

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Comunicaciones	CÓDIGO: CO-Pr02
	Procedimiento para la articulación e integración de las comunicaciones	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2020-12-02

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades encaminadas a la articulación e integración de la comunicación interna y externa para la entidad.

## 2. ALCANCE

Inicia el establecimiento de la necesidad de comunicación interna o externa y finaliza con la ejecución de las actividades que se desarrollan la estrategia de comunicaciones de la entidad.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES<sup>1</sup>

- **Comunicación Interna:** La comunicación interna sirve como canal de comunicación entre los miembros de la organización. A través de ella se genera el flujo de comunicación que fluye en todos los sentidos para informar y ser informado.
- **Comunicación Externa:** La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos.
- **Correo electrónico:** El correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. Una de las herramientas más útiles, representa un medio rápido de comunicación con muchos interlocutores.
- **Estrategia Comunicación:** Son los lineamientos que se desarrollan de acuerdo al Plan Institucional de Comunicaciones de la Entidad, haciendo uso de las herramientas o canales.
- **Kiosco digital o kiosco interactivo:** Es una computadora situada en lugar público que permite a los usuarios realizar múltiples acciones. También se utiliza como herramienta de información y marketing para las empresas. En el presente, los quioscos interactivos a menudo tienen pantallas táctiles

<sup>1</sup> Fuentes: Fundamentos de la Comunicación, Dionne Valentina Santos García. /Psicología de la Comunicación Social, Gerhard Maletzke, Comunicación Organizacional, cultura y gestión para el cambio, Introducción a las Relaciones Publicas/Antonio Castillo. / Medios de Comunicación Organizacional, Martha Lucia Gómez de Arango 2008.

- **Medios de comunicación:** Hace una referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o de comunicación.
- **Radio:** La radio entendida como radiofonía o radiodifusión, es un medio de comunicación que se basa en el envío de señales de audio a través de ondas de radio, si bien el término se usa también para otras formas de envío de audio a distancia como la radio por Internet.
- **Redes Sociales:** Estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones.
- **Televisión:** Es un sistema de transmisión de imágenes y sonido a distancia a través de ondas hercianas. En el caso de la televisión por cable, la transmisión se concreta a través de una red especializada.
- **Video Wall:** Un video wall es un conjunto de pantallas agrupadas para poder visualizar una o varias imágenes en un área mayor. Podemos visualizar una misma fuente en el videowall o varias fuentes y distribuirlas, escalarlas, o posicionarlas de acuerdo a las necesidades del usuario.

#### 4. RESPONSABLES

- **Jefe Oficina de Información y Prensa:** responsable de coordinar y atender las necesidades de información a través de una estrategia de comunicación.
- **Canal Congreso:** Es el responsable de apoyar en el desarrollo de las actividades que se planten en la estrategia de comunicación.
- **Líder equipo comunicaciones internas:** es responsable de apoyar en la articulación en la atención de las solicitudes de comunicación interna de la estrategia de comunicación.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

- a. El equipo de trabajo estará conformado por: Equipo de Comunicaciones Internas, Oficina de Información y Prensa y representante Canal del Congreso.
- b. Se convocará mensualmente al equipo de trabajo, mediante correo electrónico o comunicación escrita para realizar seguimiento a la estrategia de comunicaciones.
- c. Se permitirá que la participación en la reunión mensual, pueda realizarse a través de medios virtuales.
- d. El contenido desarrollado en la estrategia de comunicaciones, estarán alineadas con los procesos de Gestión documental, el manual de imagen y manual de redacción y estilo de la entidad.
- e. Para el desarrollo de las diferentes actividades de comunicación interna y externa se seguirán los lineamientos y objetivos establecidos en el plan institucional de Comunicaciones

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	<p><b>ESTABLECER NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.</b></p> <p>Se establece la necesidad de comunicación interna o externa a partir del seguimiento al plan de institucional de comunicaciones o a la recepción de las solicitudes de divulgación de la información.</p> <p>Para el seguimiento de las necesidades del plan institucional de comunicaciones, se continúan con la actividad No. 2</p> <p>Si la solicitud de comunicación es externa, se continúan con la actividad No.3.</p> <p>Si la solicitud de comunicación es interna, se continua con la actividad No 4.</p> <p>Si la solicitud de comunicación es interna y externa, se continua con la actividad No.5.</p>	<p>Jefe Oficina de Información y Prensa</p> <p>Representante Canal Congreso</p> <p>Líder equipo de Comunicaciones Internas</p>	<p>Correo electrónico o comunicación escrita</p>

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
2	<p><b>REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES</b></p> <p>El equipo de trabajado realiza seguimiento a las actividades definidas en el plan institucional de comunicaciones, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a las necesidades estratégicas (planes institucionales y tácticos)</li> <li>• Seguimiento al cronograma de piezas o campañas de comunicación.</li> <li>• Seguimiento a los indicadores del proceso.</li> <li>• Seguimiento a los canales y elementos de comunicación</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes de comunicación</li> </ul>	<p>Jefe Oficina de Información y Prensa</p> <p>Representante Canal Congreso</p> <p>Líder del Grupo de Comunicaciones Internas</p>	<p>Acta reunión software de gestión de calidad</p>
3	<p><b>ATENDER SOLICITUD DE COMUNICACIÓN EXTERNA.</b></p> <p>En caso de que la solicitud sea de tipo externo se evalúa su atención por parte de la Oficina de Información y Prensa, para proceder su atención de acuerdo a lo definido en el <a href="#">CO Pr01 Procedimiento para la administración de la información legislativa y eventos periodísticos de la institución.</a></p>	<p>Jefe Oficina de Información y Prensa</p> <p>Representante Canal Congreso</p>	<p>Correo electrónico o comunicación interna</p>
4	<p><b>ATENDER SOLICITUD DE COMUNICACIÓN INTERNA.</b></p> <p>La solicitud de comunicación de tipo interno será atendida por el líder de comunicaciones internas de acuerdo a lo definido en el <a href="#">CO Pr03 Procedimiento de atención a solicitud servicios de comunicaciones</a></p>	<p>Líder equipo de Comunicaciones Internas</p>	<p>Correo electrónico o comunicación interna</p>

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
5	<p><b>DETERMINAR ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES</b></p> <p>Desarrollar propuesta de comunicación y presentarla al área solicitante para su aprobación y divulgación. Teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualización de la línea narrativa</li> <li>• Línea grafica – audiovisual</li> <li>• Definición de canales de comunicación</li> <li>• Producción de contenidos</li> <li>• Cronograma de la propuesta de comunicaciones</li> </ul>	<p>Jefe Oficina de Información y Prensa</p> <p>Representante Canal Congreso</p> <p>Líder equipo de Comunicaciones Internas</p>	<p>Acta reunión software de gestión de calidad</p>
6	<p><b>DEFINIR ACCIONES DE MEJORA EN LA ESTRATEGIA DE COMUNIACCIONES</b></p> <p>Con los resultados del seguimiento al plan institucional de comunicaciones de cada vigencia, el análisis de los indicadores y la evaluación a la gestión del proceso, se identifica acciones de mejoras definidas para el fortalecimiento de la estrategia de comunicaciones dentro del plan de comunicaciones de la siguiente vigencia.</p>	<p>Jefe Oficina de Información y Prensa</p> <p>Representante Canal Congreso</p> <p>Líder equipo de Comunicaciones Internas</p>	<p>Plan institucional de comunicaciones</p>

## 7. PUNTOS DE CONTROL

- Realizar seguimiento al plan de comunicaciones y a las solicitudes de comunicación en acta de reunión en el software de gestión de calidad.

## 8. BASE LEGAL

- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso, artículo 88
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

- Ley 1753 de 2015 artículo 133 Modelo integrado de planeación y gestión “dimensión de información y comunicación”
- NTC-ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad apartado 7.4
- NTC-ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo apartado 7.4 N/A
- NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental apartado 7.4

## 9. ANEXOS

N/A

## 10. FORMATOS

N/A

## 11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[CO Ma01 Manual de estilo y redacción](#)

[CO Ma02 Manual de imagen](#)

[CO Pr01 Procedimiento para la administración de la información legislativa y eventos periodísticos de la institución.](#)

[CO Pr03 Procedimiento de atención a solicitud servicios de comunicaciones](#)

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

### Control de Cambios

- Ver. 002// FV. 2 de diciembre de 2020

#### Cambios:

- Modificación del nombre del proceso “Procedimiento para articulación e integración de las comunicaciones”, objetivo y alcance desde una perspectiva integral del proceso.
- Ajuste de términos y definiciones
- Cambios en la de las funciones de los responsables.
- Cambios en los términos y redacción de las condiciones generales
- Cambios en la descripción de actividades, en donde se agregan los cinco puntos concretos sobre el establecimiento de las necesidades de la comunicación, atención de solicitud de comunicación externa, solicitud de comunicación interna, determinar estrategia de comunicaciones y la retroalimentación final.
- Se determina un nuevo punto de control
- Se realizó el ajuste de la norma en la base legal y se anexa la Ley 1712 de 2014, la Ley 1753 de 2015 y la norma de calidad de los sistemas de gestión de la entidad.
- Se anexan los documentos relacionados como el Manual de Redacción y Estilo CO-Ma01 y Manual de Imagen CO-Ma02

**Justificación:** Actualización

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2020-12-03

- Ver. 001// FV. 6 de abril de 2018

**Cambios:**

**Justificación:**

**Responsable:** María Fernanda Cardona Suarez

**Fecha:** 2018-12-19

**Control de Cambios**

- Ver. 001// FV. 6 de abril de 2018

**Cambios:**

**Justificación:**

**Responsable:** María Fernanda Cardona Suarez

**Fecha:** 2018-12-19

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Juliana Rojas, Andrea Peñarredonda, Lennart Rodríguez y Lina Piñeros	Nombre: Mónica Patricia Vengoechea Hernández	Nombre: Grupo evaluador de documentos SGC
Cargo: Contratista Oficina Información y Prensa y Contratistas DGA	Cargo: Jefe Oficina Información y Prensa.	No. Acta y Fecha: <a href="#">20.35 - Actas No. 41 del 2 de diciembre 2020.</a>