

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-003
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión:	002
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIONES INTERNAS	Fecha:	18/06/2019

1. OBJETIVO

Establecer y ejecutar líneas estratégicas básicas y protocolos de actuación necesarios para dar respuesta a las necesidades de comunicación interna de la Entidad, con el fin de impulsar una interacción permanente de los empleados entre sí y con la dirección de la Agencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento 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. PROCESOS O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Sistema Estratégico de Planeación y Gestión
- Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte
- Gestión de la Contratación Pública
- Gestión Contractual y Seguimiento de Proyectos de Infraestructura de Transporte
- Desarrollo del Talento Humano
- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión de la Información y Comunicaciones
- Gestión Jurídica
- Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación
- Evaluación y Control Institucional

4. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Oficina de Comunicaciones

5. NORMATIVIDAD VIGENTE

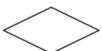
No se ha identificado normatividad que aplique a este procedimiento, es necesario continuar con la búsqueda, documentación y socialización de la misma.

6. OBSERVACIONES

Este procedimiento debe estar alineado con la Política de Comunicaciones interna de la Agencia Nacional de Infraestructura, la cual define las siguientes políticas básicas de operación:

1. La política de comunicaciones interna se centra en la Oficina de Comunicaciones, que reporta directamente a la Presidencia de la Agencia Nacional de Infraestructura, se encuentra dentro del comité del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, donde se discuten y aprueban temas relacionados con la comunicación al interior de la Agencia, en el cual se unifican mensajes. Se constituye en un espacio de conocimiento de distintas herramientas y prácticas para mejorar la manera de informar y fortalecer la imagen de la institución.
 2. 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 hará parte del Comité de Presidencia y que propondrá acciones para su manejo y divulgación interna.
 3. Se deben usar los medios que permitan la adecuada, rápida y clara difusión de las decisiones adoptadas por la dirección de la Agencia y que beneficien a los empleados, a través de distintas herramientas como la plataforma tecnológica y el uso de pantallas de televisión por áreas de la Agencia.
 4. Dichas decisiones deben ser conocidas plena y oportunamente por la Oficina de Comunicaciones, que ofrecerá recomendaciones sobre la manera de difundirlas y los medios que se emplearán para hacerlo, lo cual contará con la validación de la Presidencia de la Institución.
 5. Lo anterior debe tener en cuenta los públicos de interés internos, plenamente identificados y la manera de difusión. En todo caso, la directiva de la entidad debe desarrollar un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida, basados en el estilo de dirección definido por el Presidente de la Agencia.
 6. Los funcionarios deben conocer los procesos y procedimientos, el Código de ética y buen gobierno, las políticas institucionales y el Plan de Desarrollo de la entidad mediante la evaluación de los resultados que se obtengan de los compromisos adquiridos y delegados por la directiva de la entidad.
 7. El vocero oficial de los mensajes internos de la Agencia es el Presidente de la institución, y podrá delegar esa función al vicepresidente Administrativo y Financiero, o a quien considere pertinente.
 8. Los mensajes a difundir por los distintos canales internos buscarán impulsar la cultura, la ética, los valores, el conocimiento, la responsabilidad social y el mejoramiento del clima laboral en la Agencia.
 9. Las actuaciones y decisiones que tengan que ver con el grupo de Atención al Ciudadano deben ser comunicadas al mismo.
 10. Las comunicaciones internas, tienen entre su objetivo fortalecer la cultura organizacional, impulsar el bienestar laboral, estimular la formación académica, inculcar una cultura por la protección del medio ambiente, mantener el sentido de pertenencia de la entidad y tener un permanente diálogo y colaboración en equipo.
 11. La Oficina de Comunicaciones, propenderá por el uso de distintas herramientas o canales que permitan que los servidores y contratistas se enteren de las noticias de la entidad, accedan a la intranet de la ANI, calendario institucional, entre otras funcionalidades disponibles relacionadas con la institución.
- Términos desconocidos o Glosario a tener en cuenta:
 Calameo: plataforma externa digital con perfil institucional para el buzón de comunicacionesinternasani@ani.gov.co donde se alojan todas las revistas y publicaciones digitales de la Oficina de Comunicaciones para disposición privada de los colaboradores internos.
12. La oficina de comunicaciones aplicará los formatos y manuales designados para el correcto proceder con el público interno.

7. DESCRIPCIÓN

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Archivo definitivo

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>INICIO</p>		
<p>1. Detallar plan de trabajo de comunicaciones internas, responsables y plan de trabajo para cumplir con el cronograma establecido.</p>	Jefe de Oficina de Comunicaciones	Plan de comunicaciones internas detallado
<p>2. Recibir solicitudes de comunicación de diferentes áreas o entidades Ejemplos: -Recibir vía correo electrónico de Gestión Humana solicitudes de comunicación de: convocatorias, salud ocupacional, eventos programados por cajas de compensación, cambios en normatividad, entre otros. -Recibir vía correo electrónico del Ministerio de Transporte solicitudes de comunicación de: información del sector, convocatorias. -Recibir vía correo electrónico o por comunicación directa solicitud de comunicación emitidas por Presidente, Vicepresidentes o Jefes de Oficina. -Recibir de cualquier área, equipos o grupos internos de trabajo la solicitudes de divulgación de campañas, ejercicios de motivación, entre otros, a través de los medios de comunicación interna.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo de solicitud
<p>3. Identificar internamente la información recibida para construir la propuesta del canal y la forma de divulgar a los funcionarios y contratistas de la Entidad.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Actas de Grupo primario
<p>4. Construir la propuesta y enviarla para aprobación del responsable del área que realiza la solicitud.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>5. ¿La propuesta fue aprobada por el responsable?</p> <p>NO → 6. Realizar ajustes o cambios sugeridos durante la validación.</p> <p>SI</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>7. Determinar el canal de comunicación a utilizar para cumplir el requerimiento inicial.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico y/o propuesta final y aprobada
<p>8. ¿La comunicación Interna se va a realizar por medio de pantalla de televisión?</p> <p>NO → 1</p> <p>SI</p>		
<p>9. Realizar la selección de temas, definición de piezas para promoción de campañas.</p> <p>A</p>	Profesional de comunicaciones internas	Actas de Grupo primario

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p style="text-align: center;">A</p> <p>10. Buscar la información, redactar los textos y seleccionar material gráfico PC: Revisar textos siempre y cuando aplique con Vicepresidentes, Presidente o quien sea delegado para su aprobación.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Presentación (documento en Power Point)
<p style="text-align: center;">11. ¿Los textos y el material gráfico es aprobado?</p> <p style="text-align: right;">NO → 12. Realizar cambios sugeridos</p> <p style="text-align: center;">SI</p>	Expertos Oficina de Comunicaciones	Textos redactados finales Material gráfico seleccionado
<p>13. Realizar diseño y diagramación de carteleras.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>14. Entregar arte aprobado para su posterior implementación en el canal de comunicación que aplique.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico Arte gráfico
<p>15. Digitalizar y/o publicar información.</p> <p style="text-align: right;">→ 7</p>	Jefe de Oficina de Comunicaciones	Cartelera publicada
<p style="text-align: center;">16. ¿La comunicación Interna se va a realizar por medio de revista?</p> <p style="text-align: left;">1 →</p> <p style="text-align: right;">NO → 2</p> <p style="text-align: center;">SI</p>		
<p>17. Realizar un propuesta de creación y contenido de la revista: fuentes, fechas de cierre de entrega de material, portada, editorial, tema principal y otros temas.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Actas de comité Correo electrónico
<p>18. Buscar la información, redactar los textos y seleccionar material gráfico PC: Validación y aprobación de textos siempre y cuando aplique con la fuente principal del contenido a publicar.</p>	Profesionales oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>19. Realizar la revisión de estilo en todo el contenido de la revista digital.</p>	Profesional de comunicaciones	Documentos revisados y/o correo electrónico
<p>20. Entregar a Diseñadora Gráfica paquete de contenido y fotografías para proceder con diseño de la revista.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>3 → 21. Diseñar y presentar la propuesta de línea gráfica para la edición de la revista, cumpliendo los lineamientos del manual de imagen corporativa.</p> <p style="text-align: center;">B</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>B</p> <p>22. Enviar para revisión y aprobación al Jefe de la Oficina de Comunicaciones.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>23. ¿La propuesta presentada es aprobada por el jefe de comunicaciones?</p> <p>NO → 24. Realizar cambios sugeridos → 3</p> <p>SI</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>25. Realizar PDF final y enviar para proceder con la publicación.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>26. Generar código HTML emitido por la plataforma de calameo en la intranet para acceder a la revista a través de un único link.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Plataforma Calameo
<p>27. Cargar información en la Intranet (sección revista interna ANI informa)</p>	Profesional de comunicaciones internas	Intranet
<p>28. ¿La información cargada funciona correctamente?</p> <p>NO → 29. Realizar ajustes y revisar código enlazado.</p> <p>SI</p>	Profesional de comunicaciones internas	Intranet
<p>30. Realizar la divulgación masiva de la revista digital interna - ANI informa a través de maillings, chat e intranet.</p> <p>→ 7</p>	Profesional de comunicaciones internas	Piezas digitales diseñadas y divulgadas internamente. Estadística de publicación emitida por la plataforma Calameo.
<p>2 → 31. ¿La comunicación Interna se va a realizar mediante reuniones y encuentros?</p> <p>NO → 4</p> <p>SI</p>		
<p>32. Proponer estrategias o temas principales a tratar durante el grupo focal o jornada de trabajo con público interno.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>33. Definir y aprobar temas a tratar durante el grupo focal o jornada de trabajo</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico
<p>34. Revisar y ajustar la propuesta mediante reunión con quien realizará el discurso para recibir sus recomendaciones y establecer la propuesta definitiva.</p> <p>C</p>	Profesional de comunicaciones internas	Documento con bullets de soporte

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p style="text-align: center;">C</p> <p>35. Coordinar logística y convocatoria de la reunión (fecha, asistentes, sitio, necesidades logísticas adicionales)</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico Reserva de agenda
<p>36. Apoyar la logística durante el evento</p>	Profesional de comunicaciones internas	Registro de asistencia o Fotografías o Videos o Entrevistas o Publicaciones internas
<p>37. Realizar la evaluación de satisfacción del evento</p>	Profesional de comunicaciones internas	Encuesta de evaluación y satisfacción del evento o Actas internas o Fotografías o Videos o Entrevistas o Publicaciones internas
<p>38. Realizar análisis o seguimiento de la reunión: - cuántos y quiénes asistieron - opinión sobre el contenido de la reunión - participación: preguntas realizadas durante la reunión Enviar el informe final al Jefe de la Oficina de Comunicaciones para la respectiva aprobación.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Informe final
<p>39. Aprobar informe final del grupo focal o jornada de trabajo</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico
<p>40. ¿El informe final es aprobado?</p> <p style="text-align: right;">NO → 41. Realizar cambios sugeridos.</p> <p style="text-align: center;">SI</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>42. Archivar el informe y se cerrar la actividad.</p> <p style="text-align: right;">→ 7</p>	Profesional de comunicaciones internas	Archivo / Documento
<p>43. ¿La comunicación Interna se va a realizar mediante Campañas internas?</p> <p style="text-align: left;">4 →</p> <p style="text-align: right;">NO → 5</p> <p style="text-align: center;">SI</p>		
<p>44. Construir la propuesta y enviar para revisión y aprobación del responsable del área que realiza la solicitud.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>45. ¿La propuesta presentada es aprobada ?</p> <p style="text-align: right;">NO → 46. Realizar cambios sugeridos</p> <p style="text-align: center;">SI</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>47. Solicitar el diseño de las piezas requeridas para ejecutar la campaña, interna solicitada previamente.</p> <p style="text-align: center;">D</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p style="text-align: center;">D</p> <p>48. Diseñar las piezas cumpliendo con el manual de imagen corporativa.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>49. ¿El diseño realizado y propuesto fue aprobado por el jefe de comunicaciones?</p> <p style="text-align: right;">NO → 50. Realizar cambios sugeridos.</p> <p style="text-align: center;">SI</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>51. Entregar arte aprobado para su posterior implementación en la campaña interna definida previamente.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico Arte gráfico
<p>52. Implementar la campaña según propuesta aprobada.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Informe de Gestión
<p>53. ¿La comunicación Interna se va a realizar mediante Plantillas internas?</p> <p style="text-align: right;">NO → 6</p> <p style="text-align: center;">SI</p>		
<p>54. Definir tema central para construir concepto y línea gráfica general.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Acta de grupo primario
<p>55. Solicitar a la Diseñadora Gráfica, el concepto, línea gráfica (diseño) de la plantilla requerida.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>56. Diseñar las plantillas cumpliendo con el manual de imagen corporativa.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>57. ¿El diseño realizado y propuesto fue aprobado por el jefe de comunicaciones?</p> <p style="text-align: right;">NO → 58. Realizar cambios sugeridos.</p> <p style="text-align: center;">SI</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico
<p>59. Entregar arte aprobado para su posterior divulgación y aplicación al interior de la entidad.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Correo electrónico Arte gráfico
<p>60. Divulgar las plantillas institucionales</p>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico Plantilla (producto final)

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD 6((6)) --> 61{61. ¿La comunicación Interna se va a realizar por Intranet?} 61 -- SI --> 62[62. Revisar información con la que se cuenta y definir claramente información a comunicar.] 61 -- NO --> 7((7)) </pre>		
<p>62. Revisar información con la que se cuenta y definir claramente información a comunicar.</p>	Profesional de comunicaciones interna	Acta de grupo primario
<p>63. Redactar textos y seleccionar material gráfico.</p>	Profesionales oficina de comunicaciones	Textos redactados y material gráfico Correo electrónico
<p>64. Revisar estilo y aprobación de textos redactados y material gráfico seleccionado.</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Textos finales correo electrónico
<pre> graph TD 65{65. ¿Los textos y el material gráfico son aprobados?} 65 -- SI --> 67[67. Realizar los diseños de las piezas requeridas cumpliendo con el manual de imagen corporativa.] 65 -- NO --> 66[66. Realizar cambios sugeridos] 66 --> 63 </pre>	Profesional de comunicaciones interna	Textos redactados finales Material gráfico seleccionado
<p>67. Realizar los diseños de las piezas requeridas cumpliendo con el manual de imagen corporativa.</p>	Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	Arte gráfico
<p>68. Envío de piezas gráficas para revisión y aprobación del área que realizó la solicitud.</p>	Profesional de Comunicaciones Internas	Correo electrónico
<pre> graph TD 69{69. ¿Las piezas gráficas son aprobadas?} 69 -- SI --> 71[71. Publicación de las piezas aprobadas en la sección de la intranet definida para ello.] 69 -- NO --> 70[70. Realizar cambios sugeridos] 70 --> 68 </pre>	Profesional de comunicaciones internas	Correo electrónico
<p>71. Publicación de las piezas aprobadas en la sección de la intranet definida para ello.</p>	Profesional de Comunicaciones Internas	Intranet
<p>72. Digitalizar y/o publicar información.</p>	Profesional de comunicaciones internas	Publicación Intranet
<p>73. Realizar seguimiento a la información publicada o actualizada en portal interno de la ANI.</p>	Profesional digital de comunicaciones	Estadísticas
<pre> graph TD 7((7)) --> FIN([FIN]) </pre>		

 ANI Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-003
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión:	002
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIONES INTERNAS	Fecha:	18/06/2019
8. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
001	Agosto 15 de 2013	Actualización acorde a la NTCGP1000:2009		
002	Junio 18 de 2019	Actualización acorde a la política de comunicaciones internas		
9. APROBACIÓN				
Participo en la Elaboración del Procedimiento				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Jhonatan Alan Hernandez Sanchez	Profesional de comunicaciones	13/06/2019	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Ángela Marcela Cárdenas Mora	Profesional de comunicaciones	14/06/2019	
Aprobado	Juan Carlos Sierra Coronado	Jefe Oficina de Comunicaciones	18/06/2019	
Vo.Bo. SGC	Cristian Leandro Muñoz	Contratista - G.I.T. Planeación	18/06/2019	