

### **Proceso: Canales de comunicación interna oficiales**

Contar con un medio de comunicación apropiado es uno de los factores más relevantes dentro de los GAD's, dado que a través de ello la información es transmitida entre los miembros de cada área, lo cual debe ejecutarse de manera idónea, para la correcta realización de las actividades. Por otra sirve de constancia de las operaciones que se realizan en el GAD, así como de los responsables de cada actividad, la adecuada comunicación interna servirá como base para la determinación de responsabilidades.

Dentro de este contexto la normativa que regula el control interno para los organismos del sector público en la sección 500 Información y comunicación, expresa el tratamiento para este proceso dentro del GAD. "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" (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014). Por ello la máxima autoridad del gobierno autónomo descentralizado deberá proveer los medios adecuados para la transferencia de información, como lo establece esta norma.

Así como también la sección 500-01 en la cual se establece que los sistemas de información deben contar con controles que permitan garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles. De igual forma se encuentra en función de la naturaleza y tamaño de la entidad, la misma que contará con sistemas de información ya sean manuales o automatizados, y deberán estar conformados de forma que permita el registro, proceso, resumen e informe sobre las operaciones administrativas y financieras; además de contar con controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014).

Las buenas prácticas dentro del control interno sugieren que la comunicación interna dentro de los organismos se debe realizar a través de canales internos

oficiales, en el sector público los canales de información interno disponibles corresponden al correo institucional (dominio gob.ec) y el sistema de gestión documental Quipux.

Además, es importante mencionar que la información es un factor de suma importancia dentro de cualquier entidad, por ello es primordial salvaguardar la misma, el uso adecuado de canales de comunicación interna permitirá que la información se almacene de forma correcta en canales oficiales, otro punto de suma importancia es el acceso a dicha información, pues al utilizar canales de uso personal, los funcionarios salientes no entregan la información completa. Como parte de las buenas prácticas de control interno la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (2007) menciona que: “Las entidades sujetas deben establecer procedimientos para la salvaguarda de la información y su documentación, así como para su permanente actualización” (p. 10). La información como parte sensible del desempeño de las actividades debe ser salvaguarda y tener el tratamiento necesario, por ello cada uno de los funcionario es responsable de su custodia como lo menciona el artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004):

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional.

De esta forma es importante el uso de canales de comunicación adecuados a fin de evitar la aplicación de responsabilidades.

## **Quipux**

En el sector público se encuentra establecido un medio de comunicación oficial, el cual fue desarrollado por la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil. Este canal es un software web al que tienen acceso cada uno de los funcionarios de las instituciones públicas.

Quipux permite registro, control, flujo, organización y trazabilidad de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una institución. Esto lo logra mediante la creación de memorandos, oficios, circulares, resoluciones y/o acuerdos más todas las funcionalidades que impliquen comunicación formal dentro y fuera de la institución (Gestión documental, 2022).

## **Correo electrónico institucional**

El correo electrónico Institucional es uno de los canales de comunicación oficiales dentro de las entidades del sector público, la Unidad de Gestión Documental y Archivo (2019) afirma que “Es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas establecidas por la institución para fines institucionales”.

## **Responsabilidad por incumplimiento**

Por otra parte, dentro las sanciones a las que se exponen los funcionarios por no contar con canales de comunicación interna adecuados, se encuentran establecidas en la Ley Orgánica de Servicio Público, dentro de la cual se establecen según la gravedad de infracción, las sanciones disciplinarias de acuerdo al art. 43:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Sanción pecuniaria administrativa

d) Suspensión temporal sin goce de remuneración

e) Destitución. La amonestación escrita se impondrá cuando la servidora o servidor haya recibido, durante un mismo mes calendario, dos o más amonestaciones verbales.

La sanción pecuniaria administrativa o multa no excederá el monto del diez por ciento de la remuneración, y se impondrá por reincidencia en faltas leves en el cumplimiento de sus deberes. En caso de reincidencia, la servidora o servidor será destituido con sujeción a la ley. Las sanciones se impondrán de acuerdo a la gravedad de las faltas (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p. 23).

Como parte de la propuesta se han elaborado flujogramas a fin de dar a conocer el proceso de implantación del Sistema de gestión documental Quipux, como también de la obtención del correo institucional.