



PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES

ELABORÓ:	LIDER DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA
REVISÓ:	JEFE DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA
APROBÓ:	DIRECTOR GENERAL

Fecha de Aprobación: DD: 13 MM: 02 AAAA: 2018

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 2 de 10

OBJETIVO

Informar a la comunidad y a los funcionarios de la Corporación sobre los proyectos contemplados en el plan de acción y las actividades internas de la misma.

Apoyar a las diferentes áreas de la Corporación en el acompañamiento, divulgación, socialización y difusión de los programas y proyectos de la Corporación y en consecuencia fortalecer su estructura organizacional y su posicionamiento en el sector ambiental y en la opinión pública para el desarrollo de los objetivos misionales

1. ALCANCE

Va dirigido a funcionarios de la corporación de manera interna y al público en general.

El proceso inicia cuando se genera una información que sea de interés para los para funcionarios y el público en general, de acuerdo a su importancia se define que medios se utilizarán para su divulgación.

2. DEFINICIONES

La Comunicación Corporativa se compone de un sin número de elementos, tanto internos como externos, que desarrollándolos, constituyen la plataforma de proyección de la imagen en una forma eficiente.

Tipos de Comunicación

Auditiva:

Es la comunicación desarrollada a través de sonidos producidos por el emisor.

Visual:

Consiste en la comunicación que el receptor percibe por la vista.

Formas de Comunicación

Directa

Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. Es llamada también comunicación boca-oído. (Hablar frente a frente, charlas, conferencias, etc.).

Indirecta:

Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. La comunicación indirecta puede ser personal o colectiva.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 3 de 10

Indirecta/personal:

Se desarrolla con la ayuda de una herramienta o instrumento (hablar por teléfono, enviar una comunicación impresa, radioaficionados, correo electrónico, chat por internet, etc.)

Indirecta/colectiva:

El emisor se comunica con un grupo de receptores ayudado por una herramienta o instrumento (periódicos, televisión, radio, cine, libros, página web, videos, etc.). Se le conoce también como comunicación social o de masas.

El mensaje:

En toda comunicación el emisor proyecta un mensaje que es recibido por el receptor. Esta es la trilogía de la comunicación.

Campaña: es una serie de mensajes que comparten una misma idea y tema.

Comunicación interna: Es la difusión de las políticas e información generada al interior de la entidad de interés para sus servidores públicos.

Tipos de Comunicación Interna

La interrelación personal puede ser catalogada de acuerdo a su tipología en:

Formal: Es aquella comunicación cuyo contenido está referido a aspectos laborales. En general, ésta comunicación utiliza la escritura como medio (Comunicados, memoranda, etc.).

Informal: Es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal.

Vertical: Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. En una comunicación corporativa óptima, debería existir la comunicación vertical ascendente.

Horizontal: Se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza los canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 4 de 10

Rumores: Es la comunicación informal que recorre la institución sin respetar canales y a la velocidad de la luz.

Con el término medio de comunicación (del latín mediūs), se hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o comunicación.

Divulgación: Dar a conocer algo, hacer algo accesible al público.

Publicación: Divulgación que se realiza mediante la puesta a disposición del público de la información que se genera en la entidad y sea de interés general.

Rueda de Prensa: Acto informativo convocado por la entidad al que están invitados los medios de comunicación para dar a conocer una noticia o un hecho de interés general.

La comunicación externa: conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales, etc.

3. DOCUMENTO REFERENCIA

ISO 9001: 2008 Transición de la Norma ISO 9001: 2015

Ley 489 de 1998

Ley 734 de 2002

Ley 1474 de 2011

Ley 1712 de 2015

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 5 de 10

4. CONTENIDO

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Elaborar boletín Oficial	<p>El área de Comunicación y prensa elaborará los boletines oficiales que contienen los autos y resoluciones que se generaron en el mes, estos son publicados en la página web de la Corporación mensualmente.</p> <p>El Boletín oficial se debe publicar dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguiente del mes en el que se expiden los respectivos actos administrativos; para lo cual el funcionario encargado del proceso de Licenciamiento, permiso y trámites ambientales enviarán una carpeta en magnético y/o correo electrónico que contenga todo el material para su publicación, dentro de los (2) primeros días hábiles de cada mes, relacionando números de Autos y Resoluciones entregados en un memorando.</p>	<p>BOLETÍN OFICIAL (página web de la Entidad)</p> <p>Carpeta magnética y/o correo electrónico</p> <p>Memorando</p>	<p>Profesional universitario en comunicación social</p> <p>Profesional de licenciamiento permiso y trámites ambientales</p>
3	NOTICIAS CARDIQUE	<p>Informar a los funcionarios de las actividades y/o eventos realizados o próximos a realizar, apoyándose en las herramientas de comunicación con las que cuenta la corporación: correos, carteleros, intranet, redes sociales. Esta y cualquier otro tipo de publicación que contenga información corporativa deberá ser redactada y publicada únicamente por el proceso de Comunicación y Prensa.</p>	<p>INTRANET</p> <p>REDES SOCIALES</p> <p>CORREOS</p>	<p>Profesional universitario en Comunicación social</p>

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 6 de 10

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
4	Metodología de la Comunicación Interna	<p>El área que desee socializar alguna información, deberá enviar de manera clara la información a los funcionarios encargados de Comunicación y Prensa quienes serán los indicados para transmitir la información hacia los diferentes actores.</p> <p>La forma como cada área deberá entregar la información requerida para la divulgación de los logros y resultados, descritos a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué comunicar • Quién debe comunicar • A quién comunicar • Por qué medio • Cuándo • Registro Asociado 	<p>Correo electrónico y/o Medio magnético</p>	<p>Profesional universitario en Comunicación social</p>
5	Actualización de carteleras	<p>Mantener las carteleras en buen estado de presentación con información de actividades, directrices y temas de interés para funcionarios.</p> <p>Las carteleras serán revisadas para verificar el estado de las mismas y que contengan información actualizada. Se revisan mensualmente las carteleras de primero y segundo piso, y la que está ubicada frente a la oficina de Recursos Humanos.</p>	<p>Se llevará registro fotográfico</p>	<p>Profesional universitario en Comunicación social</p>

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 7 de 10

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
6	Apoyo a los programas y/o eventos desarrollados por las diferentes procesos	<p>Comunicación y prensa brindará apoyo a todos los procesos de la corporación que soliciten el cubrimiento de un evento.</p> <p>El funcionario que solicite deberá diligenciar el Formato de solicitud de apoyo para eventos.</p>	<p>fotos Videos Correos electrónicos</p> <p>Formato de solicitud apoyo para eventos.</p>	Profesional universitario en comunicación social
7	Organización y ampliación de la base de datos de periodistas y medios de comunicación	<p>Mantener actualizado la base de datos de los periodistas y medios de comunicación locales. Este listado se actualizará cuando se tenga conocimiento de algún cambio dentro de los mismos.</p>	Base de datos de periodistas (Excel y/o Word)	Líder de proceso Profesional universitario en Comunicación social
8	Elaboración de comunicados de prensa de la Corporación	<p>Se elaboraran comunicados de prensa oficiales de la Corporación, de acuerdo a las necesidades y/o cuando se deba hacer un pronunciamiento frente a un hecho o actividad que se desarrolle.</p> <p>Para su elaboración el profesional universitario del área de comunicaciones, debe recibir lineamientos del Director.</p> <p>Para su divulgación debe contar con el visto bueno del Director o Director encargado en caso de ausencia de este.</p>	Archivos de Comunicados	Profesional universitario en Comunicación social

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 13/02/2018
		Página 8 de 10

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
9	<p>Elaboración y diseño de piezas gráficas y mensajes corporativos</p> <p>Se elaboraran mensajes de carácter institucional y se diseña una imagen o post para publicación en redes sociales y/o página web de la corporación.</p> <p>Se llevará registro de esta elaboración en una carpeta digital.</p>	Archivo Digital	Profesional universitario en Comunicación social

4. ANEXOS

- BOLETÍN OFICIAL(PAGINA WEB DE LA ENTIDAD)
- REGISTROS FOTOGRÁFICOS
- REGISTROS FÍLMICOS
- LISTADO DE CORREOS PERIODISTAS
- FORMATO PROGRAMACIÓN SEMANAL
- FORMATO DE ADICIÓN

6. ACTUALIZACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
3 de abril de 2013	Contenido	2	Actividad 1. Se modifica el tiempo. Y se fusionan los dos boletines en uno. Cardinotas.
3 de abril de 2013	Contenido	2	Actividad 3. Se suprime el formato de protocolo.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 9 de 10

3 de abril de 2013	Contenido Anexos	2	Actividad 4. Se suprime el comité. Se harán reuniones cuando de acuerdo a la necesidad del momento. Se elimina anexo formato de protocolo
12 septiembre de 2013	Contenido	3	Actividad 6. Se aclara que las cuentas de cobro o facturas que se revisan dentro del mes, son de los contratistas que las presenten y tengan contratos vigentes.
12 septiembre de 2013	Contenido	3	Se crea la actividad 7.
12 septiembre de 2013	Contenido	3	Actividad 3. Se aclara que el cubrimiento externo será, cuando sean programados dentro de la programación semanal de la Corporación.
16 de octubre de 2014	Contenido	4	Se modificaron las actividades del procedimiento, se crearon nuevos registros.
04/09/2015	Objetivo Contenido Documentos de referencias	05	Se modifica el Objetivo del procedimiento, mejorando su redacción y eliminándose "FORMAR: Mantiene la competencia de los trabajadores y favorece la adaptación de los nuevos empleados". En el contenido se modifica la actividad 1, donde se aclara que los boletines de prensas se publicaran dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes del mes en el que se expiden los respectivos actos administrativos y la manera en que deben enviar toda la información para su publicación. Se agrega MECI como documento de referencia.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 07
		FECHA: 13/02/2018
	PROCESO DE DIRECCION Y MEJORA CONTINUA	Página 10 de 10

08/08/2017	Contenido Anexo	06	<p>formato de solicitud de apoyo para eventos</p> <p>•formato programación semanal</p>
13/02/2018	Contenido	07	<p>Se adiciona la actividad Metodología de la Comunicación Interna donde se identifica la manera de cómo cada área deberá entregar la información para la divulgación.</p> <p>Se elimina la actividad 7 Realizar control y seguimiento a los programas radiales, televisivos entre otros donde tenga pauta la corporación.</p> <p>Se elimina la actividad 10. Reuniones de trabajo.</p>