
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: ELEMENTO: FORMATO: N°:		CONTROL OPERACIONAL PROCEDIMIENTOS Diseño de Procedimientos 93						VERSION 2.0	
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						CÓDIGO:	
PROCESO:		Comunicación						CÓDIGO:	
SUBPROCESO:		Comunicación Externa						CÓDIGO:	
PROCEDIMIENTO:		Comunicación Externa							
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable		
1	Definir o revisar la política institucional y las estrategias de Comunicación Externa	Considera las fortalezas y debilidades señaladas en el informe de medición de la efectividad de la comunicación externa del periodo anterior.	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 áreas misionales, estratégicas y de apoyo. 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, aunque no se haya emitido una nueva versión del Manual.	Minutas del Equipo o Comisión de Trabajo Proyecto de actualización del Manual Estratégico de Comunicación y Memorándum solicitando la aprobación del Manual Resolución del Directorio que aprueba la actualización del Manual Estratégico de Comunicación Evidencias de socialización del Manual (documentales, fotográficas, otros)		Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo		
		Analiza los cambios en el contexto interno y externo y evalúa la necesidad de introducir mejoras en las políticas, estrategias o enfoques empleados para gestionar la comunicación externa, de acuerdo a lo previsto en el Manual Estratégico de Comunicación vigente.	60 dias						
		Lidera los trabajos de actualización y mejora de las políticas, estrategias y mecanismos para gestionar la comunicación externa.	45 dias						
		Gestiona la aprobación de la actualización del Manual Estratégico de Comunicación, incluyendo lo referente a la comunicación externa.	60 dias						
		Socializa la nueva versión del Manual Estratégico de Comunicación, con los representantes de las diversas dependencias de la institución.	15 dias						
		Realiza un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación externa, identifica las características de las diferentes partes interesadas externas.	30 dias						



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

PRINCIPIO:		CONTROL OPERACIONAL					
ELEMENTO:		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
N°:		93					
		VERSION 2.0					
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					CÓDIGO:
PROCESO:		Comunicación					CÓDIGO:
SUBPROCESO:		Comunicación Externa					CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:		Comunicación Externa					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
2	Elaborar el Plan Anual de Comunicación Externa	Identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas, tomando como insumo los informes de quejas, reclamos y sugerencias recibidas, entre otros.	30 dias	Para identificar las necesidades y expectativas del público externo se debe considerar el PEI y los objetivos estratégicos vinculados con la comunicación externa, así como las políticas y estrategias establecidas en el Manual Estratégico de Comunicación.	Proyecto de Plan Anual de Comunicación		Jefe División Comunicación Social y Equipo o Comisión de Trabajo
		Analiza los canales y los medios más pertinentes para llegar a cada público externo, considerando los recursos disponibles.	30 dias	Otro insumo que debe ser analizado, es el informe de quejas, reclamos y sugerencias más frecuentes recibidas de las partes interesadas externas.	Memorándum solicitando la aprobación del Plan		
		Define metas, acciones comunicacionales, actividades, responsables, plazos para lograr los objetivos de comunicación externa alineados a las políticas y estrategias institucionales.	30 dias	La elaboración del Plan Anual debe ser liderado por el Jefe de la División Comunicación Social, pudiendo conformarse un Equipo o Comisión de Trabajo integrado por representantes de las diversas dependencias de la institución.	Resolución del Directorio que aprueba el Plan Anual de Comunicación		
		Estima los recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros que serán necesarios para la ejecución de las acciones de comunicación externa.	30 dias	El Plan debe contener las acciones para poner en práctica las estrategias, incluyendo las acciones y los canales que se emplearán para comunicación externa y la rendición de cuentas a la ciudadanía, así como los recursos financieros que serán necesarios considerar en el plan anual de adquisiciones (PAC) y el presupuesto anual de la institución.	Evidencia de la remisión del Plan Anual de Comunicación al MITIC		
		Elabora el plan anual de comunicación externa, que hará parte del Plan Anual de Comunicación de la institución, considerando los requerimientos de los entes gubernamentales competentes.	60 dias	La socialización del Plan con las diversas dependencias de la institución, empleará múltiples canales (presentaciones, correo electrónico, intranet, otros).	Evidencia de socialización interna del Plan Anual de Comunicación		
		Gestiona la aprobación del Plan Anual de Comunicación.	60 dias	El Plan aprobado por el Directorio debe remitirse al			
		Socializa internamente el Plan, con las diversas dependencias de la institución.	15 dias				



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

PRINCIPIO:		CONTROL OPERACIONAL					
ELEMENTO:		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
N°:		93					
		VERSION 2.0					
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					CÓDIGO:
PROCESO:		Comunicación					CÓDIGO:
SUBPROCESO:		Comunicación Externa					CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:		Comunicación Externa					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Presenta el Plan Anual de Comunicación, que incluye lo referente a la comunicación externa, al ente gubernamental competente (MITIC).	30 días	MITIC, de conformidad a la exigencia vigente.			
3	Definir los productos o campañas comunicacionales para atender los requerimientos de difusión externa	Identifica la necesidad o recibe solicitudes de difusión externa de informaciones relevantes de los procesos, productos / servicios, gestión y logros institucionales, entre otros.	1 días	La necesidad de ejecutar acciones comunicacionales pueden originarse en la propia División Comunicación Social, así como a partir de requerimientos recibidos de las diversas instancias / dependencias de la institución.	Producto o campaña comunicacional aprobado y autorizado para su desarrollo (correo electrónico, memorándum de validación y aprobación)	* Producción documental - Secretaría General	Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano
		Gestiona con las diversas dependencias afectadas la provisión de las informaciones deben ser difundidas externamente, o bien recopila más mismas.	1 días	Las dependencias solicitantes deben suministrar todas las informaciones y las especificaciones para que la División Comunicación Social pueda establecer los productos comunicacionales y los medios / canales más efectivos.		*	
		Analiza las informaciones obtenidas, la naturaleza o ámbito del tema, el público destinatario, plazo para la ejecución, entre otros aspectos.	1 días	El Jefe de la División Comunicación Social debe revisar la propuesta del producto, pieza o campaña comunicacional elaborada por el plantel humano de la División.		Formulación de Planes, Programas y Proyectos institucionales Gabinete Técnico	
		Define el producto comunicacional, junto con los medios y los canales de difusión más pertinentes, o la propuesta de campaña comunicacional.	1 días	El Jefe de la División Comunicación Social deberá gestionar con el titular de la dependencia solicitante o con el responsable designado por éste, el tema o ámbito de la información, la revisión y validación de la propuesta de producto, pieza o campaña comunicacional.		* Monitoreo y evaluación de Planes, Coordinación del Comité de Control Interno Programas y Proyectos institucionales - Gabinete Técnico	
		Evalúa y aprueba la elaboración o diseño del producto comunicacional, los medios y canales de difusión a emplear.	1 días	La División Comunicación Social implementará un mecanismo para registrar las solicitudes de publicación y/o difusión, identificando la dependencia solicitante y el o los funcionarios designados para ejecutar los trabajos necesarios. El Jefe de la División Comunicación Social debe gestionar ante las instancias / dependencias pertinentes, la provisión de los materiales, insumos, servicios y otros recursos necesarios para la ejecución de los trabajos.		*	



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

PRINCIPIO:		CONTROL OPERACIONAL					
ELEMENTO:		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
N°:		93					
							VERSION 2.0
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					CÓDIGO:
PROCESO:		Comunicación					CÓDIGO:
SUBPROCESO:		Comunicación Externa					CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:		Comunicación Externa					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Producir los contenidos, mensajes, o materiales que serán difundidos	Diseña el mensaje, contenido, pieza comunicativa y/o campaña que será difundida externamente.	30 días	Todo los productos comunicacionales elaborados por la División Comunicación Social deben ser registrados y almacenados en una base de datos. El Jefe de la División Comunicación Social debe revisar y aprobar el producto / campaña comunicacional elaborado por el plantel humano de la División, antes de su difusión. El Jefe de la División Comunicación Social deberá gestionar con el titular de la dependencia solicitante o responsable del tema o ámbito de la información, la revisión y validación del producto / campaña comunicacional para proceder a su difusión. Todos los productos comunicacionales deben ajustarse a las normas del gobierno en cuanto a líneas gráficas, manual de marcas y otras disposiciones emitidas por el MITIC.	Producto / pieza o campaña comunicacional elaborado, validado y aprobado para su difusión (correo electrónico, memorándum de validación y aprobación)	Implementación del Sistema de Control Interno - Coordinación del Comité de Control Interno * Elaboración del PAC, Seguimiento y Modificaciones al PAC - Gerencia Operativa de Contrataciones	Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano
		Verifica y aprueba los productos comunicacionales elaborados.	30 días				
		Gestiona la aprobación del producto comunicacional, por parte de los titulares de las dependencias correspondientes (Directorio, gerencias).	30 días				
		Almacena digitalmente los mensajes, piezas comunicativas, evidencias (documentales fotográficas o audiovisuales de las campañas) en la base de datos de la División Comunicación Social.	30 días				
5	Difundir y/o publicar los productos comunicacionales generados	Gestiona o realiza la publicación y/o difusión de acuerdo a los medios y canales de comunicación definidos.	30 días	Todas las publicaciones oficiales deben ajustarse a las normas del gobierno en cuanto a líneas gráficas, manual de marcas y otras disposiciones emitidas por el MITIC. El Jefe de la División Comunicación Social designará al funcionario a cargo de realizar el seguimiento y control de las publicaciones / difusiones, a fin de verificar su correcta recepción, debiendo el mismo reportar de manera inmediata toda situación que requiera ajustes o correctivos en el mensaje, o en el canal empleado.	Evidencia de la difusión y/o publicación (escrito, audiovisual, en página web, redes sociales, otros) Reportes de no conformidad de la publicación / difusión (cuando corresponda)		Plantel humano de la División Comunicación Social
		Realiza seguimiento y control de las publicaciones / difusiones realizadas, a fin de comprobar la correcta recepción de los mensajes.	30 días				
		Informa a la jefatura toda necesidad de ajuste, corrección, refuerzo o retroalimentación, respecto a las informaciones difundidas externamente.	30 días				



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 Externa					CÓDIGO:
PROCEDIMIENTO:		Comunicación Externa					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Medir la efectividad de la comunicación externa	Define los instrumentos, responsables, recursos necesarios, plazos para medir la efectividad de los mecanismos de comunicación externa implementadas.	60 días	Los instrumentos a aplicar para medir la efectividad de la comunicación externa, pueden consistir en encuestas, cuestionarios, análisis de los canales de comunicación más utilizados (redes sociales, página web, publicaciones en medios de prensa, entre otros).	Instrumentos de recolección de datos aplicados. Informe de Resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa.		Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano
		Diseña o gestiona el diseño de los instrumentos de recolección de datos sobre la satisfacción de las partes interesadas pertinentes respecto a la oportunidad, utilidad, suficiencia, transparencia, disponibilidad o accesibilidad de las informaciones difundidas externamente.	60 días				
		Aplica o gestiona la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.	60 días				
		Procesa, sistematiza y consolida los datos recogidos.	60 días				
		Elabora el informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa.	60 días				
		Analiza los resultados, aplicando diferentes filtros o categorías de análisis, identifica fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora	60 días				
		Presenta el Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa a las instancias pertinentes.	60 días				



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

PRINCIPIO:		CONTROL OPERACIONAL						VERSION 2.0	
ELEMENTO:		PROCEDIMIENTOS							
FORMATO:		Diseño de Procedimientos							
Nº:		93							
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						CÓDIGO:	
PROCESO:		Comunicación						CÓDIGO:	
SUBPROCESO:		Comunicación Externa						CÓDIGO:	
PROCEDIMIENTO:		Comunicación Externa							
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable		
7	Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación externa	Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso.	60 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		Jefe de la División Comunicación Social y plantel humano		
		Analiza el resultado de los indicadores en relación a la meta.	60 dias						
		Considera el registro de eventos de riesgos operativos materializados que pudieron incidir en el resultado de los indicadores.	60 dias						
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvíos de la meta y los riesgos materializados, así como la eficacia de las acciones de mitigación aplicadas.	60 dias	De acuerdo al resultado de los indicadores, así como los reportes de riesgos materializados, se formularán acciones correctivas o de mejora. El Jefe 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 de mejora 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		
		Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de comunicación externa, incluyendo ajustes al plan de comunicación, cambio de canales o medios de difusión, entre otros.	60 dias						
		Implementa y gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento de la comunicación externa.	60 dias						
Elaborado por:									
Revisado por:									
Aprobado por Directorio									



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

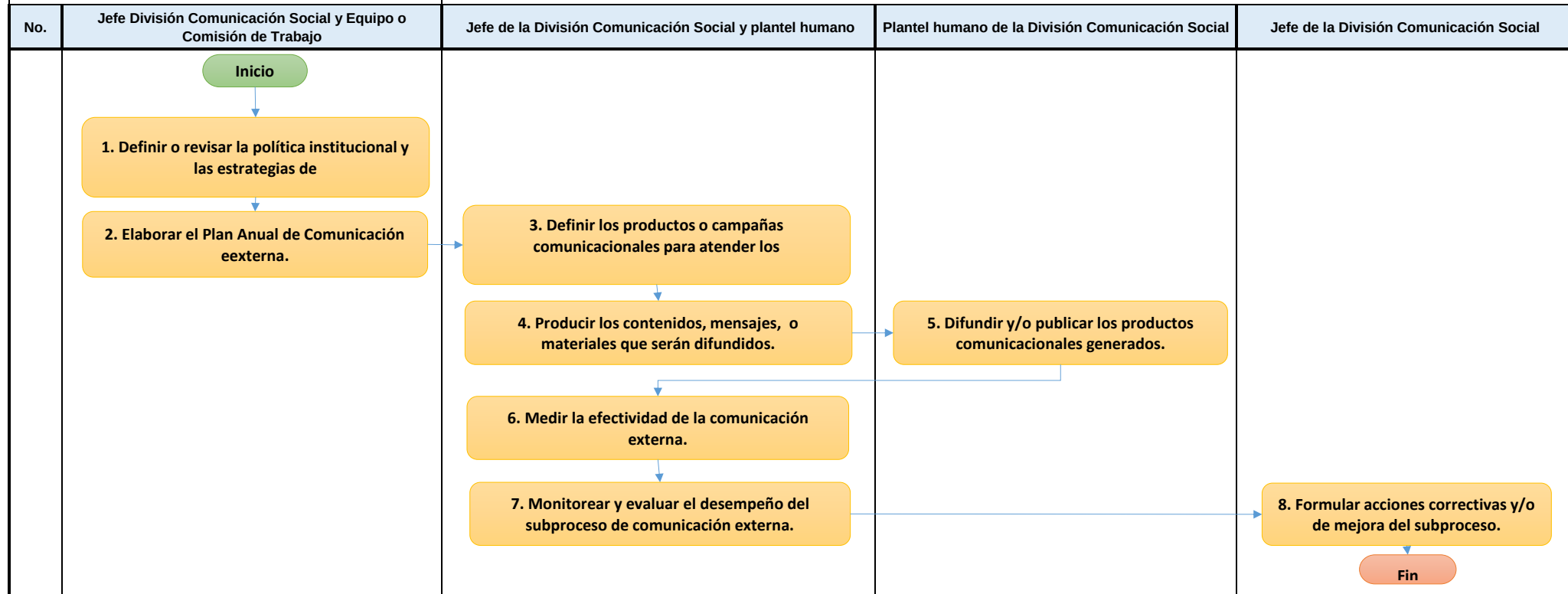
PRINCIPIO:
ELEMENTO:
FORMATO:
N°:

Control Operacional
PROCEDIMIENTOS
Diseño Flujoograma
94

Versión 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código
PROCESO:	Comunicación	Código
SUBPROCESO:	Comunicación Externa	Código

PROCEDIMIENTO:	Comunicación Externa
----------------	----------------------



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por Directorio: