



**RESOLUCIÓN No. ST-2011 0084**

**Ing. Fabián Jaramillo Palacios  
SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que: "La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que, conforme el Reglamento Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación como Proceso Habilitante de Asesoría; y entre las Atribuciones y Responsabilidades de este Órgano Administrativo tiene como objetivo específico desarrollar, proponer e implementar políticas y estrategias de comunicación y difusión para la Superintendencia de Telecomunicaciones;

Que, la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación ha desarrollado las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones" con el fin de que los funcionarios y servidores de la Institución tengan pautas para conocer cómo se debe relacionar la SUPERTEL con su público de interés;

Que, mediante memorando DIC.2010.00337 se solicita al Superintendente la revisión y aprobación de las Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, y;

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 10, letra p) del Reglamento Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones



**RESUELVE:**



**Artículo Único.-** Aprobar y Expedir las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", que están integradas por los siguientes componentes: Políticas Generales, Estrategias de Comunicación, Acciones Comunicacionales; y que se detallan a continuación:

**PRINCIPIOS GENERALES**

1. La Superintendencia de Telecomunicaciones es el ente autónomo que tiene a su cargo el control de las telecomunicaciones del país, en defensa de los intereses del Estado y del pueblo, usuario de los servicios de telecomunicaciones. Tiene personería jurídica, régimen de contrataciones, administración financiera y contable y administración de recursos humanos autónomos, para tales efectos se rige por la normativa vigente.
2. La misión de la Superintendencia de Telecomunicaciones es vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia.
3. La Superintendencia de Telecomunicaciones fomenta los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, y su principal objetivo es velar por el cumplimiento de los mismos.
4. La Dirección Nacional de Imagen y Comunicación propone políticas de comunicación para alcanzar los objetivos institucionales mediante acciones comunicacionales que son generadas a partir de planes y programas con procedimientos claramente establecidos.
5. Las políticas de comunicación son un marco referencial para la ejecución de actividades en el ámbito comunicacional; en las mismas se establecen las pautas a partir de las cuales el Organismo Técnico de Control establece contacto con sus clientes internos y externos.
6. La SUPERTEL genera información, que debe ser difundida previa aprobación.
7. Las políticas de comunicación unifican el lenguaje corporativo para ayudar a un grupo de personas a trabajar en conjunto y obtener fines comunes. Estas políticas permiten la planificación de mensajes, establecen los mecanismos para el procesamiento de la información y facilitan el diseño de estrategias de difusión.

**POLÍTICAS GENERALES**

**VOCEROS**

Existen tres niveles de voceros institucionales:



- NIVEL 1: El Superintendente de Telecomunicaciones, como vocero oficial y máxima autoridad.
- NIVEL 2: Los Intendentes, el Procurador General, Delegados Regionales y Directores Nacionales, previa autorización del vocero oficial.
- NIVEL 3: Los Comunicadores, previa autorización del vocero oficial.



El funcionamiento de los voceros se enmarca en la estructura jerárquica de la institución, en donde los niveles 2 y 3 actuarán bajo autorización expresa del nivel 1, quien delegará la vocería solo en los casos que estratégicamente se determine.

El ámbito de acción de los voceros es el siguiente:

Nivel 1: Nacional

Nivel 2: Regional, local (Focalizado por temas de injerencia directa)

Nivel 3: Institucional (proceso de orientación mediática)

Los voceros coordinan sus actividades con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación a fin de mantener monitoreo sobre la difusión de los medios.

### **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

- Fortalecer la identidad e imagen institucional basadas en la transmisión de noticias transparentes y objetivas generadas por la SUPERTEL.
- Coordinar la cobertura periodística cuando esta amerite, ya sea por pedido de la Institución o cuando los medios de comunicación lo requieran.

### **RELACIONES PÚBLICAS**

- Establecer vínculos de relación con diferentes niveles de gobierno, sector público y privado, con el objetivo de estimular estrategias de colaboración y cooperación, dándoles a conocer las grandes líneas de actuación de la institución, con el fin de proyectar en la sociedad una imagen positiva de la SUPERTEL.

### **PROTOCOLO Y CEREMONIAL**

- Las actividades de protocolo y ceremonial de la SUPERTEL, serán coordinadas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, quien vigilará el desarrollo de los eventos así como la organización de estos.

### **COMUNICACIÓN INTERNA**

- La SUPERTEL tiene como medios de difusión internos:
  - La página INTRANET: para difusión on line entre los funcionarios de la institución.
  - El periódico "Supercomunidad", de circulación semanal.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

- Como medios externos la SUPERTEL cuenta con:
  - Página web [www.supertel.gob.ec](http://www.supertel.gob.ec): para comunicación on line
  - Supertel TV: audiovisual con formato de revista
  - Stands electrónicos: kioskos móviles para recepción de denuncias
  - Productos comunicacionales impresos: revistas
  - Productos en audio y video: material coyuntural en formato de noticias
  - Material promocional (POP): para distribución masiva
  - Noticiero Digital: producto audiovisual para información en los edificios Institucionales.



## MONITOREO

- Todas las entrevistas a medios nacionales, regionales o locales deben ser grabados y monitoreados ya sea por los Intendentes Regionales o por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, según sea el caso.
- En caso de que el monitoreo se realice en las Regionales de la SUPERTEL, se deberá enviar a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, el producto de este trabajo, a fin de que se lo difunda a nivel nacional.

## ACCIONES COMUNICACIONALES

### ENTREVISTAS

- Las entrevistas hechas por medios nacionales, regionales o locales deben hacerse de manera presencial, se evitarán en lo posible (salvo en los casos que la máxima autoridad así lo determine por necesidad institucional) las entrevistas por teléfono ya que no hay forma de monitorear el procedimiento de la misma.
- Todas las entrevistas se realizarán con la autorización del Superintendente.

## PRODUCTOS COMUNICACIONALES

- Campañas Institucionales de difusión:
  - Desarrolladas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Eventos Institucionales: (talleres, charlas, jornadas)
  - Son responsabilidad de las Direcciones, Intendencias y Delegaciones Regionales en coordinación con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Publicaciones internas – externas:
  - Procesadas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación y aprobadas por el Consejo Editorial.
- Manuales: Estos serán generados por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación para situaciones particulares que requieran su uso.



## **MATERIAL PARA DIFUSIÓN**

- Las unidades técnicas, administrativas y de apoyo proporcionarán de manera regular y constante toda la información de carácter público a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación para su publicación.
- Las publicaciones de carácter administrativo o que requieran su difusión por medios impresos ya sea en medios nacionales, regionales o locales, deberán ser coordinados con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Toda publicación se realizará previa autorización de la autoridad a la que le compete el tema.



## **IMAGEN INSTITUCIONAL**

- De acuerdo a la Resolución ST-2010-0126 de 29 de marzo de 2010, la aplicación de imagen institucional es obligatoria para todas las unidades, para lo cual se encuentra el "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL", en la página web interna (INTRANET).
- Las campañas institucionales serán desarrolladas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación con sujeción al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".
- Los edificios institucionales deberán guardar los parámetros establecidos en el "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL"; para tal efecto, las Unidades Regionales coordinarán con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación la correcta aplicación de dicho Manual.
- La señalética de todas las unidades y edificios de la Institución deberán ser coordinados con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación en sujeción al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".
- Los uniformes, la identificación, la tarjeta de visitante y los vehículos oficiales deberán registrarse al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".

## **CONSEJO EDITORIAL**

El Consejo Editorial estará conformado por el Superintendente de Telecomunicaciones y los funcionarios que expresamente determine la máxima autoridad.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

 PRIMERA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación la evaluación e implementación de la ejecución de las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", para lo cual coordinará con los voceros y funcionarios de la Institución.



**SEGUNDA.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.



Dado en Quito a, 16 MAR. 2011

Ing. Fabián Jaramillo Palacios

**SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**

(COPIA)

Oswaldo Ramón/Luis Holguín/Patricio Jarrín.  
15-03-11



**MEMORANDO PRG-2011- 0309**

**PARA :** Ing. Fabián Jaramillo P.  
**SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES**

**DE :** Dr. Oswaldo Ramón M.  
**PROCURADOR GENERAL**

**ASUNTO :** RESOLUCIÓN QUE APRUEBA "LAS POLÍTICAS DE  
COMUNICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES"

**FECHA :** 15 MAR 2011 16 MAR. 2011

En atención al memorando DIC-2011-00057 de 12 de marzo de 2011, mediante el cual la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, solicita a esta Procuraduría General la revisión final del proyecto de Resolución que aprueba y expide las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", que incorpora las observaciones presentadas conjuntamente por esta Procuraduría General y la Secretaría General, mediante memorando PRG-2011-0279 de 3 de marzo de 2011; me permito indicar a usted que este Órgano Administrativo verificó la incorporación de dichas sugerencias en el texto de la Resolución que adjuntamos al presente memorando, para la respectiva aprobación y firma de su autoridad.

  
Dr. Oswaldo Ramón M.  
**PROCURADOR GENERAL**

Adj. Un original y dos copias de la Resolución de la referencia.



*Abg. Murillo:  
- Favor atender trámite  
SU MORGOL/2011  
osmy*

**Memorando DIC-2011-00057**

---

**PARA:** Dr. Oswaldo Ramón M.  
**PROCURADOR GENERAL**

**DE:** Lic. Patricio Jarrin  
**DIRECTOR NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**

**ASUNTO:** CORRECCIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE EXPIDE Y  
APRUEBA LAS "POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES"

**FECHA:** 12 de Marzo del 2011

En atención al memorando PRG-2011-0279 del 3 de marzo de 2011, mediante el cual se solicita a esta dirección las correcciones enviadas por Procuraduría General y Secretaría General, me permito indicar que estas han sido realizadas y remito el texto para proseguir con el trámite.

Lic. Patricio Jarrin  
**DIRECTOR NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**



**MEMORANDO PRG-2011- 0279**

**PARA :** Lic. Patricio Jarrín N.  
**DIRECTOR NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**

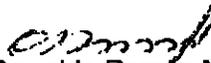
**DE :** Dr. Oswaldo Ramón M.  
**PROCURADOR GENERAL**

**ASUNTO :** OBSERVACIONES A PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE  
EXPIDE Y APRUEBA LAS "POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN  
DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES"

**FECHA :** 3 MAR 2011

En atención a su memorando DIC-2011-0047 de 1 de marzo de 2011, mediante el cual solicita a esta Procuraduría General la revisión del proyecto de Resolución que aprueba y expide las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones" en el que se incorporan las observaciones remitidas previamente por este Órgano Administrativo, al respecto me permito indicar lo siguiente:

En virtud que en el ple de sumillas de la Resolución se incluye al Dr. Luis Holguín O., Secretario General, hemos remitido el texto del proyecto de la referencia a la Secretaría General para la respectiva revisión; y así incluir en el texto final que adjuntamos al presente memorando, las sugerencias tanto de la Procuraduría General como de la Secretaría General, previo a la firma de la máxima autoridad.

  
Dr. Oswaldo Ramón M.  
**PROCURADOR GENERAL**

C.C. Dr. Luis Holguín O.  
**SECRETARIO GENERAL**

Adj. Texto del Proyecto con observaciones resaitadas con control de cambios.

(COPIA)  
Paulina Murillo  
03-03-11



**RESOLUCIÓN No. ST-2011**

**Ing. Claudio Rosas Castro**  
**SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES (S)**

Comentario (B) de la ley que  
Resolución se aprobó por el  
Superintendente de Telecomunicaciones

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que: "La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que, conforme el Reglamento Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación como Proceso Habilitante de Asesoría; y entre las Atribuciones y Responsabilidades de este Órgano Administrativo; tiene como objetivo específico desarrollar, proponer e implementar políticas y estrategias de comunicación y difusión para la Superintendencia de Telecomunicaciones; ~~puesto que son un marco de referencia frente al cual se comparan las actuaciones de los miembros de la organización; y, señalar qué aprueba la Institución y qué rechaza, a nivel de comunicaciones;~~

Que, la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación ha desarrollado las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones" con el fin de que los funcionarios y servidores de la Institución tengan pautas para conocer cómo se debe relacionar la SUPERTEL con su público de interés; ~~de los directivos hacia los servidores, de los servidores hacia el nivel directivo y de la Institución en su conjunto hacia los usuarios y la sociedad en general;~~

-Que, mediante memorando DIC.2010.00337 se solicita al Superintendente la revisión y aprobación de las Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, y;

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 10, letra p) del Reglamento Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones

## RESUELVE:

Único.- Aprobar y Expedir las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", que se están integradas por los siguientes componentes: Políticas Generales, Estrategias de Comunicación, Acciones Comunicacionales; y que se detallan a continuación:

### PRINCIPIOS GENERALES

1. La Superintendencia de Telecomunicaciones es el ente autónomo encargado ~~que tiene a su cargo~~ del control de las telecomunicaciones del país, en defensa de los intereses del Estado y del pueblo, usuario de los servicios de telecomunicaciones. ~~Tiene personería jurídica, régimen de contrataciones, administración financiera y contable y administración de recursos humanos autónomos, para tales efectos se rige por la normativa vigente~~
2. La misión de la Superintendencia de Telecomunicaciones es vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, ~~de radiodifusión, televisión;~~ y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia.
3. La Superintendencia de Telecomunicaciones fomenta los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, y su principal objetivo es velar por el cumplimiento de los mismos.
4. La Dirección Nacional de Imagen y Comunicación propone políticas de comunicación para alcanzar los objetivos institucionales mediante acciones comunicacionales que son generadas a partir de planes y programas con procedimientos claramente establecidos.
5. Las políticas de comunicación son un marco referencial para la ejecución de actividades en el ámbito comunicacional; en las mismas se establecen las pautas a partir de las cuales el Organismo Técnico de Control establece contacto con sus clientes internos y externos.
6. La SUPERTEL genera información, que debe ser difundida previa aprobación.
7. Las políticas de comunicación unifican el lenguaje corporativo para ayudar a un grupo de personas a trabajar ~~untas~~ en conjunto y obtener

Con formato: Espacio Antes:  
Automático, Después: Automático

finos comunes. Estas políticas permiten la planificación de mensajes, establecen los mecanismos para el procesamiento de la información y facilitan el diseño de estrategias de difusión.

## **POLÍTICAS GENERALES**

### **VOCEROS.**

Existen tres niveles de voceros institucionales:

- NIVEL 1: El Superintendente de Telecomunicaciones, como vocero oficial y máxima autoridad.
- NIVEL 2: Los Intendentes, el Procurador General, Delegados y Directores, previa autorización del vocero oficial.
- NIVEL 3: Los Comunicadores, previa autorización del vocero oficial.

El funcionamiento de los voceros se enmarca en la estructura jerárquica de la institución, en donde los niveles 2 y 3 actuarán bajo autorización expresa del nivel 1, quien delegará la vocería solo en los casos que estratégicamente se determine.

El ámbito de acción de los voceros es el siguiente:

Nivel 1: Nacional

Nivel 2: Regional, local (Focalizado por temas de injerencia directa)

Nivel 3: Institucional (proceso de orientación mediática)

Los voceros coordinan sus actividades con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación a fin de mantener monitoreo sobre la difusión de los medios.

## **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

- Fortalecer la identidad e imagen institucional basadas en la transmisión de noticias transparentes y objetivas generadas por la SUPERTEL.

- Coordinar la cobertura periodística cuando esta amerite, ya sea por pedido de la Institución o cuando los medios de comunicación lo requieran.

#### **RELACIONES PÚBLICAS**

- Establecer vínculos de relación con diferentes niveles de gobierno, sector público y privado, con el objetivo de estimular estrategias de colaboración y cooperación, dándoles a conocer las grandes líneas de actuación de la institución, con el fin de proyectar en la sociedad una imagen positiva de la SUPERTEL.

#### **PROTOCOLO Y CEREMONIAL**

- Las actividades de protocolo y ceremonial de la SUPERTEL, serán coordinadas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, quien vigilará el desarrollo de los eventos así como la organización de estos.

#### **COMUNICACIÓN INTERNA**

- La SUPERTEL tiene como medios de difusión internos:
  - La página INTRANET: para difusión on line entre los funcionarios de la institución.
  - El periódico "Supercomunidad", de circulación semanal.

#### **COMUNICACIÓN EXTERNA**

- Como medios externos la SUPERTEL cuenta con:
  - Página web [www.supertel.gob.ec](http://www.supertel.gob.ec): para comunicación on line
  - Supertel TV: audiovisual con formato de revista
  - Stands electrónicos: kioskos móviles para recepción de denuncias
  - Productos comunicacionales impresos: revistas
  - Productos en audio y video: material coyuntural en formato de noticias
  - Material promocional (POP): para distribución masiva
  - Noticiero Digital: producto audiovisual para información en los edificios institucionales.

## **MONITOREO**

- Todas las entrevistas a medios nacionales, Regionales o locales deben ser grabados y monitoreados ya sea por los Intendentes Regionales o por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, según sea el caso.
- En caso de que el monitoreo se realice en las Regionales de la SUPERTEL, se deberá enviar a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, el producto de este trabajo, a fin de que se lo difunda a nivel nacional.

## **ACCIONES COMUNICACIONALES**

### **ENTREVISTAS**

- Las entrevistas hechas por medios nacionales, regionales o locales deben hacerse de manera presencial, se evitarán en lo posible (salvo en los casos que la máxima autoridad así lo determine por necesidad institucional) las entrevistas por teléfono ya que no hay forma de monitorear el procedimiento de la misma.
- Todas las entrevistas se realizarán con la autorización del Superintendente.

## **PRODUCTOS COMUNICACIONALES**

- Campañas institucionales de difusión:
  - Desarrolladas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Eventos Institucionales: (talleres, charlas, jornadas)
  - Son responsabilidad de las Direcciones, Intendencias y Delegaciones Regionales en coordinación con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Publicaciones Internas – externas:
  - Procesadas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación y aprobadas por el Consejo Editorial.
- Manuales: Estos serán generados por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación para situaciones particulares que requieran su uso.

## MATERIAL PARA DIFUSIÓN

- Las unidades técnicas, administrativas y de apoyo proporcionarán de manera regular y constante toda la información de carácter público a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación para su publicación.
- Las publicaciones de carácter administrativo o que requieran su difusión por medios impresos ya sea en medios nacionales, regionales o locales, deberán ser coordinados con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Toda publicación se realizará previa autorización de la autoridad a la que le compete el tema.

## IMAGEN INSTITUCIONAL

- De acuerdo a la Resolución ST-2010-0126 de 29 de marzo de 2010, la aplicación de imagen institucional es obligatoria para todas las unidades, para lo cual se encuentra el "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL", en la página web interna (INTRANET).
- Las campañas institucionales serán desarrolladas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación con sujeción al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".
- Los edificios institucionales deberán guardar los parámetros establecidos en el "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL"; para tal efecto, las Unidades Regionales coordinarán con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación la correcta aplicación de dicho Manual.
- La señalética de todas las unidades y edificios de la institución deberán ser coordinados con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación en sujeción al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".
- Los uniformes, la identificación, la tarjeta de visitante y los vehículos oficiales deberán regirse al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".

## CONSEJO EDITORIAL

El Consejo Editorial estará conformado por el Superintendente de Telecomunicaciones y los funcionarios que expresamente determine la máxima autoridad:

- ~~El Superintendente de Telecomunicaciones (quien lo preside);~~
- ~~El Intendente Nacional Técnico de Control;~~
- ~~El Procurador General;~~
- ~~El Secretario General;~~
- ~~El Director Financiero Administrativo; y~~
- ~~El Director Nacional de Imagen y Comunicación.~~

### DISPOSICIÓN GENERAL

Encárguese a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación la evaluación e implementación de la ejecución de las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", para lo cual coordinará con los voceros y funcionarios de la Institución.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Dado en Quito, a 21 de Febrero de 2011, eliminar fecha.

~~Ing. Claudio Rosas Castro~~  
~~SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES (S)~~

(COPIA)

Oswaldo Ramón/, Patricio Jarrín/, Luis Holguín.  
21 de Febrero de 2011

Con formato: Fuente: Negrita

Comentario [2]: Se aplicó por la Resolución y se aplicó por el Superintendente titular

Con formato: Sangría: Izquierda: 0m



**Memorando DIC-2011-00047**

**PARA:** Dr. Oswaldo Ramón M.  
**PROCURADOR GENERAL**

**DE:** Lic. Patricio Jarrín  
**DIRECTOR NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**

**ASUNTO:** Políticas de comunicación

**FECHA:** 1 de marzo del 2011

En atención a las observaciones enviadas por Procuraduría General, me permito enviar la corrección de las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones" para su revisión y aprobación.

Lic. Patricio Jarrín  
**DIRECTOR NACIONAL DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN**

Espeyay

RESOLUCIÓN No. ST-2011-

Ing. Claudio Rosas Castro +  
SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES (S)

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que: "La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.";

Que, el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que, conforme el Reglamento Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación como Proceso Habilitante de Asesoría, y entre las Atribuciones y Responsabilidades de este Órgano Administrativo, tiene como objetivo específico desarrollar, proponer e implementar políticas y estrategias de comunicación y difusión para la Superintendencia de Telecomunicaciones, puesto que son un marco de referencia frente al cual se comparan las actuaciones de los miembros de la organización; y señalar qué aprueba la Institución y qué rechaza, a nivel de comunicaciones; + + + ?

Que, la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación ha desarrollado las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones" con el fin de que los funcionarios y servidores de la Institución tengan pautas para conocer cómo se debe relacionar la SUPERTEL con su público de interés de los directivos hacia los servidores, de los servidores hacia el nivel directivo y de la Institución en su conjunto hacia los usuarios y la sociedad en general; ?

Que, mediante memorando DIC.2010.00337 se solicita al Superintendente la revisión y aprobación de las Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, y;

En ejercicio de las atribuciones previstas en el artículo 10, letra p) del Reglamento Orgánico por Procesos de la Superintendencia de Telecomunicaciones

## RESUELVE:

Único.- Aprobar y Expedir las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", que se están integradas por los siguientes componentes: Políticas Generales, Estrategias de Comunicación, Acciones Comunicacionales; y que se detallan a continuación: +

### PRINCIPIOS GENERALES

1. La Superintendencia de Telecomunicaciones es el ente autónomo encargado del control de las telecomunicaciones del país, en defensa de los intereses del Estado y del pueblo, usuario de los servicios de telecomunicaciones. Tiene personería jurídica, régimen de contrataciones, administración financiera y contable y administración de recursos humanos autónomos, para tales efectos se rige por la normativa vigente. de } ? No
2. La misión de la Superintendencia de Telecomunicaciones es vigilar, auditar, intervenir y controlar técnicamente la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, televisión, y el uso del espectro radioeléctrico, para que se proporcionen con eficiencia. +
3. La Superintendencia de Telecomunicaciones fomenta los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana, y su principal objetivo es velar por el cumplimiento de los mismos.
4. La Dirección Nacional de Imagen y Comunicación propone políticas de comunicación para alcanzar los objetivos institucionales mediante acciones comunicacionales que son generadas a partir de planes y programas con procedimientos claramente establecidos.
5. Las políticas de comunicación son un marco referencial para la ejecución de actividades en el ámbito comunicacional; en las mismas se establecen las pautas a partir de las cuales el Organismo Técnico de Control establece contacto con sus clientes internos y externos.
6. La SUPERTEL genera información, que debe ser difundida previa aprobación.
7. Las políticas de comunicación unifican el lenguaje corporativo para ayudar a un grupo de personas a trabajar juntas y obtener fines +

en conjunto

comunes. Estas políticas permiten la planificación de mensajes, establecen los mecanismos para el procesamiento de la información y facilitan el diseño de estrategias de difusión.

## **POLÍTICAS GENERALES**

### **VOCEROS.**

Existen tres niveles de voceros institucionales:

- NIVEL 1: El Superintendente de Telecomunicaciones, como vocero oficial y máxima autoridad.
- NIVEL 2: Los Intendentes, el Procurador General, Delegados y Directores, previa autorización del vocero oficial.
- NIVEL 3: Los Comunicadores, previa autorización del vocero oficial.

El funcionamiento de los voceros se enmarca en la estructura jerárquica de la institución, en donde los niveles 2 y 3 actuarán bajo autorización expresa del nivel 1, quien delegará la vocería solo en los casos que estratégicamente se determine.

El ámbito de acción de los voceros es el siguiente:

Nivel 1: Nacional

Nivel 2: Regional, local (Focalizado por temas de injerencia directa)

Nivel 3: Institucional (proceso de orientación mediática)

Los voceros coordinan sus actividades con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación a fin de mantener monitoreo sobre la difusión de los medios.

## **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

- Fortalecer la identidad e imagen institucional basadas en la transmisión de noticias transparentes y objetivas generadas por la SUPERTEL.

- Coordinar la cobertura periodística cuando esta amerite, ya sea por pedido de la Institución o cuando los medios de comunicación lo requieran.

## **RELACIONES PÚBLICAS**

- Establecer vínculos de relación con diferentes niveles de gobierno, sector público y privado, con el objetivo de estimular estrategias de colaboración y cooperación, dándoles a conocer las grandes líneas de actuación de la institución, con el fin de proyectar en la sociedad una imagen positiva de la SUPERTEL.

## **PROTOCOLO Y CEREMONIAL**

- Las actividades de protocolo y ceremonial de la SUPERTEL, serán coordinadas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, quien vigilará el desarrollo de los eventos así como la organización de estos.

## **COMUNICACIÓN INTERNA**

- La SUPERTEL tiene como medios de difusión internos:
  - La página INTRANET: para difusión on line entre los funcionarios de la institución.
  - El periódico "Supercomunidad", de circulación semanal.

## **COMUNICACIÓN EXTERNA**

- Como medios externos la SUPERTEL cuenta con:
  - Página web [www.supertel.gob.ec](http://www.supertel.gob.ec): para comunicación on line
  - Supertel TV: audiovisual con formato de revista
  - Stands electrónicos: kioskos móviles para recepción de denuncias
  - Productos comunicacionales impresos: revistas
  - Productos en audio y video: material coyuntural en formato de noticias
  - Material promocional (POP): para distribución masiva
  - Noticiero Digital: producto audiovisual para información en los edificios institucionales.

## MONITOREO

- Todas las entrevistas a medios nacionales, <sup>y</sup> Regionales o locales deben ser grabados y monitoreados ya sea por los Intendentes Regionales o por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, según sea el caso.
- En caso de que el monitoreo se realice en las Regionales de la SUPERTEL, se deberá enviar a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación, el producto de este trabajo, a fin de que se lo difunda a nivel nacional.

## ACCIONES COMUNICACIONALES

### ENTREVISTAS

- Las entrevistas hechas por medios nacionales, regionales o locales deben hacerse de manera presencial, se evitarán en lo posible (salvo en los casos que la máxima autoridad así lo determine por necesidad institucional) las entrevistas por teléfono ya que no hay forma de monitorear el procedimiento de la misma.
- Todas las entrevistas se realizarán con la autorización del Superintendente.

## PRODUCTOS COMUNICACIONALES

- Campañas institucionales de difusión:
  - Desarrolladas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Eventos institucionales: (talleres, charlas, jornadas)
  - Son responsabilidad de las Direcciones, Intendencias y Delegaciones Regionales en coordinación con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Publicaciones Internas – externas:
  - Procesadas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación y aprobadas por el Consejo Editorial.
- Manuales: Estos serán generados por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación para situaciones particulares que requieran su uso.

## **MATERIAL PARA DIFUSIÓN**

- Las unidades técnicas, administrativas y de apoyo proporcionarán de manera regular y constante toda la información de carácter público a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación para su publicación.
- Las publicaciones de carácter administrativo o que requieran su difusión por medios impresos ya sea en medios nacionales, regionales o locales, deberán ser coordinados con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación.
- Toda publicación se realizará previa autorización de la autoridad a la que le compete el tema.

## **IMAGEN INSTITUCIONAL**

- De acuerdo a la Resolución ST-2010-0126 de 29 de Marzo de 2010, la aplicación de imagen institucional es obligatoria para todas las unidades, para lo cual se encuentra el "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL", en la página web interna (INTRANET).
- Las campañas institucionales serán desarrolladas por la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación con sujeción al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".
- Los edificios institucionales deberán guardar los parámetros establecidos en el "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL", las Unidades Regionales coordinarán con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación. 
- La señalética de todas las unidades y edificios de la institución deberán ser coordinados con la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación en sujeción al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".
- Los uniformes, la identificación, la tarjeta de visitante y los vehículos oficiales deberán regirse al "Manual de Imagen Visual Institucional para la SUPERTEL".

## CONSEJO EDITORIAL

El Consejo Editorial estará conformado por: *Los funcionarios q expresamente determino el SU*

- El Superintendente de Telecomunicaciones (quien lo preside); *Y*
- NO* {  El Intendente Nacional Técnico de Control; *Y*
- El Procurador General;
- El Secretario General;
- El Director Financiero Administrativo; y
- El Director Nacional de Imagen y Comunicación.

### DISPOSICIÓN GENERAL

Encárguese a la Dirección Nacional de Imagen y Comunicación la evaluación e implementación de la ejecución de las "Políticas de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones", para lo cual coordinará con los voceros y funcionarios de la Institución.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Dado en Quito, a 21 de Febrero de 2011

Ing. Claudio Rosas *Castro*  
**SUPERINTENDENTE DE TELECOMUNICACIONES (S)**

(COPIA)

Oswaldo Ramón, Patricio Jarrín, Luis Holguín.  
21 de Febrero de 2011