

1. OBJETO:

Establecer las actividades y lineamientos para gestionar la comunicación interna en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP- mediante el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación, producción de contenidos y 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 y finaliza con la evaluación de la efectividad de la comunicación realizada. Aplica a la generación, revisión, aprobación, divulgación, seguimiento y mejora de los contenidos comunicativos dirigidos a los colaboradores de la entidad por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.

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:

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 del 6 de marzo del 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1581 del 17 de octubre de 2017	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 767 del 16 de mayo de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto Distrital 642 del 22 de diciembre de 2025	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria y Alternativa 2023 - 2034
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.

Fuente: Normograma UAESP

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
- Intranet
- Papel tapiz
- Espacios de la infraestructura de la entidad
- Los productos internos de comunicación con que cuenta la entidad son:
 - Noticiero interno
 - Newsletter #EnLasRedesNosVemos

Las solicitudes de comunicación interna deben ser realizadas a través del formulario en línea de “Solicitudes comunicaciones” <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=biHLnptEhEW8gia854V0--JcBuDml3RPkLu4b2FptMJUMThJNDNIVDU2WTIDOTJTUkYwREo3R1BQUC4u&route=shorturl>, de acuerdo con el tipo de solicitud, se deben tener en cuenta los siguientes tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones:

TABLA 2 TIEMPOS DE SOLICITUDES

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPOS
Elaboración piezas gráficas digitales	5 días de anticipación
Elaboración piezas gráficas impresas	15 días de anticipación
Producción contenidos audiovisuales	15 días de anticipación
Creación estrategias/ Campañas de comunicación	15 días de anticipación
Apoyo eventos internos	20 días de anticipación

Fuente: Elaboración propia

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 constancia de 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:

TABLA 3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir, analizar y clasificar la solicitud de comunicación interna, verificando	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones	Comunicación oficial interna Formulario web Solicitudes de comunicaciones

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	pertinencia y prioridad Recibe la solicitud de las dependencias, clasifica la solicitud por los tipos de material a desarrollar según las actividades solicitadas, delega responsables y las fechas de divulgación.	GCO-PT-01 Protocolos del Proceso Gestión de Comunicaciones UAESP	interinstitucionales Profesional área solicitante Todas las dependencias	
2	Realizar contenido comunicativo audiovisual escrito o grafico Realiza los videos, notas periodísticas escritas, piezas gráficas y medios de socialización según la solicitud.	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	Estructura de los contenidos
3	Revisar y aprobar contenidos Realiza la revisión de contenidos y ortografía y remite para aprobación por parte	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia Correo electrónico	Profesional corrector de estilo delegado Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	Comunicación oficial interna de aprobación por parte del proceso solicitante

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	del proceso solicitante			
4	Publicar contenidos Realiza la publicación de los contenidos en los medios definidos para tal fin y una vez al mes realiza su registro y firma así: - El registro de aprobaciones del material gráfico para su publicación se realiza a través de informe de piezas elaboradas en el mes. - El registro de la aprobación del material audiovisual para su publicación se realiza a través de la de matriz de seguimiento y aprobación de acciones periodísticas elaboradas en el	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	GCO FM 05 Seguimiento y aprobación de acciones periodísticas Informe mensual de solicitudes internas

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	mes.			

Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 4 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

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
7	14/04/2023	Se realiza actualización del procedimiento en cuanto a su alcance y modificación de la elaboración de contenidos.
8	08/05/2026	Se realiza actualización del procedimiento en cuanto a objetivo, alcance, lineamientos de operación y descripción de actividades.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:

TABLA 5 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Kelly Johanna Avila Ravelo	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Diego Fernando Fonseca	Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Marco Giovanny González	Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
Revisó	Germán Duque Arias	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Jesús Eduardo Gil Yaya	Jefe Oficina Asesora de Planeación	