



PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS

Código
Versión
Tipo
Implementación

PR-M1-CO-1
2
PROCEDIMIENTO
28/09/2017

1. Objetivo

Divulgar al interior de la Entidad la información institucional y de interés, con el propósito de mantener un canal unificado que aporte para el fortalecimiento de la cultura institucional.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la identificación de la información de interés para los empleados de la ESU y termina con el envío del mensaje a través de los canales establecidos.

3. Campo de Aplicación

Se aplica en todos los procesos internos de la entidad.

4. Responsables

Proceso de comunicaciones de la entidad y son de gran apoyo la Gerencia, los Subgerentes y líderes.

5. Términos y Definiciones

Campaña: Conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un período de tiempo determinado y están encaminados a conseguir un fin.

Comunicación interna: es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Correo electrónico: También conocido como e-mail, es un término inglés derivado de electronic mail, es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, de texto y cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

Mensaje: Noticia o comunicación que una persona envía a otra o pone en su conocimiento.

Plan de medios: Un plan de medios consiste en la búsqueda y definición de las plataformas en las que se debe promocionar una marca, un producto o un servicio. Este plan establecerá la mejor combinación de medios posible para lograr los objetivos de la campaña de marketing de una empresa.

6. Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Definir los canales, medios y espacios de comunicación internos.	Se deben identificar cada uno de los canales, medios y espacios de comunicación institucionales internos, mediante los cuales se puede difundir y socializar la información de interés.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)
2	Recibir, identificar y clasificar las solicitudes y necesidades de comunicación interna.	Recibir, identificar y clasificar las solicitudes de los empleados que se reciben vía correo electrónico, en las que se requiere de divulgación interna.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)
3	Analizar la petición de divulgación de información.	Este análisis es importante con el fin de definir si: · Corresponde a un mensaje informativo de interés general o particular. · Corresponde a mensajes periódicos y recurrentes. · Requiere de una campaña a corto o mediano plazo. · Requiere de un canal, medios o espacio de comunicación para la difusión. · Tiene una fecha mínima de difusión. · Requiere recursos.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)
4	Editar y diseñar el mensaje y/o la campaña.	Se debe revisar el contenido a difundir, revisar el impacto a lograr para que sea un mensaje adecuado con la necesidad de comunicación interna. En caso de que se requiera de un diseño o campaña específica se deben identificar los mensajes de la campaña, las piezas a diseñar y los medios a emplear para la difusión. Se deben tener en cuenta en la difusión de cada mensaje o campaña aplicar adecuadamente las Políticas de comunicación corporativa ESU y el Manual de Imagen y Estilo Corporativo.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)



PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS

Código
Versión
Tipo
Implementación

PR-M1-CO-1
2
PROCEDIMIENTO
28/09/2017

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	Solicitar visto bueno al mensaje o la propuesta de campaña.	Se debe enviar muestra del mensaje o campaña a difundir con el fin de que el solicitante lo valide y apruebe. Se puede presentar de manera digital por medio de un correo electrónico o física/machote. Recibir información aprobada por el cliente interno Requiere correcciones: Hacer los ajustes pertinentes. No requiere correcciones: Continuar con la actividad siguiente.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)
6	Enviar, publicar o difundir el mensaje a los clientes internos por los canales definidos.	Difundir los mensajes de manera oportuna por los medios establecidos para tal fin (teniendo en cuenta el plan de medios), con el objetivo de que todos los empleados conozcan la información.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)
7	Almacenar digitalmente los mensajes enviados.	Mantener un archivo que permita mantener copia de los mensajes o piezas diseñadas para difundir, con el fin de mantener la evidencia y el seguimiento a las solicitudes realizadas.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)
8	Tomar acciones para mejorar los mecanismos de Comunicación interna.	Realizar encuesta de comunicación interna que permita identificar los aspectos sensibles y que requieren de mejoramiento en el procedimiento de comunicación interna. La encuesta se puede aplicar mediante google formularios para que la diligencie todo el personal. Identificar otras encuestas realizadas en otros procesos de la entidad como el de Gestión humana y de Mercadeo para identificar falencias que puedan afectar el procedimiento de comunicación interno.	Profesional Universitario – Oficina Estratégica (Comunicadora)

7. Puntos de control

- Plan de Medios, espacios y formas de comunicación.
- Plan de Comunicaciones.
- Política de comunicación Corporativa ESU.
- Manual de Imagen y Estilo Corporativo.
- Relación de requerimientos internos o externos de comunicación.
- Mensaje diseñado y aprobado.
- Archivo de información enviada y difundida.

8. Documentos de Referencia

- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
- Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de Marzo 6 de 2014.
- Manual Estrategia de Gobierno en Línea.

9. Formatos

NA

10. Control de Cambios

VERSIÓN	CAMBIO
01	Levantamiento y documentación del procedimiento
02	Actualización de acuerdo resultados modernización administrativa



PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS

Código
Versión
Tipo
Implementación

PR-M1-CO-1
2
PROCEDIMIENTO
28/09/2017

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Universitario - Oficina Estrategia (Comunicaciones) Fecha de elaboración: 28/09/2017	Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de revisión: 28/09/2017	Jefe de Oficina Estrategica Fecha de aprobación: 28/09/2017

Controlado