
INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



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

COMPONENTE Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos
N°.: 99

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Actividad	Objetivo Subproceso	Factor Critico de Éxito	Tipo de indicador	Denominación del Indicador	Fórmula	Descripción	Línea de Base	Meta	Versión 1.0 Rango de Tolerancia			Periodicidad	Responsable del análisis
												Inaceptable	Aceptable	óptimo Meta		
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Comunicación	Comunicación Externa	NA	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.	1. Empleo de canales y medios de comunicación adecuados y pertinentes a las características, necesidades y expectativas del público objetivo. 2.Capacidad de atender en tiempo y forma los requerimientos de comunicación externa de la institución 3. Medición periódica de los resultados del proceso de comunicación externa, para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.	Eficacia	Cumplimiento del plan anual	Número de actividades de comunicación externa ejecutadas / Número de actividades de comunicación externa planificadas para el periodo x 100	Evalúa el grado de cumplimiento de las actividades de comunicación externa planificadas para el periodo.	Sin dato	igual o superior al 90%	igual o inferior al 75%	superior al 75%	igual o superior al 90%	Trimestral	Jefe División Comunicación Social
			NA			Efectividad	Productos / piezas / Campañas comunicacionales desarrollados	Número de productos, piezas y campañas comunicacionales desarrollados para su difusión externa / total de solicitudes o requerimientos de productos / piezas / campañas comunicacionales recibidos x 100	Mide la capacidad de responder en tiempo y forma con las necesidades de diseño, desarrollo y difusión de informaciones / mensajes dirigidos a las partes interesadas externas.	Sin dato	igual o superior al 90%	igual o inferior al 75%	superior al 75%	igual o superior al 90%	Trimestral	
			NA			Calidad	Efectividad de la comunicación externa	% de satisfacción de colaboradores con la comunicación externa	Evalúa la satisfacción de las partes interesadas externas y su percepción sobre la efectividad de los mecanismos que comunicación de la institución.	Sin dato	igual o superior al 70%	igual o inferior al 60%	superior al 60%	igual o superior al 70%	Anual	

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

Proceso:	COMUNICACIÓN
----------	--------------

Subproceso:	COMUNICACIÓN EXTERNA
-------------	----------------------

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.

Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Fórmula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificación (7)	Fecha de Vigencia. (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medición (10)
					ÓPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Comunicación Externa	1- Manual estratégico de comunicación 2- Plan anual de comunicación - Componente Comunicación Externa 3- Productos, piezas y/o campañas comunicativas difundidas externamente 4- Informe de resultados de la medición de la efectividad de la comunicación externa	1. Evalúa el grado de cumplimiento de las actividades de comunicación externa planificadas para el periodo. 2. Mide la capacidad de responder en tiempo y forma con las necesidades de diseño, desarrollo y difusión de informaciones / mensajes dirigidos a las partes interesadas externas. 3. Evalúa la satisfacción de las partes interesadas externas y su percepción sobre la efectividad de los mecanismos que comunicaron de la institución.	1. Número de actividades de comunicación externa ejecutadas / Número de actividades de comunicación externa planificadas para el periodo x 100 2. Número de productos, piezas y campañas comunicacionales desarrollados para su difusión externa / total de solicitudes o requerimientos de productos / piezas / campañas comunicacionales recibidos x 100 3. % de satisfacción de colaboradores con la comunicación externa	Trimestral	igual o superior al 90%	superior al 75%	igual o inferior al 60%	Informe	A partir la aprobación por RD	Jefe de División	Jefe de División
				Trimestral							
				Anual							

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por: Directorio de la CONATEL