

Procedimiento	Gestión de comunicaciones	Código:	CO-POCI	
Proceso	Gestión de las Comunicaciones	Version:	6	
		Fecha:	1.02.2	
Dignidad:	Adoptar los canales de comunicación interna (correo, meeting, comunicados y alertas) (redes sociales, páginas web, canales) definidos por la Fundación Gibraltar Alzate Avarado - FUGA, a través de la implementación de herramientas administrativas, con el fin de brindar información sobre las actividades, programas y eventos institucionales a las partes interesadas.			
Alcance:	El procedimiento inicia con el diseño del Plan Estratégico de Comunicaciones (cuarteral) y del Plan de Comunicaciones anual, continúa con la atención a las solicitudes de publicaciones realizadas y termina con la divulgación de la información estratégica.			
Responsable del Procedimiento:	Líder del equipo de comunicaciones	Compromiso del procedimiento:	Profesional de apoyo comunicaciones internas	
Definiciones:	<p>OLP: Es una subred libre de gestión de servicios de tecnología de la información, un sistema de aseguramiento de incidencias y de solución dentro de área.</p> <p>Internet: Es el principal medio de comunicación interna a través del cual se comunican y administran el flujo de información de manera general de la entidad. En esta medio se promueven los canales del Sistema Integrado de Gestión de la entidad y a partir de estos, se difunde información de la dirección, las dependencias, los planes, los proyectos, los procesos, los programas y actividades.</p> <p>Todas las peticiones de comunicación interna y externa deberán ser recibidas y aprobadas por el líder responsable de cada área para su publicación final. En caso de no ser aprobado el Plan de Estratégico de Comunicaciones en el primer Comité se podrá incluir en la programación del próximo Comité (un mes después aproximadamente) o el líder se podrá enviar por correo electrónico a los miembros del comité para su aprobación.</p> <p>El manejo de la imagen, presentaciones y publicaciones de la institución se rigen por el Manual de Imagen Corporativa de la Alzate Mayor de Bogotá.</p> <p>La actualización de la información contenida en el página web debe ser actualizada y aprobada por el líder responsable de cada área para su publicación final.</p> <p>Toda información destinada a la publicación o difusión en los medios de comunicación, o que sea dirigida al público externo, debe ser remitida y aprobada por la Dirección de la entidad.</p> <p>Si se requiere impresión gráfica por ejemplo afiches, volantes, libros o revistas, dependiente del área solicitante que deberá manejar inicialmente el proceso por la Imprenta Digital, la imprenta digital no puede prestar el servicio si no puede contar con un trabajo, y si área solicitante coordina el procedimiento de "Comunicación pública" en la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Mensaje comunicativo y atribuciones de la oficina: El Director (o) tiene la voz institucional principal. En la figura pública principal para la redacción de cuenteros y en de quien se requiere la ciudadanía responde públicamente por el cumplimiento de las funciones encomendadas. Compensará su rol con los niveles de subdirecciones a fin de ofrecer una interlocución más precisa e información más detallada para la comunidad, los medios de comunicación y otras entidades relacionadas con su misión.</p> <p>El Comité Directivo y las áreas de dependencia tendrán a su cargo los pronunciamientos formales, siempre que cuenten con el aval de la Dirección, a través de comunicación escrita o medio electrónico. Ellos pueden autorizar la divulgación de información cuando las circunstancias del momento lo ameritan, por ejemplo en momentos de crisis. Los pronunciamientos internos deben tener una compensación precisa de la relación y estar de acuerdo con la política de la Dirección.</p> <p>Todas las áreas de la Fundación deberán informar al encargado de comunicaciones con anterioridad sobre cualquier actividad que se pretenda dar a la prensa nacional e internacional o exterior en el momento de concebir el tema que se abordará y el tratamiento que se dará a la información en los medios. Del mismo, se debe informar al comité del periódico que solicita la empresa y el medio periodístico que representa.</p> <p>El equipo de comunicaciones deberá realizar por lo menos una reunión mensual en la cual se verifique el estado de avance y solicitudes que se hayan recibido a través del correo comunicaciones@fuga.gov.co (OLP).</p>			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proceso	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Tempo estimado de ejecución
1. Diseñar el plan estratégico de comunicaciones cuarteral	1. Diseñar el plan estratégico de comunicaciones cuarteral. A inicio del cuartero se realizará un mes de trabajo para elaborar el plan estratégico de comunicaciones, de acuerdo a los objetivos establecidos estratégicos en el Plan Estratégico institucional.	Plan estratégico de comunicaciones cuarteral	Líder del equipo de comunicaciones internas	30 días hábiles (segundo semestre del primer año de gestión cuarteral)
2. Presentar al Comité el Plan Estratégico de Comunicaciones para ser aprobado	2. Presentar al Comité el Plan Estratégico de Comunicaciones para ser aprobado. El líder del equipo solicita al secretario técnico del comité directivo por medio de correo electrónico, la revisión de un parte en la agenda, en el cual se presenta para aprobación el Plan Estratégico de Comunicaciones. PC: El comité directivo valida el plan estratégico de comunicaciones y se deja evidencia mediante acta de comité. En caso que el plan no sea aprobado, el líder de comunicaciones realizará los ajustes solicitados y presentará al Plan a los miembros del comité directivo para su aprobación, puede ser por correo electrónico. En caso de ser aprobado pasa a la siguiente actividad.	Acta de comité Directivo	Líder del equipo de comunicaciones	1 día hábil
3. Proyectar el Plan de Comunicaciones	3. Proyectar el Plan de Comunicaciones con base en los requerimientos normativos y las necesidades del proceso: Equipados los instrumentos establecidos en el Plan Estratégico de Comunicaciones Cuarteral, se debe proyectar inicialmente el Plan de Comunicaciones Cuarteral, teniendo en cuenta las necesidades proyectadas por las oficinas para la vigencia correspondiente, a través de mesa de trabajo o comunicación oficial. PC: El líder del equipo validará que se incluyan las necesidades de comunicaciones, que fueron presentadas mediante actas de reuniones y comunicaciones oficiales, en el Plan de Comunicaciones Cuarteral. Como soporte se anexará al Plan los actas y Comunicaciones de necesidades recibidas por el área.	Plan de comunicaciones anual preliminar	Líder del equipo de comunicaciones y profesional de apoyo comunicaciones internas	30 días hábiles (anual)
4. Presentar al Comité el Plan de Comunicaciones para ser aprobado	4. Presentar al Comité el Plan de Comunicaciones para ser aprobado: El líder del equipo solicita al secretario técnico del comité directivo por medio de correo electrónico, la revisión de un parte en la agenda, en el cual se presenta para aprobación el Plan de Comunicaciones Cuarteral. PC: El comité directivo valida el plan estratégico de comunicaciones y se deja evidencia mediante acta de comité. En caso que el plan no sea aprobado, el líder de comunicaciones realizará los ajustes solicitados y presentará al Plan anual a los miembros del comité directivo para su aprobación, puede ser por correo electrónico. En caso de ser aprobado pasa a la siguiente actividad.	Acta de comité Directivo	Líder del equipo de comunicaciones	1 día hábil
5. Validar en todos los niveles de la entidad, los planes aprobados	5. Validar en todos los niveles de la entidad, los planes aprobados. Se socializa en todos los niveles de la entidad, los planes aprobados a través de medios internos (flyers, correo electrónico, comunicaciones internas e interactivas), con el fin de facilitar la gestión del proceso. La socialización deberá efectuarse a través de los medios mencionados, con un plazo máximo de 15 días hábiles después de la aprobación por parte del Comité Directivo.	Plan Estratégico de comunicaciones y Plan de comunicaciones (publicaciones en medios internos)	Profesional de apoyo comunicaciones internas	1 día hábil
6. Recibir y verificar las solicitudes de dependencias	6. Recibir y verificar las solicitudes de dependencias: Se reciben las solicitudes mediante el canal de comunicaciones OLPO por correo electrónico. PC: El profesional de apoyo de comunicaciones internas verifica que la solicitud de información interna, sea requerida por el profesional encargado del tema, en caso de no ser así, se informa al solicitante que debe ser tramitado por la persona encargada a su cargo en caso OLPI. Para solicitudes externas, se pide validación al líder del equipo de comunicaciones.	Solicitud por correo OLPI o como OLPI o como OLPI	Líder del equipo de comunicaciones y Profesional de apoyo comunicaciones internas	2 horas
7. Validar los insumos referidos en el brief para el desarrollo de la solicitud	7. Validar los insumos referidos en el brief para el desarrollo de la solicitud: Se debe realizar revisión del estilo (redacción, ortografía, que el lenguaje empleado sea claro y sencillo) y verificar que contenga los insumos predefinidos para el sector público. ¿El diligenciamiento del brief o los insumos son claros o pertinentes para el desarrollo de la solicitud? Si, pasar a la actividad 8. NO: Retornar correo al solicitante informando que la información no es clara y/o los insumos no son suficientes para el desarrollo de la solicitud. Se debe solicitar realizar los ajustes y remitir nuevamente la solicitud. Si, en caso OLPI.	correo electrónico	Líder del equipo de comunicaciones y Profesional de apoyo comunicaciones internas	1 día hábil
8. Asignar responsables dentro del área de comunicaciones para atender el requerimiento de divulgación de la información y diseño de piezas gráficas y audiovisuales	8. Asignar responsables dentro del área de comunicaciones, para atender el requerimiento de divulgación de la información y diseño de piezas gráficas y audiovisuales. La solicitud será asignada a nivel de aplicador OLPI o correo de comunicación o requerida de apoyo a la solicitud. Se valida si la solicitud requiere del diseño de una pieza gráfica o audiovisual (La información a publicar requiere de un diseño de pieza de comunicación). Si, Continuar con la actividad 9. NO: Retornar la solicitud al solicitante.	OLPI (correo de solicitudes)	Líder del equipo de comunicaciones y Profesional de apoyo comunicaciones internas	2 horas
9. Realizar las piezas visuales y de evidencia solicitadas para la divulgación del mensaje	9. Realizar las piezas visuales y de evidencia solicitadas para la divulgación del mensaje: En el caso de las piezas de evidencia se realiza el diseño de un parte de solicitud de las solicitudes a la entidad establecida entre el equipo de comunicaciones y los solicitantes. En el caso de las piezas de evidencia se requiere elaboración de videos, se evalúa la complejidad y el tiempo de elaboración para el área del insumo, lo cual será informado al solicitante, mediante el correo de solicitud. PC: El profesional de apoyo desarrollará audiovisual validado que contenga el consentimiento para el tratamiento de datos personales y de menores de edad, en el caso de hacer uso de las imágenes en primera plana y/o piezas con fondo de piezas de video. Para tal fin se recopilará el formato de autorización de tratamiento de datos, -menores de edad y formato de autorización de tratamiento de datos - menores de edad.	Paño comunicativo / video / formato COFT-02 / Formato de autorización de tratamiento de datos - menores de edad / COFT-03 / Formato de autorización de tratamiento de datos - menores de edad	Tarjetas de apoyo comunicaciones internas / Profesional de apoyo comunicaciones internas / Profesional de apoyo community manager / Profesional de apoyo diseñador gráfico / Profesional de apoyo diseñador audiovisual	De 3 a 15 días hábiles, dependiendo del requerimiento
10. Enviar por correo electrónico el diseño de la pieza comunicativa o video al solicitante para su aprobación de publicación	10. Enviar por correo electrónico el diseño de la pieza comunicativa o video al solicitante para su aprobación de publicación: Se envía el diseño de la pieza comunicativa o video al solicitante para su aprobación de publicación. Si, pasar a la actividad No. 11. No: Regresar a la actividad No. 9 teniendo en cuenta las observaciones diligenciadas por el solicitante.	correo de solicitudes	Líder del equipo de comunicaciones y Profesional de apoyo comunicaciones internas	2 horas
11. Divulgar la información solicitada a través del medio requerido	11. Divulgar la información solicitada a través del medio requerido: Divulgar la información a través del medio solicitado (internet: canales oficiales, boletín, correo electrónico, redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) medios de comunicación (página web) teniendo en cuenta el estado establecido en el parte de evidencia o solicitud.	Agencia cultural web / agencia de apoyo comunicaciones internas / profesional de apoyo community manager	Profesional de apoyo web / profesional de apoyo comunicaciones internas / profesional de apoyo community manager	1 día hábil
12. Depurar la información	12. Depurar la información antigua y que no se encuentra ligada al canal de acceso interno e internet de la entidad. Se depurará la información de la internet y la página web cuando la misma se encuentre en los canales de acceso interno e internet de la entidad, de acuerdo a lo establecido en las normas de transparencia y manejo de la información pública.	Agencia cultura web / agencia de apoyo comunicaciones internas / profesional de apoyo comunicaciones internas	Profesional de apoyo web / profesional de apoyo comunicaciones internas	1 día hábil
CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Versión	Razón del Cambio	Responsable Equipo SIG	
7/07/2013	1	Se procedieron las actividades que realiza la oficina de comunicaciones.	NA	
25/11/2013	2	Se adicionaron actividades de acuerdo a lo realizado en la oficina de comunicaciones.	NA	
5/05/2014	3	Se ajustaron los tiempos de las actividades.	NA	
20/02/2016	4	Se ajustaron las actividades, los responsables, los puntos de control y las políticas de calidad.	NA	
21/11/2017	5	Se realizó ajuste en el objetivo, el alcance, se incluyó política de operación frente a las transacciones digitales y se reorganizaron tareas incluyendo actividades de validación.	NA	
30/12/2019	6	Se ajustó el objetivo y alcance, se redefinieron actividades que realiza comunicaciones, se redujeron los puntos de control definiendo actividades. Se ajustaron los tiempos y se incluyó soporte de OLPI para todos los integrantes de Comunicaciones. Se cambió el código de OLPI de OLPI-01 a OLPI-02.	Daisy Escobar; Profesional de apoyo comunicaciones internas	
30/04/2020	7	Se incluyeron los formatos COFT-02 de formato de autorización de tratamiento de datos para menores de edad y COFT-03 formato de autorización de tratamiento de datos para menores de edad, dentro del procedimiento de comunicaciones.	Luis Fernando Mejía Jefe de la DAP Daisy Escobar; Profesional de apoyo OAP	
14/04/2021	8	Se incluyó un punto de control en la actividad 3 para verificar que las necesidades de comunicaciones de las áreas sean recibidas en la construcción del plan anual de comunicaciones, se agregó la redacción de los demás puntos de control, el diagrama de flujo y el control del proceso de acuerdo al nuevo flujo de trabajo.	Luis Fernando Mejía Jefe de la DAP Daisy Escobar; Profesional de apoyo OAP	
ELABORÓ:				
Nombre:	Daisy Mejía Pardo	Revisó:	Frank Diaz Samperio	
Cargo:	Profesional de apoyo comunicaciones internas	Cargo:	Profesional de apoyo - líder equipo de comunicaciones	
APROBÓ:				
Nombre:	Frank Diaz Samperio	Cargo:	Profesional de apoyo - líder equipo de comunicaciones	