República Dominicana
Ministerio de Defensa

_____o_____

Todo por la Patria

"Año del Fomento a la Exportaciones"

SVSP

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ave. José Contreras #14, Gazcue, Santo Domingo, R.D.
Teléfono (829) 893-4080, Página web www. http://svsp.gob.do

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Información y Comunicación, ha sido realizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en cumplimiento a las disposiciones del Señor Ministro de Defensa, en el sentido de que todos los sistemas de control interno de las dependencias del MIDE, se vayan ajustando a los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Asimismo, con este documento se pretende dotar a esta organización de una herramienta que le permita un adecuado manejo y divulgación de la información y la comunicación.

En ese mismo orden de ideas, este ejemplar ha sido elaborado en consonancia con los lineamientos de fiscalización y trasparencia, trazados por la Contraloría General de la República, a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las líneas de acción de la Estrategia Nacional de Desarrollo y nuestro Plan Estratégico Institucional.

En tal sentido, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante el presente plan, procura garantizar la calidad y suficiencia de nuestro sistema de control interno, mediante un mecanismo integrado que pueda satisfacer las necesidades de comunicación e información internas y externas, estableciendo los controles que sean necesarios en el área administrativa y tecnológica, los canales y medios a utilizar, así como el archivo y almacenamiento que produzca todo el sistema.

En resumen, en el presente documento se detallan las responsabilidades de las dependencias de esta Superintendencia, que tendrán a su cargo su implementación y seguimiento, con miras a garantizar que nuestro SCI, logre una efectiva y eficiente diseminación de nuestras comunicaciones e informaciones institucionales tanto internas como externas de manera oportuna, certera y confiable.

Objetivo General

Fortalecer los medios de comunicación destinados tanto a los usuarios internos como externos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en forma integrada, coordinada y alineada con la misión y visión institucional.

Objetivos Específicos

- Comunicar información apropiada, oportuna, actualizada, exacta, significativa, objetiva, verificable, accesible, consistente y uniforme.

- Facilitar y agilizar el flujo de información transmitida entre los miembros de la SVSP, y cualquier parte interesa de índole externo.

- Establecer procedimientos formales donde estén incluidos los requerimientos de calidad y suficiencia de la información interna y externa que se produce.

- Establecer controles en los sistemas de información basados en la Tecnología de la Información y Comunicación.

- Plantear las bases del sistema de archivo institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

- Definir los diversos canales de comunicación interna y externa que tiene la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

1. Información y Comunicación

La información y la comunicación son factores transversales a todos los niveles y en todas las funciones de la SVSP. Trascienden la organización cuando dan a conocer a otras instituciones del gobierno y a terceros interesados, el quehacer de dicha entidad. También revelan en qué estado se encuentran y como han sido manejados los recursos de los que ésta es responsable. Igualmente, la información y la forma en que ésta se comunica son actividades de decisiones que benefician o afectan las operaciones de las dependencias de la SVSP.

Tabla No.1
Requerimientos, medios y resultados de información y comunicación

Requerimiento	**Medio facilitador**	**Resultados**
Calidad y suficiencia de la información.	Para generar información de calidad y suficiencia se deben disponer de políticas, planes de información y comunicación, procedimientos, responsabilidades y medios tecnológicos.	1- Decisiones correctas y oportunas (internas y externas) basadas en la confiabilidad de la información. 2- Imagen de solidez y transparencia. 3- Comunicación fluida interna y externamente.
Sistema integrado de Información (Financiera o de gestión)	Este elemento es complementario de la calidad y suficiencia. Puede decirse que es uno de los medios más importantes para lograr los objetivos de información y comunicación. Un sistema integrado favorece la confiabilidad cuando centraliza la información en bases de	1- En general se emiten, informes precisos, actualizados y oportunos. 2- Cumplimiento de obligaciones legales sobre la rendición de cuentas. 3- Mayor seguridad de la información. 4- Facilidad para practicar auditorías,

	datos, manteniéndola segura y libre de inconsistencias. La integración requiere que cualquier operación que influya o sea influida por otra, cumpla ciertas condiciones para asegurar que simultáneamente, afecta distintos módulos, o componentes integrados sin tener que recurrir a dobles o múltiples procesos, exponiendo a error o inconsistencias.	seguimiento o monitoreo de la gestión.
Controles en los sistemas de información basados en la tecnología.	Este elemento se refiere a las condiciones específicas de administración de la información, especialmente en ambientes basados en tecnología. De conformidad con este elemento, deben definirse reglas claras para regular el gobierno de las TI (tecnología de la información), la cual incluye la estrategia de la inversión en tecnología y los controles que deben diseñarse para gestionar los riesgos cambiantes, tanto en el entorno de la administración de la tecnología como en el funcionamiento propiamente dicho de las aplicaciones.	1- Confiabilidad y seguridad de la información. 2- Buen gobierno de la información, fácil asignación de responsabilidad y control posterior. 3- Agilidad en las respuestas de los sistemas de información.

Canales de comunicación interna y externa.	La comunicación externa es la clave para mantener actualizada la organización sobre lo que ocurre en su entorno y para transmitir a terceros los mensajes requeridos por sus normas y aquellos facultativos que se consideren necesarios para mantener excelentes relaciones con el entorno.	1- Informes confiables y oportunos dirigidos a los destinatarios apropiados. 2- Captación oportuna de la satisfacción de los usuarios internos y externos. La entidad consigue saber que se piensa y espera de ella. 3- Aumenta la eficiencia operacional y la eficacia del control interno.
Archivo institucional	El archivo de una institución constituye su memoria histórica y debe estar regido por las normas que le sean aplicables. Una entidad sin apego a las normas y a las mejores prácticas de conservación se expone a sí misma y a terceros a serios perjuicios. Son medios idóneos para la gestión de archivos como parte de control interno. La asignación de responsabilidad en la preparación, actualización y conservación del archivo;	1- Agilidad en la ubicación de la información. 2- Seguridad de la información. 3- Cumplimiento de normas legales sobre custodia y conservación de documentos.

	Los reglamentos para el acceso, modificación y disposición (eliminación) de la información archivada.	

Fuente: elaborada por los autores con información de la guía de I y C.

1.1 Calidad y suficiencia de la Información

Para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, desarrollar sus actividades cotidianas, es necesario llevar a cabo un intercambio de informaciones de manera ágil y oportuna. Por consiguiente, la producción de datos es una actividad constante y la manera de administrarlos, explicarlos, compartirlos y asumirlos, consolidarán a la SVSP, en una organización con sólidos controles internos.

El departamento de Tecnología de información (TI), debe asistir al Superintendente para que junto a éste, participen activamente en los proyectos de inversión para los sistemas de información y prioridad de los recursos en información y comunicación.

En ese orden de ideas, la información que se produce a lo interno de la SVSP, debe contar con la suficiente calidad y suficiencia. Por lo tanto, se hace necesario que cuente con los siguientes requerimientos:

Apropiada: Si está toda la información necesaria y a su vez puede servir a un propósito relevante.

Oportuna: debe estar ahí cuando se necesite.

Actualizada: Que cumpla con lo último que se haya producido al respecto.

Exacta y significativa: Es real y entendible.

Objetiva y verificable: Que no está sesgada, o sea que se pueda verificar.

Accesible: puede ser obtenida fácilmente por las partes interesadas.

Consistente y uniforme: Cuando aplique puede ser comparable.

1.1.1 Función de la información y comunicación

La información en la SVSP; juega un rol importante, debido a que si el sistema muestra debilidades, podría provocar serias cadenas de errores. Asimismo, debe quedar claro que se obtiene y genera información para fines internos y externos. Es decir, hay datos obtenidos para apoyar el flujo de operaciones en los procesos internos y datos que son consolidados u ordenados de una manera tal que sirvan de medio para rendir cuentas a terceros.

La comunicación debe centrarse en los principios de interacción, de entendimiento participativo, de diálogo, retroalimentación y debe ser aplicada en todos los niveles jerárquicos. Se debe comunicar la misión, la visión, valores, objetivos estratégicos, políticas y objetivos institucionales de la SVSP. Es por ello, que la implementación de buenas políticas de comunicación contribuirá sin lugar a dudas al desarrollo de las NOBACI en esta entidad.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ha implementado los canales de información y comunicación necesarios, a fin de garantizar que éstas sean apropiadas, oportunas, actualizadas, exactas, significativas, objetivas, accesibles, consistentes y oportunas a todos los niveles jerárquicos de la institución. En ese sentido, el Sub Director Administrativo es responsable de preparar un informe trimestral sobre la calidad de la información con destino al Superintendente, en el cual se tomen en cuenta los criterios citados anteriormente.

El Sub-Director Administrativo, el Departamento de Relaciones Públicas, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento Tecnología de la Información (TIC) y la Consultoría Jurídica, son las entidades responsables de administrar todo lo relativo al manejo de la información. Asimismo, el Departamento de Relaciones Públicas y el Departamento de Recursos Humanos, son los encargados de regular la inducción, capacitación y actualización sobre las políticas y normas de información y comunicación.

El Departamento de Relaciones Públicas, es responsable de realizar anualmente una encuesta o en su defecto se valdrá del método que considere pertinente, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los diferentes sistemas y canales de comunicación, así como también el procesamiento de los sistemas de información, incluyendo aspectos como confiabilidad y oportunidad de los informes. En consecuencia, esto ayudará a identificar cuáles son los aspectos que deben mejorar en cuanto al suministro de información. De igual modo, se debe elaborar un informe para ser remitido al Señor Superintendente, tomando en consideración los resultados de dicho estudio.

Otro factor a considerar, es que el Sub-Director Administrativo y el Departamento de Relaciones Públicas, tienen la responsabilidad de establecer los procedimientos formales, donde se tomen en cuenta los requerimientos de calidad y suficiencia de la información interna y externa que se produce. Asimismo, los procedimientos anteriores deberán estar fundamentados en la planificación y clasificación de la información de acuerdo con sus características y control de calidad, como se puede visualizar en la tabla No.2.

El departamento de Tecnología de la Información (TI) Información, es responsable de fomentar la implementación del correo electrónico institucional, así como la asignación a cada miembro de esta Superintendencia de un correo oficial individual, con la finalidad de facilitar la divulgación de informaciones que sean del interés general de todos los miembros y de acelerar la entrega de información particular paralelamente en los casos que corresponda.

Tabla No. 2
Clasificación de la Información.

Tipo de información	**Clasificación**	**Usuarios**
1- Base de datos sobre el control del personal. 3.- Base de Datos sobre armas, municiones y pertrechos militares.	Altamente restringida	Personal autorizado.

4.- Base de Datos de las Operaciones e Inteligencia Militar.		
1- Diagnósticos de pacientes. 2- Informaciones con carácter de seguridad nacional.	Confidencial	Personal autorizado.
1- Estadísticas sobre actividades producto de las operaciones. 2- Todo lo relativo a procesos de compras. 3- Todo lo relativo a la ejecución del presupuesto. 4- Aspectos legales. 5- Estructura orgánica. 6- Recursos humanos. 7- Servicios al público. 8- Proyectos y programas. 9- Libros y revistas institucionales.	De divulgación abierta.	Toda persona interesada.

Fuente: elaborado por los autores con información de la guía de I y C.

Las clasificaciones consignadas en la tabla anterior, ayudan a decidir qué tipo de controles se deben adoptar para preservar la información y prevenir interpretaciones equivocadas con base en los datos ofrecidos. Nunca deberán confundirse la información pública que se suministra de conformidad con la ley, con la que ha clasificado según su naturaleza.

1.2 Sistema Integrado de Información

El Departamento de Contabilidad, con el soporte del Departamento de TI, con la previa coordinación del Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI), son responsables de velar por el adecuado uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). Esta disposición permitirá el registro de las transacciones administrativas y financieras, de tal forma que se mantenga la,

seguridad y agilidad en la información y se puedan utilizar para los propósitos que considere pertinente la alta superioridad.

En esa misma temática, también se adhieren a sus funciones la de velar por el debido funcionamiento y actualización de los registros presupuestarios de la SVSP, de manera que cuando se procese una transacción, después de ser validadas las modificaciones presupuestarias, las mismas se reflejen durante la ejecución. Además, analizarán, si son suficientes los sistemas nacionales de la información para soportar la gestión de la entidad. En caso de que se implementen sistemas paralelos, estos deberán estar soportados en estudios técnicos y a la vez dar constancia de que están funcionando.

1.3 Controles en los Sistemas de Información Basados en Tecnología

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

La administración de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), en la SVSP, así como también la elaboración de procedimientos, a fin de que estos puedan respaldar el accionar de la entidad.

Evaluar para la adquisición, desarrollo y el mantenimiento efectivo de las aplicaciones de los sistemas operativos, dispositivos de administración de base de datos, programas de seguridad y demás utilidades de tecnología de la información y comunicación.

Fortalecer la implementación del programa SAESP, (Sistema de Administración de Empresas de Seguridad Privada), el cual permite la administración fundamentalmente de personal, armas, vehículos, puestos de servicio. Asimismo, la información electrónica considerada como crítica será respaldada diariamente previa verificación de integridad, para ser guardada fuera de las instalaciones de la SVSP, en condiciones de seguridad y confidencialidad apropiadas.

1.4 Canales de Comunicación Interna y Externa

El Sub Director Administrativo, el Departamento de Relaciones Públicas, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento Tecnología de la Información (TIC) y la Consultoría Jurídica, son los entes responsables de la planificación, divulgación y monitoreo de las políticas de comunicación de la entidad. De igual modo, deben preparar en caso de ser necesario planes de comunicación donde se establezcan los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas.

Cada departamento, está en el deber de crear los procedimientos necesarios para divulgar los roles y responsabilidades de todo el personal en la ejecución de la política de comunicación de la entidad. Además, están en el deber de definir los requerimientos para emitir informes periódicos sobre cambios organizacionales, así como también, emitir informes periódicos sobre el cumplimiento y cambios en las políticas y procedimientos. Otro aspecto de suma importancia, es que el personal deje constancia si ha sido actualizado sobre cambios u otras comunicaciones que recibe de conformidad con las políticas de comunicación.

En ese mismo tenor, se hace importante reafirmar el compromiso que tiene el Departamento de Planificación de emitir informes periódicos sobre avances y cambios en la planeación estratégica. De la misma forma, todos los encargados de departamentos de la SVSP, deben emitir un informe mensual con destino al Superintendente, sobre el logro o avance y limitaciones de los Planes Operativos Anuales (POA).

Es un requisito para el personal de nuevo ingreso en todas las dependencias de la SVSP, que comienzan en una nueva posición, la inducción para aclarar la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades, así como la firma de un documento mediante el cual se certifique que entiende cuáles son los objetivos que debe lograr y reafirme su compromiso con el alcance de los mismos. De igual forma, el adiestramiento u orientación incluye una capacitación sobre los controles internos de los cuales serán responsables.

1.4.1 Comunicación Interna

La comunicación interna se refiere a la información generada dentro de todas las dependencias de la SVSP, la cual a su vez involucra la interacción que estas mantienen con sus miembros. En ese sentido, este proceso es imprescindible para la comprensión y seguimiento de las políticas, procedimientos y fortalecimiento de los controles internos, para lo cual esta entidad se ampara de los medios escritos que se definen a continuación:

Oficio: es un tipo de correspondencia militar en el cual se utiliza un lenguaje sencillo y reducido, donde se explica su contenido con exactitud y claridad, sin el uso excesivo de palabras rebuscadas.

Memorándum: es una forma de correspondencia usada para transmitir instrucciones, consejos o para recomendar acciones dentro de las actividades colaterales o subalternas. El memorándum se contesta con una correspondencia militar que haga referencia a la comunicación recibida.

Informe militar: se puede definir como la redacción por escrito de un hecho o acontecimiento que por su naturaleza o el impacto militar, político y social que pueda causar resulta del interés de los superiores, aún con la participación o no de algún miembro de las Fuerzas Armadas

Circular: Es un medio de comunicación escrito que se emplea para transmitir de manera simultánea una disposición o asunto que el alto mando considera debe ser divulgado para el general conocimiento de los miembros de las Fuerzas Armadas.

Carta: medio de comunicación que tanto se puede usar de manera interna o externa. También, es un instrumento escrito de formato común usado por este organismo en el trámite de sus actividades interinstitucionales, tanto del sector público como del sector privado, interrelacionados con el Ejército de República

Dominicana, Armada de República Dominicana, la Fuerza Aérea de República Dominicana y otras dependencias militares.

Otro aspecto que si lugar a dudas fortalecerá el manejo de la comunicación interna es que en todos los departamentos de esta superintendencia se deben elaborar o actualizar los murales informativos y cumplir con los requerimientos establecidos para el manejo de las informaciones a través de las normativas de la OPTIC, SISMAP, DIGEIG. Este espacio estará destinado a la publicación de informaciones de interés general de sus miembros, las autoridades gubernamentales y la opinión pública en general. En las comunicaciones escritas remitidas a fuentes internas tanto como externas, que ameriten ser enviadas a través del correo electrónico, sólo deberán difundirse a través de los correos oficiales de la entidad o el correo oficial asignado al miembro de la SVSP, responsable por el envío de la información.

Los encargados de departamentos son responsables de establecer los canales apropiados, para que los miembros de la SVSP, puedan comunicar acciones impropias, atendiendo a las pautas establecidas en el Código de Ética. Además, se debe tomar en cuenta la protección de la identidad de la persona que reporta la situación.

Todos los titulares de los departamentos de la SVSP, deben crear los mecanismos para canalizar las denuncias y documentar las acciones realizadas, así como también de establecer los canales apropiados, para que el personal pueda comunicar hacia los niveles superiores las recomendaciones de mejora de los procesos.

1.4.2 Comunicación Externa

La comunicación externa es el medio que le permite a la SVSP, mantener actualizada la organización sobre lo que ocurre en su entorno y trasmitir a la población mensajes que se consideren necesarios, para establecer y mantener las buenas relaciones.

A continuación, se definen los medios utilizados por la SVSP, considerados más idóneos para tales fines:

Rueda de Prensa/ Prensa Escrita: Será utilizada para divulgar a la opinión pública, una situación o un hecho institucional de relevancia local, nacional o internacional, la cual deberá ser autorizada por el Señor Ministro de Defensa.

El encargado del Departamento de Relaciones Públicas, debe efectuar las convocatorias a los medios de comunicación, así como también, debe preparar un dossier de prensa para entregar a los periodistas que participen en las ruedas de prensa. El mismo contendrá una síntesis de la información a transmitir y los datos pertinentes.

El portal electrónico de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, es www.svsp.gob.do.La actualización de este portal lo realizará el Departamento de TI, de la SVSP, debiendo tomar en cuenta las normas y estándares de la OPTIC. El vocero oficial de la SVSP, es el titular del Departamento de Relaciones Públicas, debiendo este administrar las cuentas de redes sociales que se detallan a continuación:

www.facebook.com/SVSPRD

https://twitter.com/SVSPRD

www.instagram.com/svsprd/

www.youtube.com/channel/UCIyAJFHAftOjs9f1Pbcv1m

Correo electrónico: el correo institucional interno facilita el envío y recepción de información entre el personal de la organización y el personal externo. En el portal de la SVSP, se puede apreciar el correo electrónico, el cual es: info@svsp.gob.do

Brochures: se implementará esta modalidad con fines publicitarios, con la intención de dar a conocer a los usuarios internos y externos, los servicios que ofrecen los diversos departamentos de la SVSP, así como también la promoción de actividades.

1.5 Archivo Institucional

El sistema de archivo de la SVSP, está administrado por el Departamento de Correspondencia y Archivo. Cada departamento, velará por que se cumplan las reglas de administración y archivo de la información que manejen. En ese sentido, deberán realizar todos los aprestos necesarios para facilitar la consulta ágil y la conservación de la información**.** Asimismo, el titular de dicha entidad es responsable de observar un estricto apego a la Ley General de Archivos de la República Dominicana No. 481-08 y demás normas aplicables. Además, debe crear los mecanismos que garanticen el conocimiento y entendimiento del personal de la SVSP, con relación a sus responsabilidades en la preparación, actualización y conservación de la información.

El Departamento de Correspondencia y Archivo, garantizará que la destrucción o eliminación de documentos se realice de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos de la República Dominicana No. 481-08 y su reglamento de aplicación o las normas generales dictadas por el Archivo General de la Nación.

BIBLIOGRAFÍA

Contraloría General de la República (2011). **Guía de Información y Comunicación.** Guía IV, Diagnostico del Componente Información y Comunicación.

Contraloría General de la República (2011). **Matriz de Información y Comunicación.**

Universidad del Pacifico. (2002).**Política de Comunicación Interna y**. **Externa**

Artigas J. (2016).**Política de Comunicación Institucional.** Contaduría General de la Nación.