

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

1. **OBJETIVO:** Brindar información oportuna, eficaz y con veracidad sobre los hechos, eventos, novedades y actividades, talleres, seminarios, programas de Bienestar y Responsabilidad Social y otras situaciones internas y de interés que se generen en la Entidad.
2. **ALCANCE:** Este instructivo inicia con el detalle del plan de comunicaciones internas, continúa con la recepción o identificación de ítems a comunicar, la definición del medio más adecuado para comunicarlo (Pantallas de televisión, intranet, revista o reuniones), la creación de la estrategia a desarrollar para un posterior montaje y/o divulgación en los diferentes medios de comunicación internos, finalizando con el seguimiento y evaluación de dichas iniciativas.

3. DESCRIPCIÓN:

La comunicación en la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir al posicionamiento del desarrollo de la estrategia de la ANI.

Por lo anterior, la comunicación interna debe impulsar una interacción permanente de los empleados entre sí y con la dirección de la Agencia, fortalecer la cultura organizacional, impulsar el bienestar laboral, estimular la formación académica, inculcar una cultura por la protección del medio ambiente y los derechos humanos, mantener el sentido de pertenencia por la Entidad y tener un permanente diálogo y colaboración de todos los Colaboradores ANI (Contratistas y Servidores vinculados).

La gestión de la comunicación interna de la Agencia Nacional de Infraestructura busca contribuir en la creación de condiciones para que sus empleados cumplan con los objetivos misionales y conozcan e interioricen las metas institucionales.

En desarrollo de este propósito, todas las decisiones que adopte la Entidad, así como las comunicaciones y oficios a los públicos internos deben ser conocidos plena y oportunamente por la Oficina de Comunicaciones, que hace parte del Comité de Presidencia, a fin de que proponga las acciones para su manejo y divulgación interna; para lo cual, hará uso de nuevos medios y herramientas de comunicación interna según lo considere necesario en la Oficina responsable.

En todo caso, la directiva de la Entidad debe desarrollar un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida, tomando en cuenta el estilo de dirección definido por el presidente de la Agencia.

Los colaboradores de la Entidad deben conocer los procesos y procedimientos, el código de integridad, las políticas institucionales, el Plan Nacional de Desarrollo, la Planeación Estratégica de la Entidad, así como el presente instructivo de Comunicación Interna.

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

Actualmente, las iniciativas, comunicaciones u actividades cuyo objetivo es la divulgación, sensibilización y comunicación a los colaboradores ANI, se centralizarán en la Oficina de Comunicaciones, quien, en caso de requerirlo se apoyará en el área, grupo de trabajo o equipos que considere pertinentes o necesarios para la ejecución de su propósito.

Al respecto, la Oficina de Comunicaciones podrá delegar cuando se requiera al Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano la divulgación de mensajes relacionados con su proceso, lo cual se refiere a bienestar, capacitación, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), reemplazos y asignaciones, los cuales son temas liderados por dicha oficina. Dichos envíos se podrán realizar desde el buzón de talentohumano@ani.gov.co.

4. RESPONSABLES Y ACCIONES

Las comunicaciones internas son lideradas por la Oficina de Comunicaciones, que reporta directamente a la Presidencia de la Agencia Nacional de Infraestructura, y cuenta, especialmente, con el acompañamiento de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y el Equipo Sistemas de Información y Tecnología, así como con el área que en su oportunidad sea pertinente.

Para el ejercicio de este liderazgo, anualmente se elaborará un Plan de Comunicaciones Internas en el que se tendrá en cuenta desarrollo de campañas internas, administración de los medios de comunicación interna que posee o llegue a poseer la ANI; un cronograma de trabajo donde se determinen actividades y plazos y agendamiento de grupos internos de trabajo para el desarrollo de este objetivo cuando lo requiera la Oficina de Comunicaciones.

Cualquier área, equipos o grupos internos de trabajo que requiera la divulgación de campañas, ejercicios de motivación, entre otros, a través de los medios de comunicación interna, deben ser plenamente solicitados y justificados vía correo electrónico por el Gerente de área o el vicepresidente al profesional de Comunicaciones Internas con copia al Jefe de la Oficina.

La información publicada a través de los medios de comunicación interna sólo puede ser modificada por el responsable de Comunicación Interna o la persona designada por la Oficina de Comunicaciones.

Otros medios como audiovisuales y aquellos que se le parezcan, deben ser solicitados a la Oficina de Comunicaciones, quien coordinará su proyección, así como la elaboración de guiones y todas las etapas de su producción, o en caso de que ya estén hechos, para analizar su contenido, pertinencia y conveniencia para la divulgación interna.

El material gráfico usado al interior y exterior de la ANI debe estar acorde con el Manual de Imagen Corporativa emitido y aprobado por la Oficina de Comunicaciones, quien a su vez es responsable de la administración o modificaciones que se llegaran a requerir en algún momento.

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

4.1. Entrenamiento de voceros internos

Todos los voceros internos o quienes probablemente puedan ser designados para serlo, deberán recibir un entrenamiento formal para ello, el cual será liderado por la Oficina de Comunicaciones.

Durante el mismo, el responsable de la Oficina de Comunicaciones tendrá un papel activo en la coordinación logística, preparación de contenidos, ejecución y evaluación del entrenamiento, para lo anterior, la Oficina de Comunicaciones definió en el instructivo TPSC-I-007 Comunicación Externa los lineamientos y el procedimiento a realizar para cumplir el entrenamiento de voceros internos y externos.

5. MENSAJES

Los mensajes a difundir por los distintos medios o herramientas internas buscarán impulsar la cultura, la ética, los valores, el conocimiento, la responsabilidad social y el mejoramiento del clima laboral en la Agencia, alineados siempre a los mensajes clave del Gobierno actual.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

6.1. CARTELERAS DIGITALES

Son los televisores ubicados en las recepciones de la Entidad para la comunicación interna. Sirven para involucrar al personal que hace parte de la ANI con los objetivos misionales, y con el cumplimiento del código de integridad. Igualmente, puede emplearse para informar el acontecer nacional, especialmente lo relacionado con el sector transporte, así como de las actividades internas de la Agencia, campañas, eventos sociales internos y externos, cursos y planes de bienestar.

La instalación de pantallas de televisión a manera de carteleras se constituye en una herramienta moderna, amigable con el medio ambiente, flexible para escoger la información que se desea comunicar.

Las carteleras tienen un sentido formativo-informativo y cuentan con la ventaja de poder segmentar la información de acuerdo con el área donde se ubiquen.

Adicionalmente, las pantallas de los computadores sean de mesa o portátil, provisto a cada empleado, se aprovecharán como otra cartelera digital, permitiendo un impacto directo al

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

servidor o contratista. Se puede actualizar con la información que la Oficina de Comunicaciones así lo considere.

Periodicidad: Quincenal

Características de la información

- Lenguaje claro y directo para facilitar su lectura.
- Imágenes llamativas y con alta calidad gráfica, con una disposición armónica.
- Buena combinación de colores y espacios.
- Tamaño y ubicación adecuados.
- Debe cumplir con la línea gráfica definida en el manual de imagen corporativa de la Entidad.

Contenido

- Actividades de bienestar, deporte, cultura, formación y educación, entre otras.
- Información general sobre metas de la Agencia, avances de proyectos particulares.
- Promoción de empleados, cumpleaños, convocatoria de servidores y contratistas a eventos.

Procedimiento

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|------|--|-------------|
| 1 | Selección de temas, definición de piezas para promoción de campañas | OC |
| 2 | Consecución de información, redacción textos, selección material gráfico | OC |
| 3 | Diseño y diagramación carteleras | OC |
| 4 | Digitalización | PE |
| 5 | Publicación y seguimiento | PE y OC |

OC: Oficina de Comunicaciones; PE: Proveedor Externo

6.2. INTRANET

Es un sitio web interno con información institucional, al cual se accede sólo desde el dominio ANI. Es el vehículo más usado por los empleados para enterarse de las novedades internas de la organización, por la inmediatez de las publicaciones, el bajo costo y el amplio abanico que ofrecen las tecnologías de la información para generar contenidos.

La Administración del contenido de la Intranet en principio será de la Oficina de Comunicaciones, sin embargo, en la medida que se implementen nuevas secciones creadas por

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

la necesidad de una Vicepresidencia, Equipo o Grupo Interno de Trabajo, la responsabilidad del nuevo espacio deberá ser asignada a un responsable del área que desde la Oficina se le llamará facilitador designado o agente de comunicación para que pueda realizar la actualización permanente de los contenidos referentes a su área.

Periodicidad: permanente

Características de la información

- Semanalmente o cuando se requiera se actualiza con noticias relacionadas con la Agencia y sus públicos objetivos como el Gobierno, los concesionarios, y los usuarios de las concesiones.
- Cuando se requiera se renovarán los banners principales con temas de interés central.
- El responsable de Comunicación Interna edita la información y la valida con el jefe de la Oficina de Comunicaciones.

Particularidades

- Textos cortos, lenguaje claro para facilitar su lectura.
- Información acompañada de una imagen clara y apropiada.
- Tener en cuenta los textos deben responder siempre a la estrategia de las 5W (Who? What? Where? When? Why?) que en español quieren decir ¿Quién? ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? Y ¿Por qué? Logrando así que el lector entienda fácilmente el mensaje o noticia escrita.
- Las noticias deben estar autorizadas por el área que solicita la publicación y avaladas por la Oficina de Comunicaciones.

Procedimiento

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------------|---|--------------------|
| 1 | Presentación de textos a OC | OC |
| 2 | Consecución de información, redacción de textos, selección gráficas | OC |
| 3 | Diseño | OC |
| 4 | Diagramación | OC |
| 5 | Publicación y seguimiento | OC y/o AC |

OC: Oficina de Comunicaciones, AC: Agente de Comunicación interna

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

6.3. REVISTA DIGITAL

Es una revista con la que se busca divulgar información institucional, variedades y de interés de la ANI.

Su objetivo es mantener informados a los empleados de temas cortos y amenos, que faciliten su lectura. Todas las ediciones de la revista quedarán disponibles en la Intranet.

Periodicidad: bimensual coordinada por la Oficina de Comunicaciones con el apoyo y participación de los agentes de comunicación definidos por los responsables de las diferentes Vicepresidencias, Equipos o Grupos Internos de Trabajo.

Temas:

- ✓ Mensaje del Presidente.
- ✓ Editorial.
- ✓ Entrevistas o perfiles especiales de la Entidad.
- ✓ Temas administrativos, jurídicos financieros, y de ingeniería.
- ✓ Gente ANI.
- ✓ Responsabilidad Social y relaciones con las Comunidades.
- ✓ Hechos con alto interés general de la Entidad Eventos académicos, deportivos, culturales.
- ✓ Anuncios tipo publicidad con temas institucionales.
- ✓ Los contenidos de la revista podrán reemplazarse por ediciones especiales de acuerdo a los contenidos generados debido a actividades especiales desarrolladas por la oficina con los colaboradores de la ANI.

Procedimiento

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|------|--|-------------|
| 1 | Presentación temas y textos | OC |
| 2 | Consecución de información | OC |
| 3 | Diseño y diagramación, ubicación fotos | OC |
| 4 | Publicación | OC |
| 5 | Seguimiento de lecturabilidad | OC |

OC: Oficina de Comunicaciones

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

6.4. PLANTILLAS PARA PRESENTACIONES

En línea con el manual TPSC-M-001 Marca e imagen institucional, se dispondrá para todas las Vicepresidencias, Equipos y Grupos Internos de Trabajo el formato definido y aprobado por la Oficina de Comunicaciones para llevar a cabo presentaciones en Power Point.

Cuando se requiera la plantilla distinta a la corporativa, deberá ser solicitada al correo: comunicacionesinternasani@ani.gov.co quien revisará y validará la solicitud y sus contenidos en un tiempo máximo de 3 días.

En la intranet, estarán disponibles las plantillas para las presentaciones internas y externas de la ANI, las cuales serán de obligatorio uso, por servidores y colaboradores, evitando cambios o ajustes en las mismas, toda vez que de requerirse deberá ser presentado y validado por la Oficina de Comunicaciones.

Para elaborar las comunicaciones en Power Point, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Para comunicaciones internas y externas referirse siempre a la Entidad como Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.
- ✓ Evite el uso de siglas especialmente para el público externo y de usarlas describa en forma completa lo que define la sigla.
- ✓ Hable como Entidad y no como Vicepresidencia, Equipo o Grupo Interno de Trabajo, por ejemplo: “La Agencia Nacional de Infraestructura – ANI realizó la entrega de 14 proyectos...” en vez de “El grupo interno de trabajo social realizó la entrega de 14 proyectos ...”
- ✓ Refiérase a la Agencia como “nosotros”, evite el uso de la primera persona. Ejemplo: Tenemos proyectos férreos... Actuamos en ...
- ✓ Al utilizar fotografías opte en su preferencia por las que incluyen personas, en lugar de sólo equipos o instalaciones.
- ✓ Valide y verifique siempre las informaciones.
- ✓ Atienda el Aviso/Disclaimer definido en el manual Marca e imagen institucional para las presentaciones.
- ✓ En caso de dudas o inquietudes contacte al profesional responsable del contenido en la Oficina de Comunicaciones

Periodicidad: Permanente

Procedimiento

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|------|--|-------------|
| 1 | Solicitar la plantilla | SP y/o C |
| 2 | Entrega de la Plantilla | OC |
| 3 | Descargar de la intranet la plantilla de power point aprobada y definida | SP y/o C |

SP: Servidor Público, C: Contratista, OC: Oficina de Comunicaciones.

6.5. CAMPAÑAS INTERNAS

Campañas corporativas: Anualmente se realizan campañas de acuerdo con el calendario institucional con los temas indicados a ser trabajados, que exigen duplicación local. Estas campañas son de carácter obligatorio y se realizarán en la forma y en las fechas mencionadas en el Plan de Comunicaciones aprobado anualmente.

La Oficina de Comunicaciones en conjunto con las Vicepresidencias, Equipos o Grupos Internos de Trabajo involucradas podrá complementar con diferentes acciones o piezas locales si es necesario.

Adicionalmente, la Oficina de Comunicaciones planeará individualmente o con el área interesada, campañas locales tratando temas de relevancia, en este último caso, la solicitud de campañas deberá formalizarse escribiendo al correo: comunicacionesinternasani@ani.gov.co, con un tiempo no menor a **8 días para campañas sin evento** o actividad relacionada y **de 15 días, cuando si lo tengan**.

Herramientas de Divulgación:

- ✓ E-card electrónica enviada por Outlook a todos los servidores y contratistas de la ANI.
- ✓ Banner de distintos formatos para publicación en la Intranet.
- ✓ Afiches.
- ✓ Mensaje del Presidente de la Entidad.
- ✓ Plantillas para ser utilizadas durante las presentaciones.
- ✓ Anuncio para la Revista digital.
- ✓ Comunicación cara a cara, especialmente cuando se requiere de desdoblamiento que exige mayor detalle.

Periodicidad: Permanente.

Procedimiento

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|------|--|-------------|
| 1 | Solicitud oficial a la Oficina de Comunicaciones | SP y/o C |

| | | | |
|---|-------------------------------------|--|---------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------------|---|--------------------|
| 2 | Diseño de la propuesta y envío para aprobación del responsable | OC |
| 3 | Revisión y validación de la propuesta | SP y/o C |
| 4 | Realizar ajustes contemplados durante la validación | OC |
| 5 | Diseño de piezas cumpliendo con el manual de imagen corporativa | OC |
| 6 | Implementación de la Campaña Interna | OC |

SP: Servidor Público, C: Contratista, OC: Oficina de Comunicaciones.

6.6. REUNIONES Y ENCUENTROS INTERNOS

Las reuniones con el personal de la Agencia fomentan la motivación y la participación en torno a un tema específico y también sirve para dar información de primera mano acerca de la institución, al tiempo que se constituye en el medio de comunicación más directo.

Su objetivo es intercambiar información y obtener una retroalimentación de los servidores y colaboradores sobre las actividades al interior de la organización.

Características

- Se genera clima de confianza por parte de la alta dirección de la Agencia y el equipo humano de la ANI.
- Se comunica a todo el grupo o a una parte específica de los servidores y contratistas.
- Sirve para dinamizar y enfatizar mensajes de motivación.

Periodicidad: Permanente

Procedimiento

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------------|--------------------------------------|----------------------|
| 1 | Definición de temas | OC y área específica |
| 2 | Selección del sitio de reunión | OC |
| 3 | Convocatoria | OC y área específica |
| 4 | Firma de acta y asistencia | OC |
| 5 | Soporte de la realización del evento | OC |
| 6 | Seguimiento | OC |

OC: Oficina de Comunicaciones.

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: TPSC-I-006 |
| | PROCESO | TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN | Versión: 001 |
| | INSTRUCTIVO | COMUNICACIÓN INTERNA | Fecha: 31/07/2019 |

7. CONSIDERACIÓN FINAL

El presente instructivo de comunicaciones debe ser revisada y actualizada en el instante que haya lugar a la medida de las necesidades, para ajustar los roles, competencias, mensajes y criterios a la dinámica de la institución, siempre pensando en sus objetivos a largo, mediano y corto plazo.

La Oficina de Comunicaciones es la responsable de liderar y divulgar la política para que todos los colaboradores ANI la conozcan y apliquen en sus procesos.

| 8. CONTROL DE CAMBIOS | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|---|------------|-------------------------|
| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | | |
| 001 | 31/07/2019 | Actualización del documento, antes política de comunicación interna | | |
| | | | | |
| 9. APROBACIÓN | | | | |
| | Nombre | Cargo | Fecha | Firma |
| Elaborado | Jhonatan Alan Hernández Sánchez | Profesional de comunicaciones | 17/07/2019 | ORIGINAL FIRMADO |
| Revisado | Ángela Marcela Cárdenas Mora | Profesional de comunicaciones | 26/07/2019 | |
| Aprobado | Juan Carlos Sierra Coronado | Jefe Oficina de Comunicaciones | 31/07/2019 | |
| Vo.Bo. Calidad | Cristian Leandro Muñoz | Contratista - G.I.T. Planeación | 31/07/2019 | |