

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, promuevan un mayor sentido de pertenencia, apropiación a los principios y valores, y fortalezcan la imagen y cultura organizacional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos, subprocesos y direcciones territoriales del IGAC. Inicia desde la solicitud a comunicación interna, continúa con las actividades necesarias para elaborar los requerimientos de los procesos y dependencias y finaliza con la publicación en las herramientas de comunicación interna con que cuenta el IGAC.

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).
- **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.
- **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, IGACNET, 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 como al público externo que visita los diferentes pisos y territoriales del Instituto.

4. NORMATIVIDAD

- Decretos
 - Decreto 846 de 2021: "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi".
 - 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".

- Decreto 1072 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en su capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo", Artículo 2.2.4.6.14.
- Normas Técnicas
 - NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos.
 - NTC-ISO 27001 Sistema de Gestión en Seguridad de la Información.
 - NTC-ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

5.1 GENERALIDADES

El proceso de Gestión de Comunicaciones, subproceso de Comunicación Interna 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, deberán ser enviadas, con suficiente anticipación, al proceso de Gestión de Comunicaciones, a través del correo electrónico comunicacioninterna@igac.gov.co, las cuales deberán 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 diligenciados**, así:

- Las solicitudes se realizarán en días hábiles de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lo contrario se atenderán al siguiente día hábil.
- Las respuestas a las solicitudes de publicaciones se darán en el orden de llegada.
- Por lineamiento de seguridad de la información y capacidad del portal, los archivos a publicarse deben ser enviados en formato PDF y bajo los lineamientos de imagen dados por el proceso de Gestión de Comunicaciones (igacnet/material de apoyo/identidad corporativa); con excepción de la información que deba ser publicada en formato Excel por su contenido.
- Es responsabilidad de los procesos y dependencias, enviar los requerimientos de divulgación de los contenidos con la suficiente antelación, especialmente aquellos que tienen vencimiento de término, toda vez que las solicitudes serán atendidas en el orden de llegada.
- Los procesos y dependencias solicitantes deben informar el tiempo máximo de permanencia del contenido según las funciones propias del área, lineamientos institucionales o temas legales, y deberá velar porque este lineamiento se cumpla.
- Todas las solicitudes de comunicación interna, y dependiendo de su complejidad, se atenderán entre dos (2) y cinco (5) días hábiles.
- Las áreas solicitantes serán las responsables de la veracidad, precisión, confiabilidad y calidad de los contenidos que se envíen al proceso 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 servidores públicos y contratistas del Instituto:

- 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 proceso de Gestión de Comunicaciones, o desde cualquier dependencia u oficina, es institucional.

En el IGAC las campañas internas son lideradas por el proceso 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.

El proceso de Gestión de Talento Humano, por su parte, será el responsable de realizar actividades para dar a conocer en coordinación con el proceso de Gestión de Comunicaciones, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a los servidores públicos y contratistas del Instituto.

5.2 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 proceso de Gestión de Comunicaciones está encargado de realizar el diseño, administración y actualización de su contenido.

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 del correo electrónico comunicacioninterna@igac.gov.co y en coordinación con el proceso de Gestión de Sistemas de Información e Infraestructura se realiza su desarrollo y publicación en la plataforma.

5.3 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 de la comunicación. El proceso de Gestión de Sistemas de Información e Infraestructura suministrará las listas de distribución de correo requeridas por cada oficina.
- **Evitar la saturación del correo de los servidores públicos haciendo envíos demasiado frecuentes** (máximo **dos** mensajes de un mismo tema, y en días diferentes –nunca más de uno, el mismo día-, y eso sólo en el caso de temas de interés general para toda la Entidad).
- Solicitar al proceso de Gestión de Comunicaciones apoyo con el diseño de las piezas y asesoría para mejorar la efectividad del mensaje, mediante el diligenciamiento **completo** del formato

adjunto a este procedimiento y envíe a comunicacioninterna@igac.gov.co. Para ello favor tener en cuenta el numeral 5.6 de este procedimiento.

- Los correos enviados **deberán 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 proceso 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, así como convocatorias a eventos e información de interés general, para los servidores públicos y contratistas el IGAC, propios de su quehacer como proceso.

5.4 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 efectiva, 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? ¿si 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.
- 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 decorarán** con fondos, los mensajes enviados, ni se enviarán cadenas ni chistes. El correo institucional es solo para asuntos laborales.
- Se utilizará un lenguaje asertivo y respetuoso hacia los compañeros de la entidad. Se debe pensar en el otro como un colega y compañero.

NOTA: Se recomienda antes de enviar un correo, revisar si lo puede resolver inicialmente con una llamada o una conversación con la persona o personas interesadas.

5.5 USO Y ADMINISTRACIÓN DE LAS PANTALLAS DIGITALES

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 Sistemas de Información e Infraestructura. Por su parte, el proceso 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 proceso 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.

5.6 DISEÑO DE PIEZAS COMUNICATIVAS

Toda pieza de comunicación que se diseñe, produzca y envíe, por las áreas, que lleve 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 proceso 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 lo correspondiente a la conceptualización y diseño de campañas internas, las solicitudes deberán ser enviadas como mínimo con dos semanas de anticipación para su respectivo análisis de producción.

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Solicitar comunicación interna.	<p>Solicita al proceso de Gestión de Comunicaciones, al responsable de las comunicaciones internas, con autorización de su jefe inmediato, apoyo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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. <p>Envía la solicitud al correo comunicacioninterna@igac.gov.co, con visto bueno del jefe inmediato del proceso o dependencia solicitante adjuntando el formato de solicitud de comunicación interna.</p>	<p>Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Correo electrónico.</p> <p>Formato Solicitudes de Comunicación Interna.</p>	<p>Revisar que el formato de solicitud de comunicación interna este debidamente diligenciado con visto bueno del jefe inmediato del área.</p>
2.	Verificar el tipo de solicitud.	<p>Recibe y revisa la solicitud.</p> <p>Gestiona las actividades necesarias para el cumplimiento de lo solicitado.</p> <p>Envía al equipo de diseñadores, audiovisuales y pantallas digitales e IGACNET la solicitud con los anexos.</p> <p>Si la solicitud de comunicación interna es impresa el proceso de Gestión de Comunicaciones, realiza el diseño y el área solicitante se encarga de la impresión.</p> <p>Si la campaña es iniciativa propia del proceso de Gestión de Comunicaciones, se elaboran los</p>	<p>Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Correo electrónico.</p> <p>Formato Solicitudes de Comunicación Interna debidamente diligenciado.</p>	<p>Si la solicitud es para:</p> <p>Diseño de contenidos para pantallas digitales, continua con la actividad N° 3</p> <p>Diseño de contenidos de la IGACNET, continúe con la actividad N° 4.</p> <p>Diseñar o realizar videos institucionales,</p>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>contenidos y se delega directamente al profesional de diseño.</p>			<p>continúa con la actividad N° 5.</p>
3.	<p>Elaborar contenidos para pantallas digitales.</p>	<p>Revisa el estilo y/o forma de los contenidos y con el equipo de comunicación interna, verifican que se encuentren en un lenguaje claro, a partir de la información recibida.</p> <p>Determina el estilo gráfico de la información a publicarse, puede ser noticias, piezas comunicativas o videos.</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>Diseña la forma de los textos y las imágenes según el contenido.</p> <p>Envía el contenido diseñado al responsable de las comunicaciones internas, para su debida aprobación.</p>	<p>Servidor público o contratista diseñador designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Contenido para pantallas digitales en borrador.</p>	<p>Continúa con la actividad N° 6.</p>
4.	<p>Elaborar contenidos para la IGACNET.</p>	<p>Revisa el estilo y forma de los contenidos, a partir de la información recibida.</p> <p>Determina el estilo gráfico de la información a publicarse y la ajusta a las plantillas establecidas, para noticias, piezas comunicativas o videos.</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>Si la solicitud es de eliminación de contenidos o actualizaciones de documentos, confirma con el responsable de las comunicaciones internas y el proceso o dependencia solicitante y actualiza o elimina la información requerida.</p> <p>Envía el contenido diseñado al responsable de las comunicaciones internas, para su debida aprobación.</p>	<p>Servidor público o contratista diseñador designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Contenido para la IGACNET en borrador.</p>	<p>Continúa con la actividad N° 6.</p>
5.	<p>Elaborar videos institucionales.</p>	<p>Revisa el borrador del guion enviado en la solicitud y con el equipo de comunicación interna verifican que se encuentren en un lenguaje claro, a partir de la información recibida.</p> <p>Inicia la producción y realización audiovisual requerida.</p> <p>En los casos que se requiera edita el material audiovisual.</p>	<p>Servidor público o contratista diseñador designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Videos en borrador.</p>	<p>Continúa con la actividad N° 6.</p>

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Envía el contenido diseñado al responsable de las comunicaciones internas, para su debida aprobación.			
6.	Revisar y/o aprobar los contenidos diseñados en la comunicación interna.	<p>Revisan y/o aprueban el diseño realizado, garantizando que se cumpla con la solicitud recibida.</p> <p>El responsable de las comunicaciones internas institucionales, está en constante comunicación con el diseñador y las áreas solicitantes para asegurar la satisfacción del producto final esperado.</p>	<p>Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.</p> <p>Servidor público o contratista del proceso o dependencia solicitante</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p>	Comunicaciones Internas aprobadas.	<p>¿El diseño está conforme?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad N° 7.</p> <p>NO: Informan los ajustes a realizar por medio de correo electrónico y se devuelve a la actividad N° 3, 4 o 5 según sea el caso.</p>
7.	Publicar comunicación Interna.	<p>Gestiona al interior del subproceso de Comunicación Interna, las actividades necesarias para la divulgación de la campaña de comunicación interna según la solicitud enviada, a través de los canales informativos internos con que cuenta el IGAC (correo electrónico, pantallas digitales, IGACNET, entre otros).</p> <p>Las publicaciones en IGACNET se realizarán durante el día hábil, si la solicitud se hace después de las 4:00 p.m., se publicará al siguiente día hábil, como está establecido en las políticas de operación de este procedimiento.</p> <p>Cada proceso o dependencia solicitante es responsable de enviar las comunicaciones internas a través de las cuentas de correo institucional.</p>	<p>Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	Comunicaciones internas publicadas por medio de correo electrónico, pantallas digitales e IGACNET.	Verificar que la publicación se realice en el medio de divulgación solicitado.
8.	Archivar comunicación Interna.	Archivan los registros de las comunicaciones internas aprobadas siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	<p>Servidor público o contratista responsable de la comunicación interna institucional.</p> <p>Servidor público o contratista diseñador designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	Comunicaciones Internas archivadas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6. FORMATOS ASOCIADOS

Solicitudes de Comunicación Interna

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
17/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Hace Parte del proceso Gestión de Comunicaciones del subproceso Gestión de Comunicaciones Internas. ◦ Se actualiza el procedimiento "Comunicaciones Internas", código PC-GCI-01, versión 1 a versión 2. ◦ Se actualiza el formato "Solicitud de Comunicación Interna", código FO-GCI-PC01-01, versión 1 a versión 2. ◦ Se revisan el objetivo y alcance del procedimiento. ◦ Se ajustan las responsabilidades en las políticas de operación y el desarrollo. 	2
23/02/2022	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021. ◦ Hace Parte del proceso Gestión de Comunicaciones del subproceso Gestión de Comunicaciones Internas. ◦ Se actualiza el procedimiento "Comunicaciones Internas", código PC-GCM-05, versión 1, a procedimiento del mismo nombre código PC-GCI-01, versión 1 ◦ Se crea el formato "Solicitud de Comunicación Interna", código FO-GCI-PC01-01, versión 1. ◦ Se unifica el desarrollo del procedimiento teniendo en cuenta la solicitud de comunicación interna. 	1

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p>Nombre: Claudia Mónica Naranjo Sáenz</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>Nombre: Leidy Gamboa Herreno</p> <p>Cargo: Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Nombre: Rosemberg Sanabria Vargas</p> <p>Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Nombre: Laura González Barbosa</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Carlos Andrés Silva Sánchez</p> <p>Cargo: Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>