:	Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos		
Nº:	49	Versión 2.0	
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	Considera las fortalezas y debilidades señaladas en el informe de medición de la efectividad de la comunicación interna del periodo anterior. 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. Lidera los trabajos de actualización y mejora de las políticas, estrategias y mecanismos para gestionar la comunicación interna. Gestiona la aprobación de la actualización del Manual Estratégico de Comunicación, incluyendo lo referente a la Comunicación Interna. Socializa la nueva versión del Manual Estratégico de Comunicación, con los representantes de las diversas dependencias de la institución.	90 días
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna	Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación interna, identifica las características de las diferentes partes interesadas internas. Identifica las necesidades y expectativas de comunicación interna por parte de los diferentes procesos, productos/ servicios y las dependencias de la institución. Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público interno. Define metas, acciones, actividades, responsables, plazos para lograr los objetivos de comunicación interna alineados a las políticas y estrategias institucionales. Estima los recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros que serán necesarios para la ejecución de las acciones de comunicación interna. 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. Gestiona la aprobación del Plan Anual de Comunicación. Socializa internamente el Plan, con las dependencias directamente afectadas para su ejecución. Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la Comunicación Interna, al ente gubernamental competente (MITIC).	30 días



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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

PRINCIPIO:	Gestión por Procesos		
FORMATO:	Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos		
Nº:	49	Versión 2.0	
MACROPROCESOS		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO		Comunicación	
SUBPROCESO		Comunicación Interna	
N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
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>	actividad continua, de acuerdo al Plan Anual de Comunicación y a la demanda de difundir informaciones / mensajes al interior de la institución
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>	30 días



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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

PRINCIPIO:	Gestión por Procesos		
FORMATO:	Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos		
Nº:	49	Versión 2.0	
MACROPROCESOS		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO		Comunicación	
SUBPROCESO		Comunicación Interna	
N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso.	15 días
		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.	
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvío de la meta y los riesgos materializados.	5 días
		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.	

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL.



**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:

Comunicación Interna

Nº	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario		Fecha de Entrega Periodicidad
				Interno	Externo	
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 interna, logros y desafíos en el periodo reportado.	Directorio		Trimestral
		Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna	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		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 que la institución se propone para cada ejercicio.		MITIC	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.	Solicitantes internos	Solicitantes externos	Por cada solicitud recibida.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL