

1. Objetivo

Definir el marco operativo para la adecuada gestión de la comunicación interna que divulgue al público del IDPC la gestión de la entidad a través de los medios de comunicación internos.

2. Alcance

Inicia con la identificación de necesidades por parte del equipo de comunicaciones y de las diferentes dependencias del IDPC que producen contenidos de interés del público interno del IDPC, y continúa con el diseño, divulgación y monitoreo de las acciones de comunicación interna correspondientes.

3. Definiciones

Boletín interno: Herramienta de comunicación digital escrita en tono informativo, de carácter institucional que se envía con una periodicidad definida al público interno de una entidad.

Boletín "Somos Patrimonio": Boletín producido y enviado cada 15 días por el equipo de comunicaciones para divulgar diversos tipos de información interna a través de la lista de correo institucional del IDPC. Este boletín puede presentar contenido relacionado con noticias, eventos, oferta institucional y otras informaciones de interés del público interno del IDPC.

Boletín "Conoce las noticias del distrito": Boletín producido por el equipo de comunicaciones del IDPC que divulga las informaciones de las diferentes entidades del distrito. Este boletín es divulgado semanalmente a nivel interno, a través de correo institucional a las y los colaboradores del Instituto. Puede estar

relacionado con campañas, noticias, eventos y otros contenidos relevantes del nivel distrital.

Boletín "PIGA": Boletín que divulga mensualmente la información relacionada con el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA. Su distribución se realiza a nivel interno, a través de correo institucional a las y los colaboradores del IDPC.

Campaña de comunicación masiva: Estas campañas consisten en el envío de correos electrónicos masivos a una base de contactos masiva (suscriptores), de forma simultánea.

Canal de comunicación: Medio a través del cual se divulga cualquier tipo de información. Puede ser digital o análogo.

Carteleras corporativas: Recurso de comunicación análogo especialmente utilizado en las empresas para compartir información de la entidad sobre diferentes temas

Correo electrónico institucional: Herramienta de comunicación digital bajo el dominio privado del IDPC que usan las personas vinculadas al Instituto para la recepción y envío de mensajes relacionados con sus labores.

Eventos internos o corporativos: Actividades de encuentro o socialización organizados por el IDPC, dirigidos a los contratistas y/o funcionarios del Instituto.

Difusión en grupos de WhatsApp: Herramienta para enviar mensajes vía WhatsApp a varios contactos a la vez.

Fondo de pantalla institucional: Es la imagen predeterminada que aparece detrás de todos los íconos del escritorio cuando se inicia sesión en cualquier computador conectado a la red del IDPC.

Formulario de necesidades de comunicación: Formulario online que los equipos del IDPC diligencian para proporcionar al proceso de comunicación interna la información sobre las necesidades, objetivos, públicos y demás elementos para el diseño de un producto, campaña o estrategia de comunicación.

Intranet: Plataforma digital que pone a disposición contenidos, archivos, procesos y herramientas; facilitando la colaboración y comunicación entre los equipos de la entidad.

Monitoreo: Seguimiento y medición del alcance de los boletines y/o piezas de comunicación digitales divulgadas a través de los canales digitales de comunicación interna (tasa de apertura de los correos electrónicos, consulta de los contenidos publicados en la intranet)

Orfeo: Sistema de Gestión Documental y de procesos para el intercambio digital y la formalización y radicación de documentos institucionales.

Página web: Medio de comunicación informativo externo e interno del IDPC que se actualiza periódicamente con la información sobre gestión, contenidos, noticias, avances y políticas de la entidad.

Pantallas de tv: Recurso de comunicación digital utilizado en las empresas para compartir en sus sedes la información sobre diferentes temas de la entidad. Dichos temas pueden ser de interés tanto para el público interno como externo.

Pieza de comunicación: Producto gráfico, sonoro, audiovisual y/o escrito que transmite un mensaje al público.

Voz a voz: Generar conversaciones entre los colaboradores para comunicar información de interés interno del IDPC.

4. Políticas de Operación

- 4.1 El recurso documental y la información necesaria para la elaboración de las piezas de comunicación será proporcionada por las áreas técnicas involucradas en la campaña o estrategia a comunicar. El diseño y difusión de los contenidos es responsabilidad del equipo de comunicaciones.

- 4.2** La información que reciba el proceso de Comunicación Estratégica para ser divulgada internamente, debe estar previamente aprobada y validada en su contenido técnico por la dependencia solicitante o encargada.
- 4.3** Los boletines quincenales internos y el boletín de las noticias de la red distrital de comunicaciones internas del distrito pueden ser difundidos por el equipo de comunicaciones.
- 4.4** Las comunicaciones internas propias de cada subdirección o dependencia (como es el caso de PiGA, Talento Humano, el equipo de Sistemas de la información, el Comité de Convivencia) podrán ser creadas y enviadas por estas.
- 4.5** Le corresponde al equipo de sistemas de información realizar la actualización de los contenidos en la Intranet del IDPC. Esto implica asegurarse de que la información esté actualizada para los usuarios internos del Instituto.
- 4.6** Las dependencias que requieran publicar información en la Intranet deben hacer la solicitud al equipo de equipo de sistemas de información a través de la Mesa de ayuda (Sistema de atención de solicitudes de servicio). Esto garantiza un proceso ordenado y eficiente para la gestión de los contenidos en la Intranet.
- 4.7** El mantenimiento de plugins en la Intranet del IDPC es una responsabilidad compartida por el equipo de sistemas de información y el equipo de comunicaciones. El/La webmaster y el/la profesional encargado(a) de sistemas actualizan de manera articulada los plugins instalados y mantienen la salud del sitio en general.
- 4.8** La generación de campañas y/o contenidos comunicativos a través de los canales internos de la entidad deben ser definidos conjuntamente -en los casos en los que se requiera- entre la dependencia solicitante y el equipo de comunicaciones, de manera que este último pueda brindar la

orientación técnica y asegurar la calidad de la información, la pertinencia comunicativa, la buena redacción y la aplicación de los lineamientos de comunicación de la entidad.

- 4.9** Los requerimientos de comunicación interna deberán ser formulados a través del *“Formulario de identificación necesidades y seguimiento de gestión de comunicación”* con un tiempo suficiente (mínimo 10 días hábiles antes de la fecha prevista del inicio de la divulgación), con el fin de llevar a cabo el trámite descrito en el flujo del presente procedimiento.
- 4.10** Las piezas de comunicación interna diseñadas por otros equipos pueden ser revisadas y retroalimentadas por el equipo de comunicaciones antes de su divulgación en cualquier medio, digital o físico en los casos en los que el equipo lo estime conveniente.
- 4.11** En los casos de diseño o implementación de campañas de comunicación interna del ámbito distrital, la interlocución con la Red de comunicación interna del distrito dependerá solamente del equipo de comunicaciones.
- 4.12** Las campañas y estrategias de comunicación interna de orden distrital se llevan a la reunión semanal del equipo de comunicaciones en donde se socializan y se define, cuando aplica, mensajes, aplicaciones gráficas y las demás acciones que se requieran.

5. Contenido

Actividad N°1. Identificar las necesidades de comunicación interna.

Identificar las necesidades de comunicación interna a partir de las reuniones, los requerimientos de las dependencias que generan contenido de divulgación interna solicitados a través del formulario de necesidades online y/o a partir de la planeación del Equipo de Comunicaciones, o bien a partir de los requerimientos de la Red de Comunicación Interna del Distrito.

Revisar con el equipo de comunicaciones las solicitudes, designar responsables y un plazo para la formulación y ejecución de la estrategia de comunicaciones.

Punto de Control: Revisar la formulación de necesidades y/o realizar reuniones con las dependencias involucradas para los objetivos o asistir a las reuniones con la Red de Comunicación Interna del Distrito.

Responsable (s): Profesional(es) designados(as) para la comunicación interna.

Registros: Correos electrónicos o comunicaciones de la Red de Comunicación Interna del Distrito. Formulario de necesidades de comunicación.

Actividad N°2. Diseñar la estrategia, campaña o producto de comunicación interna.

De acuerdo con las necesidades identificadas se diseña la estrategia de comunicación interna, precisando el mensaje a comunicar, los canales y tiempos de difusión. En los casos en los que aplique, dicho diseño pasará por revisión y aprobación de las partes involucradas.

Punto de Control: El/la profesional responsable revisa y valida con la dependencia solicitante el diseño de la estrategia o campaña.

Responsable (s): Profesional(es) designados(as) para la comunicación interna.

Registros: Brief (cuando aplique), piezas de comunicación finales.

Actividad N°3. Ejecutar las campañas o estrategias diseñadas y aprobadas

Diseñar las piezas o productos de comunicación definidos para la revisión y aprobación del solicitante y socializarlos a través de los canales de comunicación interna definidos, registrando la evidencia de su divulgación en el archivo de comunicaciones.

Punto de Control: El solicitante revisará y aprobará previamente el contenido de las piezas de comunicación o el contenido de la campaña.

Responsable (s): Profesional(es) designados(as) para la comunicación interna.

Registros: Contenidos comunicativos divulgados o registro de las acciones realizadas.

Actividad N°4. Seguimiento y/o monitoreo

Hacer seguimiento y/o monitoreo a los boletines y/o piezas de comunicación digitales divulgadas a través de los canales digitales de comunicación interna definidos en este procedimiento: correo electrónico institucional @idpc.gov.co, intranet, cuentas institucionales de correo masivo (como *Brevo*), Intranet, entre otros que puedan aplicar, registrando el monitoreo de la siguiente manera:

- Correos enviados por la plataforma de correos masivos: Reporte con detalles sobre clics y aperturas.
- Correos enviados a través de la cuenta institucional @idpc.gov.co: Reporte de número de aperturas.
- Intranet: Reporte de Google Analytics con número de visitas y contenidos más consultados.

Punto de Control: Realizar el monitoreo del alcance de las acciones de comunicación interna realizadas y alimentar el expediente de comunicación interna.

Responsable (s): Profesional(es) designados(as) para la comunicación interna.

Registros: Reportes de monitoreo de acciones y canales digitales.

Flujograma



Figura 1. Flujograma de acciones de comunicación interna

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
20-05-2013	01	Creación del documento.	No Aplica	No Aplica
27-11-2015	02	Revisión y actualización del procedimiento, Cambio de la codificación	No Aplica	No Aplica

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
28-12-2016	03	Revisión y actualización del procedimiento	No Aplica	No Aplica
17-07-2019	04	Actualización del contenido del documento	No Aplica	No Aplica
07-06-2023	05	Se actualiza el formato y el procedimiento de manera general el contenido del documento.	MEJORA	Auditoría o informe Control Interno

7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombres: Natalia Rueda	Nombre(s): Natalia Rey	Nombre: Natalia Rey
Cargo – Rol: Profesional especializada Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio Acompañamiento OAP: Magda Patricia Gómez- Profesional Especializada	Cargo – Rol: Líder de Proceso de Comunicación Estratégica y Asesora de Dirección general	Cargo: Líder de Proceso de Comunicación Estratégica y Asesora de Dirección general.
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20231000080613 del 07/06/2023	