

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión  
Integrado  
**MIPG**



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión  
**Integrado**  
**MIPG**



# Procedimiento **Comunicación Interna**

Código: PC-COM-02

Versión: 1

Vigente desde: 15/08/2024

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar los procesos comunicativos e informativos al interior del Instituto, de manera que contribuyan, en cada servidor público y contratista, al entendimiento de su gestión, planes, objetivos y metas que promuevan un mayor sentido de pertenencia, apropiación a los principios y valores, fortalezcan la imagen y cultura organizacional.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servidores públicos y contratistas del IGAC, de todos los procesos y dependencias (Direcciones Territoriales). Inicia con la solicitud de la comunicación interna, continúa con las actividades necesarias para elaborar los requerimientos de los procesos y dependencias; finalizando con la entrega de los productos solicitados, publicación y archivo de la comunicación interna.

## 3. DEFINICIONES

- **Canal de comunicación:** Espacio, o escenario, a través del cual se emite un mensaje dando la posibilidad de interactuar y establecer un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores de este (Ej.: audiovisual, escrito o virtual).
- **Contenidos digitales:** Son todos aquellos elementos que se pueden encontrar en formato digital, es decir, en la red. Estos pueden ser imágenes, textos, audios y videos que son compartidos a través de plataformas.
- **Comunicación:** Conjunto de elementos que fortalecen la construcción de una visión compartida y las relaciones de la entidad con sus grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.
- **Comunicación organizacional:** Tipo de comunicación que busca, al interior de la entidad, la coherencia para lograr el propósito misional. También orienta la difusión de políticas y la información generada para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, proyectos, programas y en general, de la gestión hacia dónde se enfoca el accionar de la entidad.
- **Comunicación interna:** Es la difusión de información generada al interior de la entidad de interés para sus servidores públicos y contratistas.
- **Campaña:** Es una serie de mensajes que comparten una misma idea y tema.
- **Grupos o públicos objetivo:** Grupos de personas a los cuales se dirigen los mensajes, teniendo en cuenta edad, sexo, estrato socioeconómico, escolaridad y ocupación.
- **Herramienta de comunicación:** Son todos aquellos medios, o mecanismos, de comunicación que se utilizan para informar a los públicos objetivo, información de interés sobre un producto o servicio (pantallas digitales, Boletín interno, correo electrónico, entre otros).
- **Información:** Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Intranet:** Es una herramienta de colaboración y comunicación oficial interna que busca mantener informados a los servidores públicos y contratistas de la entidad sobre noticias, procedimientos, recomendaciones, boletines, la cual estará permanentemente actualizada. Además, ofrece servicios internos como encuestas, indicadores e información relacionada con dependencias de la entidad, normatividad y servicios de aliados como las cajas de compensación y el fondo de empleados, entre otros.
- **Pantallas digitales institucionales:** Herramientas de divulgación masiva, audiovisuales y didácticas que permiten publicar información sobre un tema específico, utilizando como medios los textos, imágenes, videos, diseños y otros elementos complementarios, su propósito es el de servir de conducto para dar a conocer información, comunicados, noticias, eventos o decisiones del Instituto y están dirigidas tanto a los servidores públicos, contratistas, así como al público externo que visita los diferentes pisos y territoriales del Instituto.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### 4.1 LEGALES

- Decretos.
  - Decreto 1499 de 2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

### 4.2 TÉCNICAS RELACIONADAS

- Normas técnicas.
  - NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
  - NTC-ISO 27001:2013 Sistema de Gestión en Seguridad de la Información.
  - NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

### 4.3 DEL PROCEDIMIENTO

#### 4.3.1 GENERALIDADES

Este procedimiento coordina los procesos comunicativos e informativos encaminados a los servidores públicos y contratistas del IGAC, con el objetivo de:

- Contribuir al entendimiento de sus funciones, responsabilidades, planes, objetivos y metas.
- Promover el sentido de pertenencia, apropiación a los principios y valores.
- Fortalecer la imagen, clima y cultura organizacional.
- Promover procesos comunicativos efectivos que favorezcan las relaciones entre jefes y colaboradores.

Las herramientas de comunicación interna con que cuenta el IGAC para alcanzar estos propósitos son las pantallas o carteleras digitales, el correo interno, el boletín interno y la IGACNET; a través de las cuales se publican campañas internas sobre temáticas específicas, piezas, comunicados, avisos informativos y videos.

Las solicitudes de comunicación interna deben ser enviadas con suficiente anticipación, al subproceso de Gestión de Comunicaciones, a través del correo electrónico comunicacioninterna@igac.gov.co, las cuales deben estar acompañadas del formato "Solicitud de Comunicación Interna" y los archivos anexos según el caso. No se atenderán solicitudes que lleguen a otros correos y sin el formato completamente diligenciado.

- Las solicitudes se deben realizar en días hábiles de lunes a viernes, de 7:00 a 4:00 p.m., si se envían fuera del horario establecido la solicitud se atenderá al siguiente día hábil.
- Las respuestas a las solicitudes de publicaciones se atenderán de acuerdo con el orden de llegada.
- Todas las solicitudes de comunicación interna se atenderán entre tres (3) a cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción; dependiendo de su complejidad. Se priorizarán las solicitudes que tienen vencimiento de términos y aquellas enviadas por la Dirección General.
- Los procesos y dependencias solicitantes de publicaciones en pantallas digitales deben informar el tiempo máximo de permanencia del contenido en estos canales, según las funciones propias del área, lineamientos institucionales o temas legales, y deberá velar porque este lineamiento se cumpla, esto mediante el formato "Solicitud de Comunicación Interna".
- Todas las áreas tienen la facultad de divulgar contenidos a través de sus correos masivos, cumpliendo siempre con los lineamientos de imagen corporativa.
- Las áreas solicitantes serán las responsables de la veracidad, precisión, confiabilidad y calidad de los contenidos que se envíen al subproceso de Gestión de Comunicaciones, para publicar a través de las diferentes herramientas de comunicación interna, por lo cual se entiende que **la información enviada ha sido revisada y aprobada técnica y administrativamente por el jefe del área.**

Para garantizar una adecuada comunicación interna, es deber de todos los líderes de proceso:

- Dar cumplimiento a los lineamientos contenidos en este procedimiento para el uso y administración de la IGACNET, el correo institucional y las pantallas o carteleras digitales.
- Divulgar la información de interés general con los servidores públicos y contratistas que no tienen acceso al correo interno.
- Ser agentes multiplicadores de la información recibida internamente, a través de los distintos canales de comunicación.

Cabe anotar que toda pieza de comunicación o material divulgativo diseñado, o producido, desde el subproceso de Gestión de Comunicaciones, o desde cualquier dependencia u oficina, es institucional. En el IGAC las campañas internas son lideradas por el subproceso de Gestión de Comunicaciones y se realizan de manera articulada con las oficinas, direcciones, subdirecciones y direcciones territoriales, lo cual permite dar a conocer mensajes de carácter institucional y de interés particular para el Instituto.

#### 4.3.2 USO Y ADMINISTRACIÓN DE LA IGACNET

La IGACNET como red interna, es de uso exclusivo de la entidad, y a través de esta herramienta se dará a conocer información noticiosa generada por el IGAC.

El subproceso de Gestión de Comunicaciones se encarga de realizar el proceso de diseño, la administración y publicación está a cargo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICS y la actualización de su contenido debe estar a cargo de cada área.

Las publicaciones en el aplicativo NORMOGRAMA de la IGACNET deben ser solicitadas previamente al proceso de Gestión Jurídica, siguiendo el procedimiento vigente.

Los procesos que deseen contar con una sección o sitio en la IGACNET deberán solicitarlo a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICS.

#### 4.3.3 USO DEL CORREO INSTITUCIONAL

Con el propósito de optimizar la divulgación de información, por medio del correo electrónico entre los servidores públicos y contratistas del IGAC, facilitando la comunicación de primera mano, los procesos y dependencias envían de manera **directa** los contenidos que requieran ser divulgados, a su criterio, a los públicos objetivo de la entidad y a través del **correo institucional del área, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:**

- Brindar la información necesaria, de manera precisa, concisa y clara, de acuerdo con el objetivo del mensaje.
- Contar con la aprobación y visto bueno del jefe inmediato.
- Tener presente que el contenido divulgativo desde cualquier dependencia u oficina es institucional.
- Enviar sólo al público objetivo definido en la comunicación. El proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos debe suministrar las listas de distribución de correo requeridas por cada oficina.
- Se enviará la comunicación interna al correo institucional de los servidores máximo dos mensajes de un mismo tema y en días diferentes para evitar la saturación del correo.
- El subproceso de Gestión de Comunicaciones realizará el diseño de las piezas y asesorará al proceso para mejorar la efectividad del mensaje.

Los correos enviados **deben llevar la firma digital** con la información de la oficina o dirección territorial que envía el mensaje, siguiendo el paso a paso publicado en la IGACNET, material de apoyo, firma digital.

El subproceso de Gestión de Comunicaciones, por su parte, divulgará a través del correo institucional de la oficina, correos masivos con comunicados de prensa, el boletín interno con la agenda de actividades e información de interés general, para los servidores públicos y contratistas del IGAC, propios de su quehacer como proceso.

El área encargada de realizar eventos, se encargará de hacer la difusión de los mismos, con el material comunicativo proporcionado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

#### 4.1 USO DEL CORREO INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

Para que el correo institucional, como herramienta de comunicación que posibilita el intercambio de información en tiempo real, sea efectivo, es preciso que cada colaborador sea consciente de:

- Lo que allí escribamos refleja lo que somos, por eso antes de enviar un mensaje pregúntese: ¿cuál es el objetivo de este? ¿cuál el mensaje que quiere que otros entiendan? ¿qué tanto le interesa al otro? ¿qué tanto tiempo tiene el otro para leerlo? ¿qué acción persigue cuando lo envía? ¿a las personas a las que copia les interesa el tema?
- Sea **breve**, escriba **solo a la persona interesada** y escriba en **horarios laborales**.
- El correo interno será manejado de forma directa por cada servidor público y contratista del IGAC.
- Es responsabilidad de cada colaborador revisar de manera constante el correo, mínimo 2 veces al día, para garantizar que se está enterado de la información que es enviada.
- El usuario y clave del correo electrónico es personal e intransferible, ningún servidor público y contratista está autorizado a compartir la clave de acceso.
- Los correos enviados **deben llevar la firma digital** con la información del servidor público o contratista que envía el mensaje, siguiendo el paso a paso publicado en la IGACNET, material de apoyo, firma digital.
- **No se deberá aplicar diseños de fondo**, fondos o temas a los mensajes de correo electrónico.
- El correo electrónico institucional es de uso exclusivo para adelantar la ejecución de las actividades laborales y el cumplimiento de las funciones propias del cargo.
- Se utilizará un lenguaje asertivo y respetuoso hacia los compañeros de la entidad.

#### 4.2 USO DEL CORREO INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

Las pantallas digitales tienen como propósito divulgar noticias, invitaciones, fotografías de eventos realizados, videos, piezas informativas, decisiones del Instituto, y temas de interés; están dirigidas tanto para los usuarios externos, como para los servidores públicos y contratistas del IGAC y se encuentran ubicadas en diferentes lugares de la Sede Central y las Direcciones Territoriales.

La administración técnica, mantenimiento y actualización del software de las pantallas digitales, estará a cargo del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos. Por su parte, el subproceso de Gestión de Comunicaciones, definirá y determinará la información a publicarse y las mantendrá actualizadas con los contenidos de acuerdo con su ubicación y tipo de información:

- **Información interna:** Para mantener informados, motivados e integrados a los servidores públicos y contratistas para la consecución de las estrategias y objetivos Institucionales.
- **Información externa:** Para mantener informados oportuna y ordenadamente a los usuarios sobre resoluciones, decisiones, avisos y trámites de cada uno de los procesos y dependencias.

La información para las pantallas digitales se obtendrá de tres fuentes:

- Información producida directamente por el subproceso de Gestión de Comunicaciones.
- Información externa que se reciba de otras entidades de manera directa y que esté relacionada con la entidad.
- Información que produzcan las direcciones, subdirecciones y oficinas.

#### 4.8 DISEÑO DE PIEZAS COMUNICATIVAS

Todas las piezas de comunicación que se produzcan envíen y lleven la imagen del Instituto, debe seguir las pautas de presentación, línea gráfica e identificaciones corporativas contenidas en los lineamientos de identidad corporativa y ser revisadas y/o aprobadas por el subproceso de Gestión de Comunicaciones.

Será responsabilidad de los servidores públicos y contratistas de los procesos, subprocesos y direcciones territoriales, consultar a través de la IGACNET las plantillas que se encuentran vigentes y garantizar su correcta aplicación, así como la plantilla oficial para presentaciones en PowerPoint y documentos de

Word, las cuales son de uso obligatorio institucional (IGACNET/material de apoyo/identidad corporativa).

Para la conceptualización y diseño de campañas internas, las solicitudes deberán enviarse al menos con dos semanas de anticipación para su respectivo análisis de producción y entrega.

## 5. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Solicitar y enviar comunicación interna.	Solicita al subproceso de Gestión de Comunicaciones, al responsable de las comunicaciones internas, con autorización de su jefe inmediato, apoyo para: Piezas comunicativas para divulgar por cada área (correo electrónico). Diseño de contenidos para la IGACNET. Diseño de contenidos para las Pantallas Digitales. Diseño y realización de videos. Diseño y realización de campañas.  Envía la solicitud al correo <a href="mailto:comunicacioninterna@igac.gov.co">comunicacioninterna@igac.gov.co</a> , con visto bueno del jefe inmediato del proceso o dependencia solicitante adjuntando el formato de solicitud de comunicación interna.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico  Formato de Solicitud de Comunicación Interna.	Revisar que el formato de solicitud de comunicación interna esté debidamente diligenciado con visto bueno del jefe inmediato del área.
2.	Analizar el tipo de solicitud.	Recibe y revisa la solicitud.  Gestiona las actividades necesarias para el cumplimiento de lo solicitado.  Envía al equipo de diseñadores y audiovisuales la solicitud con los anexos.  Si la solicitud de comunicación interna es impresa el subproceso de Gestión de Comunicaciones, realiza el diseño y el área solicitante se encarga de la impresión.  Si la campaña es iniciativa propia del subproceso de Gestión de Comunicaciones, se elaboran los contenidos y se delega directamente al profesional de diseño.	Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico.  Formato de Solicitud de Comunicación Interna debidamente diligenciado.	
3.	Revisar, elaborar y diseñar los contenidos de acuerdo con el requerimiento	Revisa, elabora y diseña el contenido de acuerdo con la solicitud del proceso.  Para la elaboración de contenido de pantallas digitales se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:	Servidor público o contratista diseñador designado para realizar la solicitud.  (Oficina Asesora)	Contenido para pantallas digitales en borrador.  Contenido para la IGACNET en borrador.	Verificar que el contenido diseñado cuente con el visto bueno del responsable de las comunicaciones internas.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>Lenguaje claro, el estilo y/o forma de los contenidos y el estilo gráfico de la información a publicarse.</p> <p>Para elaborar contenidos para la IGACNET se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: estilo y forma de los contenidos, estilo gráfico de la información a publicarse.</p> <p>Para elaborar videos institucionales se debe considerar esto: el guion debe tener un lenguaje claro y, si se requiere la edición del material audiovisual para continuar con la producción del contenido.</p> <p>En los casos que requiera, solicita las fotografías al proceso o dependencia solicitante o consulta en el archivo de imágenes institucional.</p> <p>Envía correo electrónico con el contenido diseñado al área solicitante para su debida aprobación.</p> <p>Si la solicitud es de eliminación de contenidos o actualizaciones de documentos, confirma con el responsable de las comunicaciones internas, quien es el encargado de la eliminación.</p>	de Comunicaciones)	<p>Videos en borrador.</p> <p>Correo electrónico</p>	
4.	Enviar los contenidos diseñados para aprobación.	Envía un correo electrónico al proceso solicitante con los contenidos de acuerdo con el requerimiento para su revisión y aprobación.	<p>Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Contenido propuesto para pantallas digitales (si aplica).</p> <p>Contenido propuesto para la IGACNET (si aplica).</p> <p>Videos (si aplica).</p>	
5.	Recibir y verificar los contenidos.	Recibe y verifica que los contenidos recibidos estén acorde a la solicitud.	<p>Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Contenido propuesto para pantallas digitales (si aplica).</p> <p>Contenido propuesto para la IGACNET (si aplica).</p> <p>Videos (si aplica).</p>	<p>¿El diseño está conforme?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 7.</p> <p><b>NO:</b> Informan los ajustes a realizar por medio de correo electrónico y se devuelve a la actividad N° 3</p>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
6.	Publicar y divulgar el contenido.	Publica y divulga el contenido a través de los canales informativos internos (correo electrónico, pantallas digitales).	Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Contenido publicado por medio de correo electrónico, pantallas digitales.	Verificar que la publicación se realice en el medio de divulgación solicitado.
7.	Archivar comunicación Interna.	Archiva los registros de solicitudes internas siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	Servidor público responsable de la comunicación interna institucional.  (Oficina Asesora De Comunicaciones)	Contenido archivado.	Garantizar que los registros de contenido queden archivados de acuerdo con los lineamientos de la Tabla de Retención Documental.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 6. FORMATOS ASOCIADOS

Solicitud de Comunicación Interna.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
15/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>Hace parte del proceso <b>Relacionamiento estratégico</b>, del subproceso de <b>Gestión de Comunicaciones</b>.</li> <li>Se actualiza el procedimiento <b>Comunicación Interna</b>, código <b>PC-GCI-01</b>, versión 2 a procedimiento del mismo nombre, código <b>PC-COM-02</b>, versión 1.</li> <li>Se actualiza el formato Solicitud de Comunicación Interna, código <b>FO-GCI- PC01-01</b>, versión 2, a formato del mismo nombre, código <b>FO-COM-PC02-01</b>, versión 1.</li> <li>Se revisa y ajusta objetivo, alcance, definiciones, uso y administración de la IGACNET, uso del correo institucional, uso diseño de piezas comunicativas, y desarrollo del procedimiento.</li> </ul>	1
17/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hace Parte del proceso <b>Gestión de Comunicaciones</b> del subproceso <b>Gestión de Comunicaciones Internas</b>.</li> <li>Se actualiza el procedimiento "Comunicaciones Internas", código <b>PC-GCI-01</b>, versión 1 a versión 2.</li> <li>Se actualiza el formato "Solicitud de Comunicación Interna", código <b>FO-GCI- PC01-01</b>, versión 1 a versión 2.</li> <li>Se revisan el objetivo y alcance del procedimiento.</li> <li>Se ajustan las responsabilidades en las políticas de operación y el desarrollo.</li> </ul>	2

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Stephanie Del Pilar Neira Valencia. <b>Cargo:</b> Profesional Universitario. Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Nombre:</b> Keiny Paola Leguia Lara. <b>Cargo:</b> Contratista. Oficina Asesora de Comunicaciones.	<b>Nombre:</b> María Juliana Martínez González. <b>Cargo:</b> Contratista. Oficina Asesora de Planeación.	<b>Nombre:</b> Alejandra Montenegro Pinzón. <b>Cargo:</b> Jefe de oficina. Oficina Asesora de Comunicaciones.

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
	<p><b>Nombre:</b> Lyda Marcela Velandia Rodríguez. <b>Cargo:</b> Contratista. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p> <p><b>Nombre:</b> Chris Alejandra Ortiz Jiménez. <b>Cargo:</b> Contratista. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p> <p><b>Nombre:</b> Leslia Paola Cabrera Escobar. <b>Cargo:</b> Profesional Especializado. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>		