



COMUNICACIONES INTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-003	VERSIÓN	003	FECHA	21-12-2022
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.				
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.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				

Inicio	Actividad		Conector de página	Conector de actividad	Fin	
ORIGINA DE COMUNICACIONES	GIT TECNOLOGÍA	DEPENDENCIA SOLICITANTE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				Inicio		
			Profesional de comunicaciones internas	1. Detallar plan de trabajo de comunicaciones internas, responsables y cronograma.		Plan de comunicaciones internas detallado
			Profesional de comunicaciones internas	2. Recibir solicitudes de comunicación de diferentes áreas o entidades a través del formato TPSC-F-010 Brief de Comunicaciones. 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.		Correo de solicitud y Formato Brief de Comunicaciones TPSC-F-010
			Profesional de comunicaciones internas	3. Revisar internamente la información recibida para construir la propuesta del canal y la forma de divulgar a las y los colaboradores de la Entidad.		Correo electrónico y/o Chat WhatsApp
			Profesional de comunicaciones internas	4. Construir la propuesta		Correo electrónico
				¿La propuesta fue aprobada por el responsable?		
			Profesional de comunicaciones internas	5. Realizar ajustes o cambios sugeridos durante la validación		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	6. Enviar los ajustes para aprobación del responsable del área que realiza la solicitud.		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	7. Determinar el canal de comunicación a utilizar para cumplir el requerimiento inicial.		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	¿La comunicación interna se va a realizar por medio de carteleras digitales (pantalla de televisión)?		
			Profesional de comunicaciones internas	8. Realizar la selección de temas, definición de piezas para promoción de campañas		Parrilla de contenido
			Profesional de comunicaciones internas	9. Buscar la información, redactar los textos y seleccionar material gráfico		Presentación (documento en Power Point)
			Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	10. Realizar diseño y diagramación de carteleras.		Correo electrónico



COMUNICACIONES INTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-003	VERSIÓN	003	FECHA	21-12-2022	
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.					
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.					
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		Jefe Oficina de Comunicaciones				
OFICINA DE COMUNICACIONES	GIT TECNOLOGÍA	DEPENDENCIA SOLICITANTE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
			Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	11. Entregar arte aprobado para su posterior implementación en el canal de comunicación que aplique.		Correo electrónico Arte gráfico
			GIT Tecnología o y/o Profesional de Comunicaciones	12. Digitalizar y/o publicar información		Correo electrónico
				¿La comunicación interna se va a realizar a través de la revista digital?		
			Profesional oficina de comunicaciones	13. Buscar la información, redactar los textos y seleccionar material gráfico a publicar	Validar la información con el responsable previo a su publicación interna	Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	14. Entregar a Diseño Gráfico paquete de contenido y fotografías para proceder con diseño de la revista.		Correo electrónico
			Diseño gráfico de la oficina de comunicaciones	15. Diseñar y presentar la propuesta de línea gráfica para la edición de la revista, cumpliendo los lineamientos del Manual de Imagen Corporativa (TPSC-M-001).		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	16. Enviar para revisión y aprobación al jefe de la Oficina de Comunicaciones.		Correo electrónico y/o Chat WhatsApp
				¿La propuesta presentada es aprobada por el jefe de comunicaciones?		
			Profesional de comunicaciones internas	17. Realizar cambios sugeridos		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	18. Enviar para aprobación por parte del Jefe de Comunicaciones		
			Diseño gráfico de la oficina de comunicaciones	19. Realizar PDF final y enviar a Profesional de Comunicaciones para proceder con la publicación.		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	20. Generar código HTML emitido por la plataforma de calameo en la intranet para acceder a la revista a través de un único link.		Plataforma Calameo



COMUNICACIONES INTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

COMUNICACIONES INTERNAS						
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN						
CÓDIGO	TPSC-P-003	VERSIÓN	003	FECHA	21-12-2022	
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.					
ALCANCE	Este procedimiento inicia con el detalle del plan de comunicaciones internas, continúa con la recepción o identificación de items 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.					
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		Jefe Oficina de Comunicaciones				
OFICINA DE COMUNICACIONES	GIT TECNOLOGÍA	DEPENDENCIA SOLICITANTE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
			Profesional de comunicaciones internas	21. Cargar información en la Intranet (sección revista interna ANI Informa)		Intranet
				¿La información cargada funciona correctamente?		
			Profesional de comunicaciones internas	22. Realizar ajustes y revisar código HTML		Intranet
			Profesional de comunicaciones internas	23. Realizar la divulgación masiva de la revista digital interna - ANI Informa a través del canal definido por la oficina.		Correo electrónico
				¿La comunicación interna se va a realizar mediante reuniones, encuentros o eventos?		
			Profesional de comunicaciones internas	24. Proponer temas principales a tratar durante el grupo focal, evento, encuentro, reunión o jornada de trabajo con público interno.		Correo electrónico
			Cliente Interno: Solicitante	25. Definir y aprobar temas a tratar durante el grupo focal, evento, encuentro, reunión o jornada de trabajo.		Correo electrónico y/o Chat de Whatsapp
			Profesional de comunicaciones internas	26. Revisar y ajustar la propuesta mediante reunión con quien realizará el discurso para recibir sus recomendaciones y establecer la propuesta definitiva.		Documento con bullets de soporte (siempre y cuando sean necesarios)
			Profesional de comunicaciones internas	30. Coordinar logística y convocatoria de la reunión (fecha, asistentes, sitio, necesidades logísticas adicionales).		Correo electrónico Reserva de agenda
			Profesional de comunicaciones internas	31. Apoyar la logística durante el evento.		Registro de asistencia o Fotografías o Vídeos o Entrevistas o Publicaciones internas
			Profesional de comunicaciones internas	32. Realizar la evaluación de satisfacción del evento.		Encuesta de evaluación y satisfacción del evento o Actas internas o Fotografías o Vídeos o Entrevistas o Publicaciones internas o mensajes de agradecimiento compartidos por los asistentes en el chat de la reunión en caso de ser modalidad virtual



COMUNICACIONES INTERNAS						
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN						
CÓDIGO	TPSC-P-003	VERSIÓN	003	FECHA	21-12-2022	
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.					
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.					
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones					
ORIGINA DE COMUNICACIONES	GIT TECNOLOGÍA	DEPENDENCIA SOLICITANTE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				¿La comunicación interna se va a realizar mediante Campañas internas?		
			Profesional de comunicaciones internas	33. Construir la propuesta y enviar para revisión y aprobación del responsable del área que realiza la solicitud.		Correo electrónico
				¿La propuesta presentada es aprobada ?		
			Profesional de comunicaciones internas	34. Realizar ajustes a la propuesta		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	35. Enviar propuesta ajustada a revisión del responsable del área que realiza la solicitud		
			Profesional de comunicaciones internas	36. Solicitar el diseño de las piezas requeridas para ejecutar la campaña, interna solicitada previamente.		Correo electrónico
			Diseñador gráfico de la oficina de comunicaciones	37. Diseñar las piezas cumpliendo con el Manual de Marca e Imagen Corporativa (TPSC-M-001).		Correo electrónico
				¿El diseño realizado y propuesto fue aprobado por el jefe de comunicaciones?		
			Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	38. Realizar cambios sugeridos.		Correo electrónico
			Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	39. Enviar piezas con los ajustes correspondientes al jefe de comunicaciones		Correo electrónico y/o chat de Whatsapp
			Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	40. Entregar arte aprobado para su posterior implementación en la campaña interna definida previamente.		Correo electrónico Arte gráfico
			Profesional de comunicaciones internas	41. Implementar la campaña según propuesta aprobada.		Correo Electrónico, Chat de TEAMS, Carteleras, Intranet



COMUNICACIONES INTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-003	VERSIÓN	003	FECHA	21-12-2022	
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.					
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.					
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones					
OFICINA DE COMUNICACIONES	GIT TECNOLOGÍA	DEPENDENCIA SOLICITANTE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				¿La comunicación interna se va a realizar por intranet?		
			Profesional de comunicaciones internas	49. Redactar textos, seleccionar material gráfico y publicar información final		Textos redactados y publicados e Intranet
				¿Los textos y el material gráfico son aprobados?		
			Profesional de comunicaciones internas	50. Realizar y enviar cambios sugeridos al cliente interno		Textos redactados finales Material gráfico seleccionado
			Profesional de comunicaciones internas	51. Enviar textos y material gráfico con los ajustes correspondientes al cliente interno		Correo electrónico
			Diseñadora gráfica de la oficina de comunicaciones	52. Realizar los diseños de las piezas requeridas cumpliendo con el Manual de Marca e Imagen Corporativa (TPSC-M-001).		Arte gráfico
			Profesional de comunicaciones internas	53. Envío de piezas gráficas para revisión y aprobación del área que realizó la solicitud.		Correo electrónico
				¿Las piezas gráficas son aprobadas?		
			Profesional de comunicaciones internas	54. Realizar cambios sugeridos		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	55. Enviar piezas gráficas con los ajustes correspondientes al área que realizó la solicitud		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	56. Publicación de las piezas aprobadas en la sección de la intranet definida para ello.		Intranet
			Profesional de comunicaciones internas	57. Digitalizar y/o publicar información.		Publicación en intranet
			Profesional de comunicaciones internas	58. Realizar seguimiento a la información publicada o actualizada en portal interno de la ANI.		Google Analytics



COMUNICACIONES INTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-003	VERSIÓN	003	FECHA	21-12-2022
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.				
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.				

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				
--------------------------------------	--------------------------------	--	--	--	--

OFICINA DE COMUNICACIONES	GIT TECNOLOGÍA	DEPENDENCIA SOLICITANTE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS	
				¿La comunicación interna se va a realizar mediante boletín semanal?			
			Profesional de comunicaciones internas	59. Solicitar información a los agentes de comunicación en las diferentes áreas de la Entidad.		Correo electrónico	
			Profesional de comunicaciones internas	60. Verificar información con los agentes de comunicación	¿La información enviada por los agentes de comunicación de las diferentes áreas de la Entidad es aprobada?		Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	61. Realizar cambios pertinentes			Correo electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	62. Consolidar información, ajuste y redacción de textos y selección material gráfico.			Correo electrónico Arte Gráfico
			Profesional de comunicaciones internas	63. Realizar montaje, diseño y edición del boletín en la plataforma de mailchimp.			Correo electrónico Arte Gráfico
			Profesional de comunicaciones internas	64. Realizar publicación y seguimiento			Evidencia de los envíos realizados en la plataforma y en los correos según aplique
					¿La comunicación interna se va a realizar mediante chat de TEAMS?		
			Profesional de comunicaciones internas	65. Seleccionar temas para la organización en la parrilla de contenidos.			Correo Electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	66. Obtener información, redacción textos y selección de material gráfico.			Correo Electrónico Arte Gráfico
			Profesional de comunicaciones internas	67. Programar envíos en la plataforma según el orden de la parrilla de contenidos.			Correo Electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	68. Enviar de mensajes.			Correo Electrónico
			Profesional de comunicaciones internas	69. Realizar publicación y seguimiento mediante el registro estadístico de Microsoft Communicator.			Resultados de Company Communicator
				Fin			

OBSERVACIONES

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

- El Instructivo de Comunicaciones Internas 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 Equipo Directivo, 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.
- Las decisiones que adopte la entidad, así como las comunicaciones a los públicos internos deben ser conocidas 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- El vocero oficial de los mensajes internos de la Agencia es el Presidente de la institución, y podrá delegar esa función al vicepresidente o a quien considere pertinente.
- 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 sin ningún tipo de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, ideología, discapacidad, origen racial o cualquier otra condición o circunstancia social o personal.
- Las actuaciones y decisiones que tengan que ver con otros grupos, equipos o vicepresidencias deben ser comunicadas al mismo.
- 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.
- La Oficina de Comunicaciones, propondrá 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 comunicacionessinternasani@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.

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	Agosto 15 de 2013	Actualización acorde a la NTGCP1000-2009	N/A
002	Junio 18 de 2019	Actualización acorde a la política de comunicaciones internas	
003	Diciembre 21 de 2022	Actualización formato	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Jhonatan Alan Hernández Sánchez	Profesional - Oficina de Comunicaciones	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. 20221040160283
REVISÓ	Evelyn Suárez Elbeye	Jefe Oficina de Comunicaciones	
APROBÓ	Evelyn Suárez Elbeye	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Vo.Bo.	Sergio David Jurado Numpaque	Contratista - GIT Planeación	