

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> |            |
|   | <b>COMUNICACIONES</b>                      |            |
|   | Procedimiento: Comunicación Interna        |            |
|   | Código: 126PG02-PR02                       | Versión: 7 |

| Versión | Descripción de la modificación  | Resolución  |
|---------|---|---|
| 0       | Adopción  | <a href="#">Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007</a>        |
| 1       | Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades | <a href="#">Resolución 3153 de 2008</a>                     |
| 2       | Se ajustaron algunas de las actividades del procedimiento, así como los instructivos.   | <a href="#">Resolución 5194 de 2008</a>                     |
| 3       | Se modificó el nombre de la dependencia con base en la reestructuración de la entidad y se ajustaron los instructivos.  | <a href="#">Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009</a>    |
| 4       | Se incluyó en el procedimiento el tema del Plan Institucional de Respuesta a Emergencia (PIRE)  | <a href="#">Resolución 6788 de Octubre 8 de 2010</a>        |
| 5       | Se modificó la descripción de la actividad número 1 en lo correspondiente al tema del PIRE.   | <a href="#">Resolución 1909. 31 Mzo de 2011</a>             |
| 6       | Se modificó el instructivo 4, eliminando la visita directa y el formato interno. Se incluyó el instructivo de uso del sonido interno  | <a href="#">Resolución 1027 del 3 de sept. 2012</a>         |
| 7       | Se ajustaron los lineamientos y las actividades.  | <a href="#">RESOLUCIÓN 3530 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2014</a> |

| Elaboró   | Revisó   | Aprobó  |
|---|--|---|
| <b>Nombre:</b> Yenny Elizabeth Gutierrez C.<br><b>Cargo:</b> Profesional Universitario<br><b>Fecha:</b> 23/Oct/2014 | <b>Nombre:</b> Juan Sebastian Cespedes<br><b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesoría de Comunicaciones<br><b>Fecha:</b> 23/Oct/2014 | <b>Nombre:</b> Julio Cesar Pulido Puerto<br><b>Cargo:</b> Subsecretario General y de Control Disciplinario<br><b>Fecha:</b> 11/Nov/2014 |

| Responsables de la elaboración del documento |             |
|--|-------------|
| Viviana Vanegas                              | Profesional |
| Yenny Gutiérrez                              | Profesional |

**1. OBJETIVO:**

Describir las actividades secuenciales que permitan el adecuado flujo de información para el manejo de la comunicación al interior de la SDA.

**2. ALCANCE:**

El alcance del procedimiento inicia con la identificación de la información y termina con el archivo de la misma.

**3. INSUMOS:**

- Información de los distintos medios de comunicación. (IP)
- Información interna suministrada por los servidores de la entidad. (IS)
- Información escrita por el equipo de comunicaciones. (IS)
- Plan de comunicaciones. (IS)

**4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:**

- Información publicada de forma organizada y relevante para la entidad.

**5. NORMATIVIDAD:**

| Norma (número y fecha)              | Descripción   |
|-------------------------------------|---|
| <a href="#">Decreto 109 de 2009</a> | Por medio del cual se estableció la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente y determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. |
| <a href="#">Decreto 175 de 2009</a> | Por el cual se modifica el Decreto 109 de Marzo 16 de 2009  |

**6. DEFINICIONES:**

**Emergencia**

**7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:**

**Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones**

- Establecer estrategias para facilitar el adecuado flujo de información al interior de la entidad.

**Director, Subdirector**

- Suministrar de manera clara, oportuna y veraz la información que se divulgará al interior de la SDA.

**Profesional Universitario**

- Divulgar oportunamente y de manera clara la información, para que todos los servidores conozcan y participen en las actividades institucionales.

**Todos los servidores públicos**

- Tiene como responsabilidad ingresar y actualizar la información al aplicativo de correspondencia para permitir la identificación y trazabilidad de las diferentes operaciones.
- Igualmente Mantener actualizados los diferentes sistemas de información que apoyan las actividades inherentes al desarrollo del proceso, con el fin de garantizar una información confiable y oportuna.
- Consultar de manera permanente los distintos medios de comunicación interna para estar informados y convertirse en agente multiplicador de los mensajes.

**8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- La comunicación debe encaminarse a la apropiación por parte de todos los servidores públicos, de los objetivos, estrategias, proyectos, planes, programas y campañas hacia los cuales se enfoca su accionar de cara a la comunidad destinataria de sus servicios.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones, brindará apoyo y asesoría en la divulgación de la información requerida para el logro de la misión, planes, programas y proyectos, así como toda información de interés general, con el fin de lograr la apropiación por parte de todos los servidores públicos.
- Los directivos de la entidad deberán promover la participación de sus colaboradores, mediante la creación de espacios, tales como reuniones semanales en cada una de las dependencias, círculos de mejoramiento mensuales en cada una de las dependencias, retroalimentación trimestral del avance de los planes de acción, socialización semestral de los informes de gestión institucionales tendientes a lograr los objetivos misionales.
- Cada servidor público de la Secretaría, debe convertirse en agente multiplicador de la información recibida internamente a través de los distintos canales con que cuenta la Secretaría (Web, Intranet, correo, entre otros), para que dicha información llegue a todos los funcionarios y contratistas. De paso, propiciar relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos y la población capitalina.
- Cada dependencia tendrá un servidor que represente su área en el grupo de facilidades de comunicación de la SDA, con el fin de apoyar la socialización de la información al interior de la misma.
- Todas las dependencias deben conocer y aplicar los instructivos del proceso de Comunicaciones. Esta actividad se puede realizar a través de las jornadas de inducción y reinducción del área de bienestar.
- Los registros de carácter obligatorio son los que se encuentran contemplados en la descripción del procedimiento, por lo que los instructivos incluidos en el presente procedimiento se constituyen en una guía, ya que dependiendo del evento o actividad algunos de los pasos no se deben surtir.
- El mecanismo institucional para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios y contratistas sobre el tema de comunicaciones es el correo institucional.

**9. ANEXOS:**

Anexo 1: [Flujograma](#)

Anexo 2: [Instructivo para el uso y administración de las casseteleras digitales](#)

Anexo 3: [Instructivo para la realización y divulgación de campañas de promoción en mi ambiente interno](#)

Anexo 4: [Instructivo para el uso del sonido interno](#)

Anexo 5: [Instructivo para el uso y administración de la intranet](#)

Anexo 6: [Para el uso del correo institucional](#)

Anexo 7: [Instructivo para el uso del teléfono](#)

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

| No. | Descripción de la actividad   | Área Responsable                  | Cargo responsable   | Registros  | Punto de Control |
|-----|---|-----------------------------------|---|--|------------------|
| 1   | <p><b>Identificar la información</b></p> <p>Identifica la información para ser divulgada internamente. La información puede surgir de las siguientes fuentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las dependencias envían la información a la Oficina Asesora de Comunicaciones, mediante correo interno para ser divulgada por cualquiera de los canales.</li> <li>2. Información producida directamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>3. Un ente externo envía a la Secretaría la</li> </ol> | Oficina Asesora de Comunicaciones | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Profesional Universitario | Comunicación oficial interna (correo institucional a la OAC) |                  |

|   |  |                                   |   |   |   |
|---|--|-----------------------------------|---|---|---|
|   | <p>información.</p> <p>4. La oficina recopila la información del quehacer de las demás dependencias.</p> <p>5. Información derivada de los aspectos e impactos ambientales y el sistema de gestión ambiental.</p> <p>6. Para el caso de la información sobre la atención de las emergencias, se solicitará el Formato Respuesta a Emergencias del procedimiento vigente en el marco del PIRE (de requerirse la divulgación interna).</p>   |                                   |   |   |   |
| 2 | <p><b>Complementar la información con fotografías</b></p> <p>Si la información a divulgar requiere fotos, la Oficina Asesora de comunicaciones las puede realizar.</p>   | Oficina Asesora de Comunicaciones | Profesional Universitario   |   |   |
| 3 | <p><b>Redactar la información.</b></p> <p>Redactar en lenguaje periodístico la información que se divulgará al interior de la entidad.</p>   | Oficina Asesora de Comunicaciones | Profesional Universitario   |   |   |
| 4 | <p><b>Determina la modalidad de comunicación interna a través de la que se divulgará la información y se divulga.</b></p> <p>Divulga la información recibida con el objeto que los servidores de la Secretaría (funcionarios y contratistas) se informen oportunamente de los principales acontecimientos que influyen en su labor, así como de las actividades externas en las que pueden participar.</p> <p>Se puede divulgar por cualquiera de los canales de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteleras virtuales - Anexo 2</li> <li>• Boletín mi ambiente interno - Anexo 3</li> <li>• Correo interno - Anexo 6</li> <li>• Sonido interno - Anexo 4</li> </ul> | Oficina Asesora de Comunicaciones | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Profesional Universitario | Información publicada por cualquiera de los canales internos (archivos digitales de requerirse) | Verificar que el medio a utilizar este de acuerdo a la información. |
| 5 | <p><b>Reforzar información con soporte de medios internos</b></p> <p>Una vez se divulga el mensaje por cualquiera de los canales internos, de requerirse, se refuerza el tema con nuevos mensajes o visitas a cada uno de los funcionarios y contratistas.</p>   | Oficina Asesora de Comunicaciones | Profesional Universitario   |   |   |
| 6 | <p><b>Archivar información</b></p> <p>Archiva la documentación generada durante el procedimiento de acuerdo con TRD de requerirse.</p>   | Oficina Asesora de Comunicaciones | Profesional Universitario   |   |   |