

RESOLUCIÓN No. SNT-2013- 0373

LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 10 de la Ley Reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones, en el artículo innumerado 5, letra m), faculta al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones, resolver asuntos relativos a la Administración General de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que, la letra o) del citado artículo innumerado 5, faculta al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones, delegar una o más atribuciones específicas a las servidoras y los servidores de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

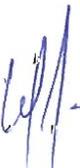
Que, las Normas de Control Interno para las entidades, organismos del Sector Público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, emitidas por la Contraloría General del Estado, en la norma NCI 500, "Información y Comunicación", se establece que la máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

Que, la Norma de Control Interno NCI 500, "Información y Comunicación", establece que la máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

Que, la Norma de Control Interno NCI 500-01, "Controles sobre sistemas de información" indica que las instituciones deberán tener controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles; así mismo, la NCI 500-02 "Canales de comunicación abiertos" establece que en cada institución se deberán establecer canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.

Que, la Dirección General de Auditoría Interna de la SENATEL, con oficio DGAI-2013-007 de 23 de enero de 2013, comunicó los resultados de la Evaluación integral del sistema de control interno de la entidad, entre otras con la siguiente recomendación: *"Al Director General de Control de Gestión, 10. Presentará a la brevedad posible, a la máxima autoridad para su aprobación, el proyecto de política de comunicación interna del CONATEL y SENATEL, para su inmediata implementación"*.

Que, con Memorando DGJ-2013-2289-M, la Dirección General Jurídica emitió sus observaciones respecto del contenido del "Proyecto de Política de Comunicación Interna del CONATEL y SENATEL."


En ejercicio de sus facultades,

Handwritten notes:
2013-12-16
14.26

RESUELVE:

Artículo 1. Expedir la POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES Y DEL CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.

Artículo 2. Alcance

La Política de Comunicación interna de la SENATEL y del CONATEL, establece para sus servidores y trabajadores la responsabilidad del uso y manejo adecuado de la información y de las herramientas disponibles para una eficiente y eficaz gestión institucional.

2.1. Nivel individual y relacional

Corresponde a los estilos de comunicación interpersonal que se desarrollan entre la alta dirección, los servidores y trabajadores, buscando la correcta emisión de mensajes para el funcionamiento de la institución.

2.2. Nivel organizacional

Se busca la difusión adecuada y oportuna de los procesos y políticas institucionales, relacionadas con la visión y misión de la entidad, mediante la realización de talleres, reuniones de trabajo, o mediante el correo electrónico.

Para tales fines se establecen herramientas y canales de difusión, tanto de la alta dirección como del resto de servidores y trabajadores en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, mediante la estrategia de información de acuerdo con lo que las directrices establezcan como adecuada, acorde con los objetivos institucionales y con los escenarios en los que se desarrollan.

Serán objeto de comunicación interna:

- ✓ Planificación institucional
- ✓ Políticas regulatorias de Telecomunicaciones
- ✓ Políticas institucionales
- ✓ Disposiciones de autoridades y directores
- ✓ Objetivos de la institución
- ✓ Procesos y actividades en marcha
- ✓ Logros y metas alcanzados
- ✓ Indicadores de gestión
- ✓ Otros que la autoridad estime conveniente

Artículo 3. Objetivo

La elaboración e implementación de la política de comunicación interna de la SENATEL y CONATEL, tiene como objetivo fundamental el asegurar una adecuada gestión de las comunicaciones internas de la Institución.

Artículo 4. Responsabilidades

4.1. Manejo de la información

Por principio, toda información que generen los servidores y trabajadores, en el ejercicio de sus funciones administrativas, es de propiedad intelectual, material y jurídica de la Institución, inclúyanse: matrices elaboradas en medios electrónicos, planes, memorandos, oficios, informes, reportes, boletines, presentaciones, publicidad, propaganda, desarrollos tecnológicos, información y documentación interna enviada a otros departamentos o a otras instituciones; la información externa recibida por la SENATEL y CONATEL, es de propiedad de estas instituciones, por razones de confidencialidad y manejo de la información.

Se deben emplear canales adecuados de información respetando las políticas institucionales:

4.1.1. Relacional

4.1.1.1. Staff Directivo

Está integrado por la máxima autoridad de la institución, los directores de área, los asesores, y secretario general. El objetivo de estas reuniones es analizar y definir la hoja de ruta estratégica en materia técnica, administrativa y organizativa. Como resultado, se generan actas y compromisos a ser desarrollados por los directores de área. Estas sesiones solamente pueden ser convocadas por la máxima autoridad de la Institución o su delegado.

4.1.1.2. Direcciones y unidades administrativas

Su rol es la comunicación y coordinación al interior de su área, a fin de establecer los mecanismos metodológicos adecuados para cumplir lo requerido por las autoridades tanto de la SENATEL como del CONATEL, generando insumos para la toma de decisiones, mismos que pueden ser memorandos, oficios, informes o cualquier otro tipo de documento.

4.1.1.3. Comités especializados

Son grupos de trabajo conformados con objetivos específicos que permiten el cumplimiento de disposiciones tanto gubernamentales, sectoriales e institucionales. Con el propósito de difundir los compromisos y resultados alcanzados, se generan actas de cada reunión, así como informes u otros documentos, los cuales serán difundidos mediante medios escritos, previa autorización de quien conformó el comité, a fin de documentar esta difusión.

4.1.2. Documental

41-
Todo documento involucra responsabilidad y empoderamiento, para ello se ha establecido el empleo de plataformas de gestión documental actualmente disponibles para todos los funcionarios.

4.1.3. Circulares internas

La información relacionada con los temas mencionados en el numeral 2.2 del artículo 2 del presente documento, o cualquier otro asunto correspondiente únicamente a las labores institucionales será canalizada a través del envío de Memorandos circulares; estas comunicaciones serán de potestad exclusiva del Secretario Nacional de Telecomunicaciones y del Presidente del CONATEL, así como de directores, directores regionales y subdirectores de área, dependiendo del tema de que se trate.

4.1.4. Publicaciones internas

Se efectuarán boletines electrónicos de información, correos electrónicos masivos de las áreas que requieran informar actividades, disposiciones, recomendaciones puntuales; estas publicaciones serán canalizadas a través del responsable de comunicación institucional o del área de Talento Humano, dependiendo del tema.

4.1.5. Herramientas tecnológicas

La Institución dispone de importantes herramientas tecnológicas que permiten una interrelación acorde a las exigencias y tiempos de respuesta para su normal desempeño.

4.1.5.1. Intranet

Esta plataforma cuenta con una estructura local de redes para garantizar la comunicación interna bidireccional. Además, cuenta con una estructura de navegación que permite aportar la gestión cotidiana de los funcionarios.

Las diferentes áreas pueden hacer uso de la intranet para difundir procesos, formularios y demás insumos de orden interno.

La administración de la Intranet está bajo la Dirección General de Sistemas Informáticos, apoyada por el responsable de Comunicación en lo concerniente al uso adecuado de la información.

4.1.6 Vocerías y delegaciones

El Presidente del Consejo Nacional de Telecomunicaciones y el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, son los voceros oficiales de la Institución ante los medios de comunicación, autoridades gubernamentales, el sector empresarial, la sociedad civil y la opinión pública en general. Son además las únicas autoridades que podrán designar, de manera verbal o escrita, a los voceros de la Institución que, por sus conocimientos técnicos, se encuentran en la capacidad de emitir información especializada. Cualquier direccionamiento en ese sentido deberá ser conocido y gestionado por el responsable de Comunicación institucional.

Es así que, en aras de precautelar la imagen y prestigio de las autoridades y de la Institución misma, ningún funcionario podrá brindar declaraciones a periodistas o editorialistas ni a medios de comunicación (televisión, radio,

prensa, agencias de noticias, Internet, etc.), sin la autorización de la máxima autoridad y sin el conocimiento del responsable de Comunicación; quien además deberá someter a revisión y análisis previo, la información que se considerará difundir. La prohibición de entregar información incluye también el uso de medios electrónicos (Internet, correo electrónico, medios magnéticos) y de la telefonía fija y celular.

Adicionalmente, se restringe cualquier comentario o declaración respecto a la Institución, coyuntura nacional en política, economía o judicial ante los medios de comunicación, aun cuando el funcionario lo haga a título personal.

Para los fines de orden interno, es la principal autoridad de la Institución la única facultada a dirigirse a los funcionarios en nombre tanto de la SENATEL como del CONATEL.

La autoridad máxima de la Institución es la única facultada para delegar verbal o documentadamente su representación ante los funcionarios, cuando lo considere necesario. Si la disposición es verbal, el responsable de Comunicación circunscribirá por escrito el límite hasta el cual está facultado el servidor o servidora designado o designada.

4.1.7 Comunicación de crisis

Con el afán de precautelar el principio de institucionalidad y el buen nombre de sus autoridades y funcionarios, el responsable de Comunicación deberá, dependiendo de las coyunturas, presentar un plan de comunicación de crisis, cuya misión es establecer los lineamientos tácticos y estratégicos que permitirán que la comunicación apunte a la mitigación de las crisis.

Es así que, la unidad de comunicación mediante un estudio interno o externo deberá considerar, entre otras cosas:

- Identificar áreas críticas (escenarios)
- Organización estratégica de contenidos
- Herramientas comunicacionales para la gestión de crisis
- Detectar audiencias potenciales
- Procedimientos pre y post "estallido de crisis"
- Conformación de un comité de crisis
- Metodología de medición de resultados

4.1.7 Uso de canales electrónicos de difusión institucionales (Redes Sociales)

En la actualidad la gestión de Redes Sociales es una de las principales herramientas comunicacionales que permite difundir la gestión de la institución y de sus máximas autoridades, por lo tanto, su administración deberá estar a cargo de profesionales de la comunicación delegados por la máxima autoridad.

El responsable de Comunicación o su delegado, deberá administrar la información institucional, conforme las políticas de ética y uso de la misma;

emitir la información correcta y sin que cause perjuicio a la institución, máximas autoridades o funcionarios.

Además, la información que se publique en los medios electrónicos tiene que ser transparente, verdadera, propositiva e informativa.

El responsable de Comunicación no podrá delegar a más de dos administradores de las plataformas sociales electrónicas, salvo disposición de la máxima autoridad, esto quiere decir, que las claves de acceso son de administración de la Unidad de Comunicación.

Las respuestas que se generen (feedback) con los usuarios deberá ser atendido previo las debidas consultas de las instancias técnicas – jurídicas adecuadas.

Artículo 5. De la ejecución de la presente Resolución, encárguese a la Secretaría General, Dirección General de Control de Gestión, Dirección General Administrativa Financiera y Subdirección de Gestión del Talento Humano de la SENATEL, en el ámbito de sus competencias.

Artículo 6. Las disposiciones de Política de Comunicación Interna del CONATEL y SENATEL entrarán en vigencia a partir de la fecha de su promulgación.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el **19 DIC. 2013**



Ing. Javier Véliz Madinyá, MBA
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



Dr. Giovanni Sevilla Llaguno
SECRETARIO GENERAL

<p>Elaborado por: Sra. Rita Flores</p>	<p>Revisado por: Dra. Myrian Ortiz </p>	<p>Aprobado por: Dra. Gladys Mancero</p>
---	---	---