
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 N°: 92		Versión 2.0	
OBJETIVO INSTITUCIONAL:		OE04- ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMÁGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	
MACROPROCESO		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO		Comunicación	
SUBPROCESO		Comunicación Externa	
Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Error	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	Prevenir el riesgo mediante la definición de las responsabilidades por la verificación de toda información a ser publicada externamente. Reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de control preventivos, detectivos y correctivos.	El cumplimiento de esta política operacional corresponde al Jefe y plantel humano de la División Comunicación Social, así como a todas las dependencias de la institución que generan informaciones que deben ser difundidas externamente, en cumplimiento a las normativas sobre publicidad y transparencia de las informaciones públicas de los Organismos y Entidades del Estado. Todo incumplimiento a estas disposiciones de estas Políticas serán comunicadas al Directorio y/o la instancia pertinente, para la toma de decisiones en cada caso. El titular de la dependencia solicitante de la elaboración de un producto o pieza comunicativa o la difusión de una información pública, es responsable de verificar la veracidad y vigencia de la misma. El proceso o dependencia que solicita un producto o pieza comunicativa deberá especificar de manera correcta y completa la información que debe ser publicada o difundida. El titular de la División Comunicación Social debe verificar cada producto o pieza comunicativa, en los aspectos de estilo, uso de la identidad institucional (logo, colores, tipografía, etc.), así como las normas de línea gráfica el Gobierno Nacional emitidas por el MITIC. El titular de la dependencia solicitante o la persona designada realizará la verificación final del contenido del mensaje / información, dando su validación para la publicación / difusión a través de los canales previamente definidos. El Jefe de la División Comunicación Social designará al funcionario de la misma División, responsable de realizar el seguimiento de las publicaciones en los diferentes canales de comunicación interna establecidos, de mane a identificar y reportar tempranamente cualquier error o falencia en la información difundida. Cuando la situación amerite rectificar una información publicada, sólo aquellos gerentes expresamente designados por el Directorio, actuarán como voceros autorizados. Si la imagen institucional se viera afectada por una situación de crisis en medios de comunicación tradicionales, digitales o alternativos, el Jefe de la División Comunicación Social realizará un informe que presentará al Presidente y al Directorio, para la toma de decisiones y la definición de la estrategia de manejo a aplicar.
Incumplimiento	Posibilidad de no cumplir con los productos / campañas comunicacionales previstos en el Plan Anual, o en desplegar acciones para mejorar la comunicación externa.	Prevenir y reducir el riesgo mediante el seguimiento y control de la ejecución del Plan de Comunicación Externa.	El Jefe de la División Comunicación Social implementará un mecanismo de seguimiento y control de la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anual de Comunicación Externa, así como también ejercerá supervisión oportuna de los trabajos asignados a su plantel humano, a fin de garantizar el cumplimiento de las solicitudes o requerimientos de comunicación externa de las diversas dependencias de la institución. Periódicamente se realizará la medición y evaluación de la efectividad de la comunicación externa, que servirá de insumo para los planes de mejoramiento.
Elaborado por: _____ Fecha: _____			
Revisado por: _____ Fecha: _____			
Aprobado por: _____ Fecha: _____			