	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 1 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016


- Objetivo:** Establecer los canales y usos informativos institucionales más apropiados para la divulgación de la información del Instituto, bien sea desde el escenario de la comunicación interna o externa, y de éste modo mantener informado y actualizado frente a los temas de interés al público.
- Alcance:** Inicia con la identificación de la información a comunicar, y termina con la publicación y/o entrega de la misma al interesado. Aplica para los proceso del Instituto y demás partes interesadas.
- Cambios Efectuados:**

Nº. Versión	Descripción del Cambio	Fecha
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba	12-04-2011
1	Se aclara las actividades descritas para las comunicaciones externas.	19-08-2011
2	Aclaración al procedimiento frente al diligenciamiento del formato "FR-COM-01 "Solicitud publicación de información WEB".	14-08-2013
3	Modificación de los términos e inclusión de nuevos procedimientos para fortalecer el proceso.	04-03-2014
4	Se incluyen términos y actividades para la comunicación interna y externa y actualización del Logo Institucional.	26-08-2014
5	Modificación de los tiempos de respuesta, cambio del nombre del formato FR-COM-01, los responsables: de la actividad 3 y 4 de las publicaciones en las carteleras físicas y/o digitales, y las actividades Eliminación del tema de publicación o modificación de información en la intranet y en el portal Web Institucional	08-06-2016

4. Definiciones y Abreviaturas:

- 4.1. Comunicación Interna:** Comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, y tiene como fundamento fortalecer las habilidades comunicativas a nivel interno, para evitar la incomunicación y promover un buen ambiente corporativo.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 2 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

4.2. Comunicación Externa: Comunicación dirigida al cliente externo, es decir, a los usuarios de los servicios de Registro de tránsito y de las vías de jurisdicción del ITBOY (conductores, pasajeros, y peatones) y tiene como fundamento apoyar la misión institucional frente al tema de seguridad vial en las vía de influencia del ITBOY.

4.3. Canales de Comunicación: Medios de transmisión por los que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor del ITBOY. Teniendo en la cuenta que la comunicación puede ser Verbal y No Verbal, se contemplan como canales informativos, los electrónicos (sitio web, video conferencia) y físicos, además del voz a voz y carteleras informativas, entre otros.


4.4. Público Objetivo, Target o Destinatario: Conjunto de personas con ciertas características en común al que se dirige una acción informativa o publicitaria, en el ámbito comunicacional con el fin de generar una respuesta por parte del mismo.

4.5. Respuesta del Destinatario: La respuesta del destinatario es aquella acción que se desprende del destinatario, una vez recibe la información. Dicha respuesta no tiene que verse inmersa en una acción acentuada o notoria ante quienes le rodean, dado que un silencio, una mirada o falta de retroalimentación con el emisor ya se concibe como una respuesta.

4.6. Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

4.7. Divulgación de Planes y Programas: Las entidades públicas podrán adelantar directa o indirectamente actividades de divulgación de sus programas y políticas, con el fin de dar cumplimiento a la finalidad de la respectiva entidad y garantizar el derecho a la información de los ciudadanos, en un marco de austeridad en el gasto y reducción real de costos, acorde a criterios de efectividad, transparencia y objetividad.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 3 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

4.8. Material Físico sin Radicado: Se entiende como todo aquel material físico que va a ser entregado a uno o varios de los clientes internos, cuyo origen no registra ningún código de radicado, dado que se origina dentro de la entidad y no requiere de alta formalidad en sus usos y/o mecanismos de entrega. Ej: Tarjetas de invitación, manualidades, carpetas, documentos borrador, bocetos, cds, dvds, etc.


5. Desarrollo:

5.1. Comunicación Interna

5.1.1. Publicaciones en las Carteleras Físicas y/o Digitales:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de la Información que se necesita entregar al destinatario.	Todos los procesos
2	Realizar la solicitud de autorización – en horario laboral - al líder del proceso o encargado de coordinar dicha actividad, mediante el formato FR-COM-03 “Solicitud de autorización y ubicación de Publicación en las Carteleras Físicas y/o Digitales”, de manera física o digital, debidamente diligenciado y validado con la firma del líder del proceso. En dicho formato se debe relacionar qué tipo de información es, en qué lugar se va a ubicar, qué espacio va a ocupar o cuánto dura su reproducción, cuánto tiempo debe permanecer publicada, cuándo debe ser publicada, qué propósito tiene su publicación y anexar copia del material en tamaño no superior a oficio o CD en caso de audiovisuales. - La información debe ser clara, oportuna, pertinente, con excelente redacción y revisión ortográfica y legible.	
3	Recepción de la solicitud del formato FR-COM-03 , consigna de recibido mediante correo electrónico o firma en copia física y análisis de la solicitud para emisión de respuesta.	SubGerente Operativo o Subgerente Administrativo
4	Con un espacio de 4 horas (120 min/hora) emitir respuesta al responsable de la solicitud. De ser positiva la respuesta, se especificarán las condiciones de la publicación. - El encargado de emitir dicha respuesta, no cambiará ningún término o palabra de la publicación a realizar,	

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016


	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 4 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

	pero si lo llegara a considerar pertinente, realizará las respectivas sugerencias antes de ejecutar la actividad.	
5	Verificados los documentos de “Solicitud y respuesta” se genera la evidencia de la publicación. Mejora Continua.	Líder del proceso de Comunicaciones

5.1.2. Entrega Masiva de Material Físico o Digital sin Radicado:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de la Información que se necesita entregar al destinatario.	Todos los funcionarios
2	Realizar la solicitud de autorización al líder del proceso o encargado de coordinar dicha actividad, mediante el formato FR-COM-02 “Solicitud de autorización para la Entrega Masiva de Material Físico o Digital sin Radicado”, de manera física o digital, debidamente diligenciado y validado con la firma personal. En dicho formato se debe relacionar qué tipo de información es, en qué lugar se va a ubicar, qué presentación tendría, cómo se va a entregar, cuándo debe ser entregada, quién la va a entregar, qué propósito tiene su entrega y anexar copia del material en tamaño no superior al oficio o DVD.	
3	Recepción de la solicitud del formato FR-COM-02 Solicitud de autorización para la Entrega Masiva de Material Físico o Digital sin Radicado, consigna de recibido mediante correo electrónico o firma en copia física y análisis de la solicitud para emisión de respuesta.	Subgerente Administrativo
4	Con un espacio de 1 hora (60 mins) emitir respuesta a la solicitud. De ser positiva la respuesta, se especificarán las condiciones de la entrega.	
5	Verificados los documentos de “Solicitud y respuesta” se genera la autorización. Mejoramamiento	Subgerente Administrativo

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 5 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

5.2. Comunicación Externa:


5.2.1. Publicaciones en las Carteleras Físicas o Digitales:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar la Información que se necesita entregar al interesado.	Todos los funcionarios
2	Diligenciar el formato FR-COM-03 "Solicitud de autorización y ubicación de Publicación en las Carteleras Físicas y/o Digitales, con la firma del líder del proceso. - La información debe ser clara, oportuna, pertinente, con excelente redacción y revisión ortográfica, y legible.	
3	Recepción de la solicitud en el formato FR-COM-03 , consigna de recibido mediante correo electrónico o firma en copia física y análisis de la solicitud para emisión de respuesta.	Líder del proceso de comunicaciones
4	Con un espacio de 4 horas (240 min/hora) emitir respuesta al responsable de la solicitud. De ser positiva la respuesta, se especificarán las condiciones de la publicación. - El encargado de emitir dicha respuesta, no cambiará ningún término o palabra de la publicación a realizar, pero si lo llegará a considerar pertinente, realizará las respectivas sugerencias antes de ejecutar la actividad.	
5	Verificados los documentos de "Solicitud y respuesta" se genera la evidencia de la publicación a través del formato FR-COM-03, diligenciado en su totalidad. Mejoramiento continuo	Líder del proceso de comunicaciones

5.2.2. Publicación de información o Contestación de Mensajes Privados en Redes Sociales:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de la Información que se necesita responder al interesado.	Líder Proceso De Comunicaciones

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016


	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 6 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

2	<p>Diligenciar la solicitud de respuesta en el formato FR-COM-01, validado con la firma del responsable de quien entrega la información</p> <p>La inquietud del solicitante debe ser remitida por correo electrónico para la dependencia de control interno.</p> <p>La información debe ser clara, oportuna, pertinente, con excelente redacción y revisión ortográfica, y legible.</p>	Líder Proceso De Comunicaciones
3	<p>Validada la información de respuesta con la firma del responsable, se procede a publicar la respuesta</p> <p>Mejoramiento continuo.</p>	Líder del proceso de comunicaciones

5.2.3. Emisión de mensajes institucionales en medios de comunicación masivos y/o alternativos:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de la Información que se necesita entregar al interesado.	Todos los procesos
2	<p>Realizar la solicitud en el formato FR-COM-04 "Solicitud de autorización para la Emisión de mensajes institucionales en medios de comunicación masivos y/o alternativos", de manera física o digital, validado con la firma del líder del proceso.</p> <p>En el formato se debe relacionar qué tipo de información, anexar copia del material en tamaño no superior a oficio, USB o DVD.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información debe ser clara, oportuna, pertinente, con excelente redacción y revisión ortográfica, legible, con calidad frente a fluidez, sonoridad, e imagen, dependiendo el caso. 	
3	Recepción de la solicitud en el formato FR-COM-04 , consigna de recibido mediante correo electrónico o firma en copia física y análisis de la solicitud para emisión de respuesta.	Gerencia/Líder del proceso de comunicaciones
4	Con un espacio de 4 horas (240 min) emitir respuesta al responsable de la solicitud con la autorización de Gerencia. De ser positiva la respuesta, se especificarán las condiciones de la emisión.	

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016


	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 7 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

	El encargado de emitir dicha respuesta, si lo llegara a considerar pertinente, realizará las respectivas sugerencias antes de ejecutar la actividad.	
5	Verificados los documentos de "Solicitud y respuesta" se genera la evidencia de la emisión en el FR-COM-06 "Verificación de participación en medios de comunicación"	Responsable del medio de comunicación

5.2.4. Participación de funcionarios en medios masivos o alternativos de comunicación:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación del tipo de participación.	
2	Realizar la solicitud en el formato FR-COM-05 "Solicitud de autorización para la Participación de funcionarios en medios masivos o alternativos de comunicación", de manera física o digital, debidamente diligenciado y validado con la firma personal. La información deberá emitirse de manera clara, oportuna, pertinente, y con fluidez.	Todos los procesos
3	Recepción de la solicitud en el formato FR-COM-05 , consigna de recibido mediante correo electrónico o firma en copia física y análisis de la solicitud para emisión de respuesta.	
4	Con un espacio de 4 horas (240 min) emitir respuesta al responsable de la solicitud con la autorización de la Gerencia. De ser positiva la respuesta, se especificarán las condiciones de la participación. El encargado de emitir dicha respuesta, si lo llegara a considerar pertinente, realizará las respectivas sugerencias antes de ejecutar la actividad.	Gerencia/Líder del proceso de comunicaciones
5	Verificados los documentos de "Solicitud y respuesta" se genera la evidencia de la participación en el FR-COM-06 "Verificación de participación en medios de comunicación" Mejora continua.	Líder del proceso de comunicaciones

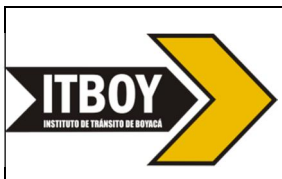
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 8 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

6. Control de Registros:

CÓD	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FR-COM-01	Solicitud de autorización para la publicación o modificación y respuesta de información en las redes sociales institucionales	Líder del proceso de comunicaciones	Archivo de Gestión	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY
FR-COM-02	Solicitud de autorización entrega masiva de material físico o digital sin radicado	Líder del proceso de comunicaciones	Archivo de Gestión	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY
FR-COM-03	Solicitud de autorización y ubicación de publicación en carteleras físicas y/o digitales	Líder del proceso de comunicaciones	Archivo de Gestión	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY
FR-COM-04	Solicitud de autorización para emisión de mensajes institucionales en medios de comunicación masivos o alternativos	Líder del proceso de comunicaciones	Archivo de Gestión	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY
FR-COM-05	Solicitud de autorización para la participación de funcionarios en medios masivos o alternativo de comunicación	Líder del proceso de comunicaciones.	Archivo de Gestión	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY
FR-COM-06	Verificación de participación en medios de comunicación	Líder del proceso de comunicaciones	Archivo de Gestión	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ITBOY	Código: PD-COM-01
	PROCESO	Versión: 5
	COMUNICACIONES	Pág.: 9 de 9
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha Aprobación: 08-06-2016

7. Listado de Anexos:

No.	ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
01	Formato	Solicitud de autorización para la publicación o modificación y respuesta de información en las redes sociales institucionales	FR-COM-01
02	Formato	Solicitud de autorización entrega masiva de material físico o digital sin radicado	FR-COM-02
03	Formato	Solicitud de autorización y ubicación de publicación en carteleras físicas y/o digitales	FR-COM-03
04	Formato	Solicitud de autorización para emisión de mensajes institucionales en medios de comunicación masivos o alternativos	FR-COM-04
05	Formato	Solicitud de autorización para la participación de funcionarios en medios masivos o alternativo de comunicación	FR-COM-05
06	Formato	Verificación de participación en medios de comunicación	FR-COM-06

8. Marco Legal:

Ley 489 de Diciembre 29 de 1998.

Ley 850 de 2003

Ley 190 de 1995

Decreto 1599 de 2005

Decreto 1151 de 2005

Ley 1217 de 2014

Ley 962 de 2005

Resolución 5544 de 2003 – CGR

Ley 1474 de 2011. Art. 10 – Reglamentado por el

Decreto 4326 de 2011

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Elizabeth Camargo Vargas	Carolina Buitrago Gómez	Ingrid Alexandra Cárdenas Martínez
CARGO	Líder Proceso de Comunicaciones	Asesora Planeación y Sistemas	Gerente General
FECHA	08-06-2016	08-06-2016	08-06-2016