

1. OBJETO

Establecer las actividades para realizar la comunicación interna en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP- mediante el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación, la producción de contenidos y la divulgación de información institucional y de interés al interior de la entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de comunicación interna, a partir de la recepción de las solicitudes realizadas por las diferentes áreas o con el reconocimiento de una información de interés general que se debe dar a conocer a los colaboradores de la entidad, y finaliza, según sea el caso, con la realización de eventos internos, ejecución de campañas o estrategias de comunicación o la divulgación de contenidos comunicativos en los medios internos de comunicación.

3. DEFINICIONES

Boletín digital: medio de comunicación virtual que contiene información de interés para el público.

Comunicación interna: es la comunicación dirigida a los colaboradores y personal que hace parte de la entidad.

Contenido audiovisual: producto que contiene imágenes, audio o video que puede ser transmitido.

Correo electrónico: herramienta digital que facilita el envío de información a los usuarios de un determinado grupo.

Estrategia de comunicación: herramienta que permite establecer la manera más eficaz para difundir un mensaje a al público interno o externo.

Noticiero interno: medio de comunicación para la publicación de información.

Página web: espacio virtual al que se puede acceder desde cualquier navegador con acceso a internet y que generalmente incluye información en formato de texto, audio, video e imagen.

Pantallas: medio de comunicación que permite la transmisión de información en audio, imagen o video.

Papel tapiz: imagen que se utiliza como fondo de pantalla en los computadores que están conectados a la red de la entidad.

Pieza comunicativa: producto impreso o digital que incluye información específica y de interés de un determinado tema y que cumple con la función de comunicar un mensaje.

4. NORMATIVA:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente	El lenguaje incluyente está en toda la gente - Lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
Manual operativo MIPG V4 marzo 2021	Dimensión N° 5 Información y Comunicación. El manual establece que se debe garantizar un adecuado flujo de la información interna y externa.
ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos: 7.4 COMUNICACIÓN. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

La comunicación interna debe encaminarse hacia la apropiación por parte de los colaboradores de los objetivos y la misionalidad de la entidad, así como al fortalecimiento de la cultura organizacional a través de los valores institucionales, el cuidado del medio ambiente y de la ciudad.

En aras de promover la inclusión social y la participación ciudadana, el lenguaje usado en todas las acciones debe ser incluyente, respetuoso, transparente, oportuno y efectivo, evitando la exclusión, discriminación o estigmatización de las personas.

Los medios de comunicación internos con que cuenta la UAESP para divulgar contenidos e información de interés para los colaboradores son:

- Correo electrónico institucional
- Pantallas digitales
- Página web
- Papel tapiz
- Espacios de la infraestructura de la entidad

Los productos internos de comunicación con que cuenta la entidad son:

- Boletín digital interno “UAESP en contacto”
- Noticiero interno “La UAESP te cuenta”
- Newsletter #EnLasRedesNosVemos

Las solicitudes de comunicación interna deben ser realizadas a través del correo electrónico comunicaciones@uaesp.gov.co o la herramienta HelpPeople. De acuerdo con el tipo de solicitud, se deben tener en cuenta los siguientes tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones:

Tipo de solicitud	Tiempos
Elaboración piezas gráficas digitales	7 días de anticipación
Elaboración piezas gráficas impresas	15 días de anticipación
Producción contenidos audiovisuales	15 días de anticipación

Tipo de solicitud	Tiempos
Creación estrategias/ Campañas de comunicación	15 días de anticipación
Apoyo eventos internos	20 días de anticipación

Así mismo, las solicitudes deben contener toda la información relacionada con la descripción de la solicitud y los archivos anexos que sirvan de insumo para el diseño de las estrategias o contenidos comunicacionales.

La entrega de material de divulgación que soliciten las diferentes áreas (volantes, afiches, pendones, material P.O.P, etc.) se debe realizar a través del formato GCO-FM-03 Entrega material de divulgación, el cual debe reposar en los archivos de gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las áreas que realicen solicitudes de comunicación interna serán las responsables de la veracidad y calidad de la información que brinden y se utilice como insumo para la producción de piezas comunicativas.

Ninguna pieza comunicativa o contenido audiovisual puede ser divulgado sin previa aprobación y autorización del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las publicaciones realizadas en la página web deben garantizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

La línea gráfica y audiovisual debe responder a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la única responsable del diseño y producción de los contenidos de comunicación.

En caso de que la producción de contenidos comunicativos, el apoyo en la organización de eventos, el desarrollo de estrategias o campañas de comunicación, la difusión en medios de comunicación y demás actividades que sean responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones sobrepasen la capacidad del equipo, se hará la evaluación de la pertinencia de contratación.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la necesidad de comunicación interna Identifica la información de interés general que se debe dar a conocer a los colaboradores de la entidad y solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones la gestión del trámite.	GCO-PL-01 Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones Director, Subdirectores y Jefes de Oficina	Correo electrónico Registro en la herramienta HelpPeople

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Recibir y analizar la solicitud de comunicación interna Recibe la solicitud a través del correo electrónico y la herramienta HelpPeople y prioriza la información remitida por el área solicitante determinando si corresponde al diseño de piezas comunicativas, a la producción de contenidos audiovisuales, a la realización de un evento interno o a la creación de una estrategia o campaña de comunicación de corto, mediano o largo plazo, y solicita los insumos necesarios a la dependencia líder de la información.	Correo electrónico Registro en la herramienta HelpPeople GCO-PL-01 Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico
3	Enviar los insumos de los temas que se van a divulgar Consolida y entrega a la Oficina Asesora de Comunicaciones los insumos necesarios para la generación de los contenidos que se van a divulgar o que harán parte del evento o la estrategia o campaña de comunicación. Si es un evento, estrategia o campaña de comunicación pasar a la actividad N° 4. Si es generación de contenidos		Profesional área solicitante	Correo electrónico

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	comunicativos pasar a la actividad N° 5.			
4	Diseñar la estrategia o campaña de comunicación Diseña la estrategia de comunicación con el acompañamiento del área solicitante. Define el objeto, el medio de comunicación, las actividades a realizar, responsables y las fechas de divulgación. Si es un evento institucional establece las acciones a desarrollar por parte de la Oficina Asesora de Comunicación antes, durante y después del evento.	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional área solicitante.	Documento estrategia
5	Gestionar o generar los contenidos Genera la estructura de los contenidos que se deben producir, así como los textos que los integran y establece si los contenidos serán digitales o impresos. Nota: En caso de que sea necesario elaborar piezas de comunicación o contenidos audiovisuales que sobrepasen la capacidad del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones o que se requieran para la implementación de una campaña, se hará la	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones	Estructura de contenidos

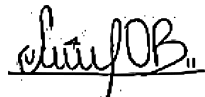
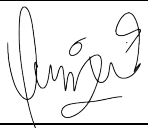
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	evaluación de la pertinencia de la contratación.			
6	Revisar el texto de la pieza comunicativa o contenido audiovisual Remite al profesional encargado de la revisión, corrección y estilo de contenidos de la Oficina Asesora de Comunicaciones el texto de la pieza comunicativa o contenido audiovisual para revisión.	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesional encargado de la revisión, corrección y estilo Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico Pieza comunicativa o contenido audiovisual
	¿Se da visto bueno al texto? Si: Continúa con la actividad No 7. No: Continúa con la actividad No 5.			
7	Solicitar el diseño de la pieza comunicativa o contenido audiovisual Solicita al grupo de diseño la elaboración de la pieza comunicativa. Si es un video, solicita apoyo al equipo audiovisual, quien posteriormente también se encargará de la edición de este.		Profesionales delegados Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico Pieza comunicativa o contenido audiovisual
8	Revisar el texto de la pieza comunicativa o contenido audiovisual Remite al profesional encargado de la revisión, corrección y estilo de contenidos de la Oficina Asesora de Comunicaciones para la	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesional encargado de la revisión, corrección y estilo Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico Pieza comunicativa o contenido audiovisual

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	revisión final de la pieza comunicativa o del contenido audiovisual.			
	¿Se da visto bueno al texto? Si: Envía al jefe de la OAC y continúa con la actividad No 9. No: Continúa con la actividad No 7.			
9	Aprobar de la pieza comunicativa o contenido audiovisual Revisa y aprueba la pieza y autoriza su comunicación.	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico Pieza comunicativa o contenido audiovisual
10	Publicar la pieza comunicativa o contenido audiovisual. Divulga la pieza comunicativa o el contenido audiovisual en el medio de comunicación interna establecido.		Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicación en el medio de comunicación GCO-FM-03 Entrega material de divulgación
11	Evaluar la percepción de la comunicación interna Aplica las encuestas de percepción cuatrimestralmente con el propósito de conocer si los canales y productos comunicacionales son los más adecuados y si la información que se divulga a través de estos es clara y comprensible.	Correo electrónico	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones Profesionales del equipo de comunicación externa de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Formulario de encuesta de Google forms o aplicativo utilizado Informe de análisis de resultados de las encuestas aplicadas y pantallazos de la divulgación

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	20/10/2010	Versión inicial
2	31/10/2011	Actualización del procedimiento
3	30/11/2012	Modificación del código, versión, alcance, insumos, normatividad, definiciones, responsabilidad y autoridad, lineamientos o políticas de operación, descripción del procedimiento, área responsable, cargo responsable, actividades, flujograma. e incorporación de actividades.
4	30/11/2015	Se ajusta el nombre, el código, se ajusta el objetivo, el alcance, se modifican los productos y las definiciones; se replantea la descripción del procedimiento. Adicionalmente, el Procedimiento Comunicación Organizacional identificado con el código ES-GC-PCCO-03, versión 2, se incorpora a las actualizaciones del presente procedimiento.
5	23/10/2019	Se realiza actualización del procedimiento, incorporando definiciones y responsables en el proceso.
6	07/09/2021	Se realiza actualización del procedimiento en cuanto a su alcance limitándolo a la comunicación interna, por lo que se ajusta el nombre de "Comunicaciones Internas y Externas" a "Comunicación Interna", se incluyen lineamientos de operación y normativa y se ajustan las actividades

8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Yina Movilla De La Espriella	Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Sara Ortega Beltrán	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
Revisó	Julián Camilo Amado Velandia	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Francisco José Ayala Sanmiguel	Jefe Oficina Asesora de Planeación	