



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 02

<b>Elaborado por</b> Nombre <b>SARA NAYIVE VACA</b> Cargo PROFESIONAL DE PLANEACION	<b>Revisado por</b> Nombre Cargo: <b>ERIKA PEREZ PINZON</b> PROFESIONAL DE CALIDAD	<b>Aprobado por:</b> Nombre: <b>HUGO ALFONSO ARCHILA</b> Cargo: GERENTE
<b>1. INTRODUCCION</b>		
El presente documento describe el Procedimiento PAC3-00 Comunicaciones internas y externas, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.		
<b>2. OBJETIVO</b>		
Establecer y definir los mecanismos y responsabilidades para asegurar una correcta comunicación interna así como regular y asegurar la comunicación externa con las partes interesadas y una adecuada administración de los medios de comunicación en beneficio de la comunidad y el Instituto.		
<b>3. ALCANCE</b>		
Inicia con la definición de un plan anual de comunicaciones, la aprobación y acciones de contenidos y divulgación, continuando con el seguimiento al cumplimiento del plan de comunicaciones y finaliza con la elaboración de la encuesta para la toma de acciones de mejora del procedimiento.		
<b>4. DEFINICIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicación externa:</b> Es la transmisión de información desde o hacia las partes interesadas externas a la Organización, ya sea con fines de percepción de imagen, de difusión o de respuesta a interrogantes concretos. Se establecen como comunicaciones externas, aquellas que aportan para el fortalecimiento de la imagen institucional, entre otras, las siguientes: Rendición de cuentas, audiencias públicas, reuniones con sectores, divulgación y atención misional por municipios. Canales de comunicación externa: comunicación directa másiva, Página web, Folletos, Radio, Prensa.</li><li>• <b>Comunicación interna:</b> Es la transmisión de información dentro de la organización, ya sea para registro, toma de decisiones, sugerencias o para difusión del personal.</li></ul>		
Se establecen como comunicaciones internas en el IFC, las siguientes, entre otras: Circulares, Resoluciones, Proyectos, memorandos, comunicados. Los canales de comunicación interna que utilizará el IFC, son: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comité de Gerencia</li><li>2. Comité de Relaciones Laborales.</li></ol>		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 02

1. Comité Anti-trámites.
  2. Reuniones generales.
  3. Inducción y Reinducción
  4. Carteleras
  5. Correo electrónico institucional
  6. Intranet
  7. QfDocument.
  8. Real Popup; este medio será utilizado para comunicaciones informales y que no afectan los procesos ni comprometen al Instituto.
- **Comunicación ascendente:** comunicación desde los subalternos hacia los superiores y continua ascendiendo por la organización.
  - **Comunicación descendente:** Comunicación desde la alta dirección hacia los demás niveles de la organización.
  - **Comunicación transversal:** Incluye los flujos tanto ascendentes como descendentes y fluye entre todos los niveles, procesos y servidores.
  - **Cultura de información:** Entendida como la forma de circulación y procesamiento de la información, expresa la actitud que tienen los integrantes de una organización en el manejo y difusión de contenidos informativos al interior de la entidad y de la entidad con la ciudadanía.
  - **Imagen Institucional:** Es el concepto que el público tiene sobre la entidad y será adquirida a través de toda la información que reciba al respecto; Una acción u omisión de la organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.
  - **Medios de comunicación:** Son las herramientas tecnológicas y demás, que dispone la entidad para divulgar las acciones que realiza y que permiten llegar a los diferentes grupos de interés tanto externos como internos.
  - **Intranet:** Principales medios de comunicación interna a través de los cuales se canalizan y administra el flujo de información de interés general dentro de la entidad, a través de estos medios se promueven los sistemas de calidad, sistema de control interno, se difunde información de la gerencia, las dependencias, los programas, actividades, procesos, planes, proyectos.
  - **Página Web:** Es un documento o información electrónica que contiene textos, videos, programas, enlaces, aplicaciones para permitir la interactividad, está a disposición de la comunidad. A través de la página web del Instituto se mantendrá informado al ciudadano sobre los diferentes eventos, disponer de información de la institución para conocimiento general, recepcionar PQRS.

## 5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

## 6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES**

**COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 02

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Definir las estrategias de comunicación internas y externas	El Líder del proceso, dependiendo de las necesidades de las áreas, criterios de la Alta Dirección, lineamientos normativos, Políticas Institucionales, definirá las estrategias de comunicación a implementar para cada vigencia a través de un Plan de Comunicaciones PLAC03 -00. El cual debe contemplar actividades que contribuyan al fortalecimiento de la imagen de la entidad.	Líderes de proceso	Plan de comunicaciones PLAC03-00  Plan estratégico de comunicaciones PLAC03-01
2	Presentar el Plan de comunicaciones	El líder del proceso presentará al comité MECI – Calidad, el Plan Anual de Comunicaciones, para ser aprobado por el comité. Si se presentan ajustes al plan, se deben realizar y volver a presentar al comité de Gerencia para su aprobación final.	Líder de atención al cliente y comunicaciones	Plan de comunicaciones PLAC03-00 Plan estratégico de comunicaciones PLAC03-01
3	Informar estrategias de comunicación internas y externas	El líder del proceso, una vez aprobado el plan Anual de comunicaciones informará a todos los servidores públicos del instituto sobre cada una de las estrategias a seguir en la vigencia, a través de boletines, correos electrónicos, publicación en la página web ó comunicaciones internas.	Líder de atención al cliente y comunicaciones	Plan de comunicaciones PLAC03-00 Plan estratégico de comunicaciones PLAC03-01
4	Recibir solicitudes de las dependencias	El Responsable de comunicaciones definido por la Gerencia, recibirá las solicitudes de las dependencias que requieren divulgar información hacia los servidores del Instituto o hacia la ciudadanía, este de ser necesario, se apoyará en el líder de atención al cliente y comunicaciones, y de la gerencia, para analizar el contenido, forma de presentación, diseños, para su aprobación así como mejorar en todo lo que se requiera para fortalecer la comunicación efectiva del mismo.	Responsable de comunicaciones Líder de atención al cliente y comunicaciones  Líderes de proceso	Solicitudes de información
5	Aprobar las acciones y contenidos de	El Responsable de comunicaciones de la entidad, junto con el Gerente y el líder de atención al cliente y comunicaciones, una vez definido el contenido de la información a ser divulgada, aprobarán de acuerdo al	Responsable de comunicaciones	Solicitudes de información aprobadas



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES**

**COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 02

	divulgación y asignar responsables	formato del plan de comunicaciones el documento, igualmente identificarán los posibles riesgos asociados a la entrega y contenido de la información, para lo cual se establecerá una adecuada administración de los riesgos y personas responsables de los mismos.	Líder de atención al cliente y comunicaciones  Gerente	RGD00-02 RESOLUCION
6	Realizar las acciones de divulgación o comunicación	El Responsable de comunicaciones, designará de ser necesario una persona diferente al líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones, para que realice las acciones de comunicación aprobadas bajo las directrices dadas para su divulgación. Si dicha actividad no estaba contemplada en el plan de comunicaciones se incluirá para mantener actualizado y ajustado el plan.	Responsable de comunicaciones  Gerente	Acciones de divulgación
7	Aplicar encuesta de percepción y/o satisfacción	el Líder del proceso o responsable del evento de comunicación, aplicará encuesta de percepción y/o satisfacción PAC03 02, relacionada con la comunicación organizacional interna y externa cuando lo considere pertinente, sin embargo cuando se realicen eventos externos ésta se realizará una vez terminado el evento, estas encuestas serán tabuladas y de ser necesario, se tomarán decisiones y acciones que serán documentadas en el formato de acciones correctivas y preventivas para fortalecer el procedimiento de comunicaciones.	Líder de atención al cliente y comunicaciones	RAC 03-02 encuesta evento de comunicación
8	Realizar seguimiento al Plan de Comunicaciones	El líder de proceso realizará el seguimiento al cumplimiento de las estrategias contenidas en el plan de comunicaciones, para lo cual mantendrá informado al responsable de comunicaciones y a la gerencia sobre el avance del mismo, inconvenientes presentados y propuestas de mejora.	Líder de atención al cliente y comunicaciones	RAC 0 -01 Encuesta plan de comunicaciones RAC 03-02 Encuesta comunicación

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	29/07/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y  
COMUNICACIONES

COMUNICACIONES  
INTERNAS Y  
EXTERNAS

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 02

1.0	21/03/2014	ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó nuevos ítems ver formato RDP04-03 lista de chequeo por procedimiento SGC
2.0	17/07/2017	SARA NAYIBE VACA	Actualización de información del procedimiento
<b>8. ANEXOS (FORMATOS)</b>			
PLAC03-00	PLAN ANUAL DE COMUNICACIONES		
PLAC03-01	PLAN DE COMUNIACION INTEGRAL		
RAC03-01	ENCUESTA PLAN DE COMUNICACIONES		
PAC03-02	ENCUESTA DE EVENTO CAPACITACION		