

	PROCEDIMIENTO			
	COMUNICACIÓN INTERNA			
	Código: PE-PR-03	Versión: 4	Fecha: 22/11/2024	

1. Objeto

Desarrollar estrategias de comunicación interna para difundir acciones, programas o actividades de la Corporación, que generen participación e interacción permanente del público interno, para el fortalecimiento de la cultura organizacional.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con la identificación de una necesidad generada desde la oficina Asesora de Comunicaciones, o en su defecto de un requerimiento de otras dependencias. Una vez recibida la solicitud se procederá a la asignación del responsable, obtención de la información, definición de los canales de difusión, revisión, ajustes, aprobación, socialización y archivo de la información.

3. Términos y definiciones

Aprobación: El técnico, experto, subdirector o jefe de Oficina Asesora responsable del área que maneja el tema, aprueba la información, si considera recomendar algunos ajustes deben hacerse.

Brief o briefing: Documento claro y conciso que sirve de guía para la elaboración y el desarrollo de una campaña de comunicaciones. Es el punto de partida para establecer una comunicación efectiva con el solicitante.

Campañas institucionales: Son campañas que se desarrollan desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, alineadas al plan de comunicaciones 2024-2027, o en su defecto por solicitud de alguna de las áreas de la Entidad.

Comité de Comunicaciones: Reunión del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, liderada por el jefe (a) para definir acciones a realizar quincenalmente, definiendo responsables y actividades.

Correo masivo: Herramienta de envío masivo de información a los públicos generales o específicos.

Elaboración de textos: Con la información requerida se procede a elaborar textos para contenidos para redes sociales y publicaciones.

Estrategia de comunicación: Herramienta de planificación que busca dinamizar la gestión de la comunicación interna y externa, basados en las políticas definidas en el Plan de Comunicaciones 2024-2027, avalado por la Entidad.

Página 1 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Oficina Asesora de Comunicaciones	Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	COMUNICACIÓN INTERNA			
	Código: PE-PR-03	Versión: 4	Fecha: 22/11/2024	

Estrategia SMS: a través de mensajes de texto, se hacen envíos de información de interés y sensibilización sobre temas que contribuyen al fortalecimiento de la cultura organizacional.

Estrategias de sensibilización: a través de actividades permiten sensibilizar al público interno sobre temas como uso racional de los recursos naturales, cultura ambiental, separación de residuos, tolerancia, entre otros.

Interacción: Respuesta en doble vía que generan los contenidos producidos y difundidos a través de redes.

Intranet: Sitio en la web institucional de uso interno, en el que se publica periódicamente para alcanzar un objetivo.

Manual de atención al usuario: Es el documento que establece los lineamientos y protocolos institucionales que regulan la atención al ciudadano en la prestación de los servicios que ofrece la Entidad, dirigido a los públicos de interés.

Manual de identidad: Es el documento que consigna los lineamientos de la imagen corporativa de la Entidad, como el uso correcto del logotipo y sus componentes, entre otros.

Manual de vocería: Es el documento interno que contiene el lineamiento discursivo para el vocero principal y los voceros autorizados por la dirección general.

Piezas de Comunicación: Herramientas de distinto formato que se utilizan para transmitir información de manera clara, dinámica, veraz y oportuna.

Plan de comunicaciones: Es el documento que reúne las estrategias de comunicación que se implementarán a partir del Plan de Acción Institucional 2024-2027 “Por un ambiente sin fronteras”.

Post: Artículos que se publican en, perfiles de redes sociales, web institucional.

Revisión de la información: La información es enviada por el profesional asignado al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o a quien hizo el requerimiento para su revisión y ajustes que considere pertinentes.

Stories: Son publicaciones breves sobre distintas acciones donde se usan videos, música, imágenes, fotografías y otros.

Tags: Etiquetas usadas cuando se realizan publicaciones en la web, para nuestro caso se usan tags o etiquetan las cuentas oficiales de la Corporación en los distintos contenidos publicados en las redes sociales.

Página 2 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Oficina Asesora de Comunicaciones	Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	COMUNICACIÓN INTERNA			
	Código: PE-PR-03	Versión: 4	Fecha: 22/11/2024	

Videoclips: Videos breves para publicar notas de interés.

Voz a Voz: Estrategia de endomarketing.

4. Procedimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO	
1	Recepcionar la información	Se recepciona la información, la cual puede provenir de los distintos procesos que se desarrollan en la Corporación, a través del formato de solicitud de comunicaciones de la intranet o el correo institucional. También se puede recepcionar a través de la modalidad de reportería interna en las dependencias. De acuerdo con la solicitud y la producción de piezas de comunicación, los tiempos de recepción serán los siguientes: En todo caso, dependiendo del tipo de solicitud, se deberá tener en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Piezas con diseño gráfico: al menos cinco (5) días hábiles. • Boletines de Prensa: al menos dos (2) días hábiles. • Audiovisuales: al menos diez (10) días hábiles. 	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Intranet PE-FT-06 Solicitud Requerimientos - Equipos de Comunicaciones v1
2	Diligenciar Brief	Si la solicitud implica el desarrollo de una campaña de comunicaciones, el solicitante deberá diligenciar el documento de Brief que se encuentra en la Intranet.	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Intranet PE-FT-07 Brief de Campaña v1
3	Estrategias de comunicación	Se evalúa la necesidad y se define la estrategia de comunicación interna a desarrollar o si simplemente se realiza una pieza tipo post o historias para redes sociales.	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Estrategia diseñada
4	Recopilar información	El profesional de comunicaciones encargado deberá recopilar la información necesaria para el desarrollo del contenido.	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Información recopilada

Página 3 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Oficina Asesora de Comunicaciones	Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	COMUNICACIÓN INTERNA			
	Código: PE-PR-03	Versión: 4	Fecha: 22/11/2024	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO	
5	Redacción y aprobación	Se estructura la información usando un lenguaje y un diseño periodístico adecuado, acorde con la temática a tratar, el cual deberá ser revisado por quien hizo el requerimiento y/o el líder del proceso al cual pertenece la información para su respectiva aprobación.	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Nota/ publicación
6	Modalidad de divulgación	Se debe divulgarla información mediante el medio más apropiado.	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Información divulgada
7	Archivar la información	Modalidades de divulgación: <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla ubicada en la entidad. • Grupos en redes sociales. • Publicación en perfil de red social de Comunicación Interna. • Cartelera • Voz a Voz • Correo interno • Página Web 	N/A	Profesional/ Contratista asignado para la Comunicación Interna	Información publicada

5. Puntos de control

Actividad 2: Redacción y aprobación.
Actividad 3. Modalidad de divulgación.

6. Anexos

No aplica.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	13/11/2020	Modificación de las actividades del procedimiento ajustada a la nueva ejecución de estas en la era digital actual. Se incluyó nuevo logo SGI.
3	16/11/2023	Se ajusta documento de acuerdo con la creación de la oficina asesora de comunicaciones en la entidad.
4	22/11/2024	Se ajusta documento de acuerdo con el flujo actual de actividades del proceso de comunicaciones

Página 4 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Oficina Asesora de Comunicaciones	Juan Camilo Calderón Beltrán	Comité Institucional de Gestión y Desempeño