

**POLÍTICA  
OPERACIONAL  
DE LA  
DIVISIÓN  
DE COMUNICACIÓN  
SOCIAL**



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  
Nº: 92

Versión 2.0

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

MACROPROCESO: GESTION 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 de la Gerencia de Capital Humano y a los titulares de las demás gerencias de la institución, ya que la comunicación interna puede ser 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 mane 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>



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  
Nº: 92

Versión 2.0

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

MACROPROCESO: GESTION 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:

Revisado por:

Aprobado por: