



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**PROCEDIMIENTO
Y FLUJOGRAMA
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: **PROCEDIMIENTOS**
FORMATO: **Diseño de Procedimientos**
Nº: **93**

VERSION 2.0

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

No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable	
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.	60 DIAS	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. El Manual Estratégico de Comunicación debe aprobarse por resolución del Directorio. La socialización del Manual empleará múltiples canales (presentaciones, correo electrónico, intranet, otros) y se realizará periódicamente.	Minutas del Equipo o Comisión de Trabajo Memorándum solicitando la aprobación del Manual Resolución del Directorio que aprueba la actualización del Manual Estratégico de Comunicación			Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo
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.	60 DIAS	Para identificar las necesidades y expectativas del público interno se debe considerar el PEI y el Manual Estratégico de Comunicación. 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.	Memorándum solicitando la aprobación del Plan Anual de Comunicación que incluye la comunicación interna. Resolución del			Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo



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

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

VERSION 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				CÓDIGO:		
PROCESO:	Comunicación				CÓDIGO:		
SUBPROCESO:	Comunicación Interna				CÓDIGO:		
PROCEDIMIENTO:	Comunicación Interna						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		<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 socialización del Plan empleará múltiples canales (presentaciones, correo electrónico, intranet, otros) y se realizará periódicamente.</p>	Directorio que aprueba el Plan Anual de Comunicación		
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>	30 DIAS	<p>La ejecución de acciones comunicativas puede responder a solicitudes de las diversas dependencias de la institución.</p> <p>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 VºBº al mismo antes de su difusión.</p> <p>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</p>	Solicitud de elaboración y difusión interna de un producto / pieza o campaña comunicativa, junto con las especificaciones necesarias	<p>* Producción documental - Secretaría General</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</p>	<p>Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División</p>



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

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					CÓDIGO:	
PROCESO:	Comunicación					CÓDIGO:	
SUBPROCESO:	Comunicación Interna					CÓDIGO:	
PROCEDIMIENTO:	Comunicación Interna						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Gestiona o realiza la publicación del mensaje, pieza comunicativa, o la ejecución de la campaña comunicacional interna. Almacena digitalmente los mensajes, piezas comunicativas, evidencias (documentales fotográficas o audiovisuales de las campañas) en la base de datos de la División Comunicación Social.		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.	comunicación Campañas de comunicación interna ejecutadas	Sistema de Control Interno - Coordinación del Comité de Control Interno * Rendición de Cuentas - Comité de Rendición de Cuentas, Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Jefe División de Comunicación Social	
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.	30 DIAS	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, tablones o carteles de anuncios, intranets, entre otros).	Instrumentos de recolección de datos aplicados Informe de Resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna.	Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División	



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

PRINCIPIO: **CONTROL OPERACIONAL**
ELEMENTO: **PROCEDIMIENTOS**
FORMATO: **Diseño de Procedimientos**
Nº: **93**

VERSION 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			CÓDIGO:
PROCESO:	Comunicación			CÓDIGO:

SUBPROCESO:	Comunicación Interna			CÓDIGO:
--------------------	-----------------------------	--	--	----------------

PROCEDIMIENTO:	Comunicación Interna			
-----------------------	-----------------------------	--	--	--

No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
5	Monitorear y evaluar el desempeño del subprocesso de comunicación interna	Realiza la medición de los indicadores del propio subprocesso. 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.	30 DIAS	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.	Resultado de Medición de Indicadores del Subproceso		Plantel humano de la División Comunicación Social y Jefe de la División
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subprocesso	Analiza el desempeño del subprocesso, identifica las principales causas de desvío de la meta y los riesgos materializados. 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 subprocesso.	60 DIAS	De acuerdo al resultado de los indicadores, así como los reportes de materialización o no de riesgos, se formularán acciones correctivas o de mejora. El titular de la División Comunicación Social evaluará y aprobará las acciones correctivas y/o de mejora que se propongan implementar de manera inmediata. 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. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Registro de Acciones Correctivas y/o de Mejora (Plan de Mejoramiento Funcional)		Jefe de la División Comunicación Social

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL.

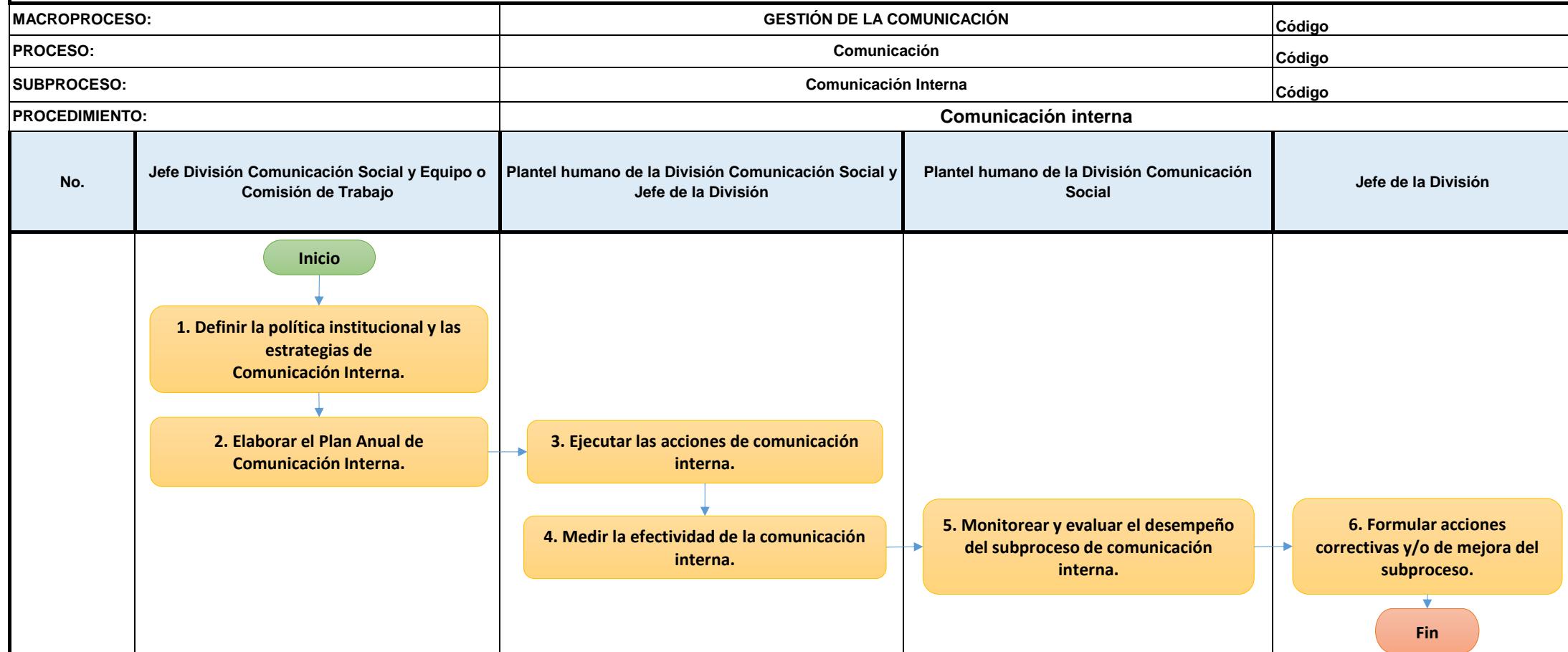


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO:
ELEMENTO:
FORMATO:
Nº:

Control Operacional
PROCEDIMIENTOS
Diseño Flujograma
94

Versión 2.0



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL