

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Código: FGN-EP02-P-02 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA | Versión: 04 Página: 1 de 9 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de la comunicación interna, con el fin de fomentar pertenecía y confianza en los funcionarios, así como mejorar y fortalecer los niveles de comunicación; y apoyar los propósitos de los diferentes programas que se desarrollen al interior de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de generar comunicación de pertenencia y confianza en la entidad y finaliza con la divulgación de contenidos en un lenguaje claro, sencillo y de cercanía con los servidores, a través de los canales propios de la entidad.

Aplica a las acciones de divulgación de información institucional dirigida a los funcionarios.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Comunicación: es un proceso que nos permite intercambiar información y establecer un tipo de relación social con quienes nos rodean.

Información: es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento de la audiencia o del sistema que recibe dicho mensaje.

Publicar o divulgar: es poner en conocimiento del público un mensaje.

Contenido audiovisual: es una producción en la que se integran imágenes y audio, siendo a su vez susceptible de ser transmitida.

Pieza gráfica: es una composición visual de diseño, puede ser impresa o digital.

Publicación: es una obra impresa que se divulga en un tiempo o espacio determinado.

Campaña de comunicación: Es el conjunto de mensajes que se divulgan o una serie de acciones que se realizan con la finalidad de alcanzar un objetivo determinado (puede ser impresa o digital).

Mensajería instantánea: es una herramienta o canal de divulgación de piezas informativas, campañas de comunicación, hechos noticiosos y material audiovisual, a través de los grupos o listas de difusión creadas y conformadas por funcionarios de la

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Código: FGN-EP02-P-02 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA | Versión: 04 Página: 2 de 9 |

entidad. Funciona en las aplicaciones de mensajería instantánea para teléfonos móviles.

4. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Decreto Ley 898 de 2017 por medio del cual se establece la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación, conforme al Decreto Ley 016 de 2014.
2. Circular 0008 del 17 de marzo de 2020: Políticas para el manejo de las comunicaciones internas”.
3. Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
4. Estrategia de Comunicaciones de la Fiscalía General de la Nación.
5. Manual de Identidad Visual de la Fiscalía General de la Nación.
6. Manual de Protocolo de la Fiscalía General de la Nación.

5. DESARROLLO

5.1 CREACIÓN, EDICIÓN, PRODUCCIÓN, DIVULGACIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTENIDOS INSTITUCIONALES EN CANALES INTERNOS

Creación: se da a partir de la necesidad que tiene la Dirección de Comunicaciones u otra dependencia de generar un mensaje para darlo a conocer a los funcionarios.

Edición: es un proceso que se realiza cuando se recibe la información que se va a divulgar a los funcionarios por parte de una dependencia de la entidad y consiste en ubicar los fragmentos de video, foto, gráficos, audio y efectos digitales en un producto audiovisual terminado para ser emitido.

Producción: es una actividad que se encarga de transformar los insumos para convertirlos en producto de comunicación.

Divulgación: es el siguiente paso que se realiza después de la creación, edición y producción de los contenidos, los cuales se pueden publicar en formato de video, audio, pieza gráfica, publicación, entre otras opciones que se incorporen al proceso.

Evaluación: es la última fase del proceso. La evaluación la responde el cliente interno que solicitó la divulgación de la información.

Canales internos: son los medios a través de los cuales se divulga la información institucional. Estos son: Intranet, correo electrónico, boletín institucional, mensajería instantánea, fondo de pantalla y demás canales que se cataloguen como oficiales de acuerdo con los lineamientos dados por el Director de Comunicaciones.

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Código: FGN-EP02-P-02 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA | Versión: 04 Página: 3 de 9 |

| No. | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|---|---|---|
| 1 | <p>Redacción y edición de contenidos (piezas gráficas, publicaciones o material audiovisual)</p> <p>Opción 1: elaborar o producir mensajes o material audiovisual.</p> <p>Opción 2: revisar y editar la información que se envíe otra dependencia.</p> <p>Nota 1: si el mensaje requiere ajustes se deben hacer y pasar al punto No. 2</p> <p>Si el mensaje no requiere ajustes se debe pasar al punto No. 3.</p> | Periodistas de comunicación interna | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |
| 2 | <p>Aprobación de producto de comunicación</p> <p>Enviar al área solicitante el mensaje editado para aprobación y con el visto bueno pasar al punto No.3.</p> | Periodistas de comunicación interna y responsable de aprobación | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |
| 3 | <p>Producción de material: piezas gráficas, publicaciones o videos</p> <p>Enviar el contenido final al área de diseño o audiovisual para diagramar las piezas gráficas, las publicaciones o para editar los videos y pasar al punto No. 4.</p> <p>Nota 2: la impresión de ciertas publicaciones está sujeta a la vigencia de contratos o a la disponibilidad de proveedores para tal fin.</p> | Periodistas, Diseñadores y editores | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |
| 4 | <p>Aprobación de producto de comunicación</p> <p>Enviar al área solicitante el mensaje final para aprobación.</p> | Periodistas de comunicación interna y responsable de aprobación | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |
| 5 | <p>Divulgación del producto de comunicación</p> <p>Una vez aprobado el producto, publicar en los canales internos de comunicación.</p> | Periodistas de comunicación interna | Canales internos de comunicación |
| 6 | <p>Confirmar las publicaciones</p> <p>Remitir al área solicitante los soportes de las publicaciones que se realizaron en los canales internos.</p> | Periodistas de comunicación interna | Correo electrónico |
| 7 | <p>Evaluar el servicio y la calidad de los productos</p> <p>Enviar, en el mismo correo del punto No. 6 el formato o enlace de la evaluación del servicio, analizar y consolidar los resultados.</p> | Responsables de los canales internos | Informe de resultados |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Código: FGN-EP02-P-02 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA | Versión: 04 Página: 4 de 9 |

5.2 BOLETÍN INSTITUCIONAL

| No. | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|--|--|---|
| 1 | Definir el contenido del boletín digital Realizar un consejo de redacción para definir los temas que se incluyen en el boletín, el cual se publica mínimo tres veces al año. | Periodistas | Acta de reunión |
| 2 | Redactar las notas Escribir las notas seleccionadas, identificar las fotografías y enviar el material a edición. | Periodistas | Correos electrónicos |
| 3 | Diseñar y aprobar Diagramar, revisar y aprobar el boletín. | Diseñador gráfico, periodista encargado del boletín y Director de Comunicaciones | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |
| 4 | Divulgar el boletín interno Publicar el boletín en los canales internos. | Periodistas y responsables de los canales internos | Soportes de publicación |

5.3 ASESORÍA DE EVENTOS INSTITUCIONALES

El protocolo para la logística de los eventos y las actividades institucionales determinadas y en las que participen el Fiscal o el Vicefiscal General de la Nación está a cargo de la Dirección de Comunicaciones, área que también hace parte de las reuniones previas de organización de estos eventos, asesorando los aspectos logísticos y de protocolo que se requieran.

Asimismo, la Dirección de Comunicaciones orienta a las demás dependencias de la entidad en la organización logística y protocolaria de eventos institucionales, sin que esto implique que esta área responda y asista al respectivo evento.

5.3.1 Eventos y actividades institucionales determinadas y en las que participen el Fiscal o el Vicefiscal General de la Nación:

| No. | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|---|---------------------------------|--|
| 1 | Organizar la logística y el protocolo de los eventos Asistir a las reuniones de organización de los eventos y definir su protocolo. | Periodista encargado del evento | Correos electrónicos y agenda del evento |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Código: FGN-EP02-P-02 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA | Versión: 04 Página: 5 de 9 |

| No. | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|--|---|----------------------|
| 2 | Ejecutar el evento Desarrollar el evento según lo acordado con las áreas involucradas. | Responsable de la organización y protocolo de eventos | Registro fotográfico |
| 3 | Evaluar del desarrollo del evento Enviar al área solicitante del evento el formato "Evaluación de eventos para organizadores". Consolidar resultados. | Responsable de la organización y protocolo de eventos | Formato diligenciado |

5.3.2 Eventos y actividades institucionales de las demás dependencias:

| No. | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|--|--|----------------------|
| 1 | Orientar la logística y el protocolo de los eventos Asesorar al responsable del evento en la organización logística y protocolaria del evento. | Periodista delegado y responsable de la dependencia que organiza el evento | Correos electrónicos |
| 2 | Ejecutar el evento Desarrollar el evento según lo acordado con las áreas involucradas. | Responsable de la dependencia que organiza el evento | Registro fotográfico |
| 3 | Evaluar el desarrollo del evento Diligenciar el formato "Evaluación de eventos para organizadores". Consolidar resultados. | Responsable de la dependencia que organiza el evento | Formato diligenciado |

6. PUNTOS DE CONTROL

| No. DE LA ACTIVIDAD | ¿QUÉ EVENTO CONTROLA? | RESPONSABLE | REGISTRO |
|--|---|--|---|
| Punto 5.1 Actividad 4. Aprobación de contenidos Enviar al área solicitante el mensaje final para aprobación. | Posibilidad de publicar información inexacta o con errores. | Periodistas de comunicación interna y responsable de aprobación | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |
| Punto 5.2 Actividad 3. Diseñar y aprobar Diagramar, revisar y aprobar el boletín. | Posibilidad de publicar información inexacta o con errores. | Diseñador gráfico, periodista encargado del boletín y Director de Comunicaciones | Correo electrónico o chat de mensajería instantánea |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Código: FGN-EP02-P-02 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA | Versión: 04 Página: 6 de 9 |

7. ASPECTOS GENERALES

Para el logro del objetivo del proceso, en cuanto al manejo de la comunicación interna, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones que generen pertenencia y confianza de los servidores con la entidad:

- Destacar el trabajo de los funcionarios y sus historias de vida. Contar el quehacer de las seccionales y de las diferentes dependencias.
- Divulgar los anuncios administrativos, los avances en la gestión misional, mensajes de condolencias y toda información institucional que es de interés general para los funcionarios.
- Dar a conocer los programas y las actividades internas de interés para los funcionarios que promuevan su bienestar y calidad de vida.

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó:

Aydee Lorena Galindo, Profesional Experto, Proceso de Comunicación y Relacionamento Institucional.

Doris Prieto Mesa, Profesional Especializado II, Proceso de Comunicación y Relacionamento Institucional.

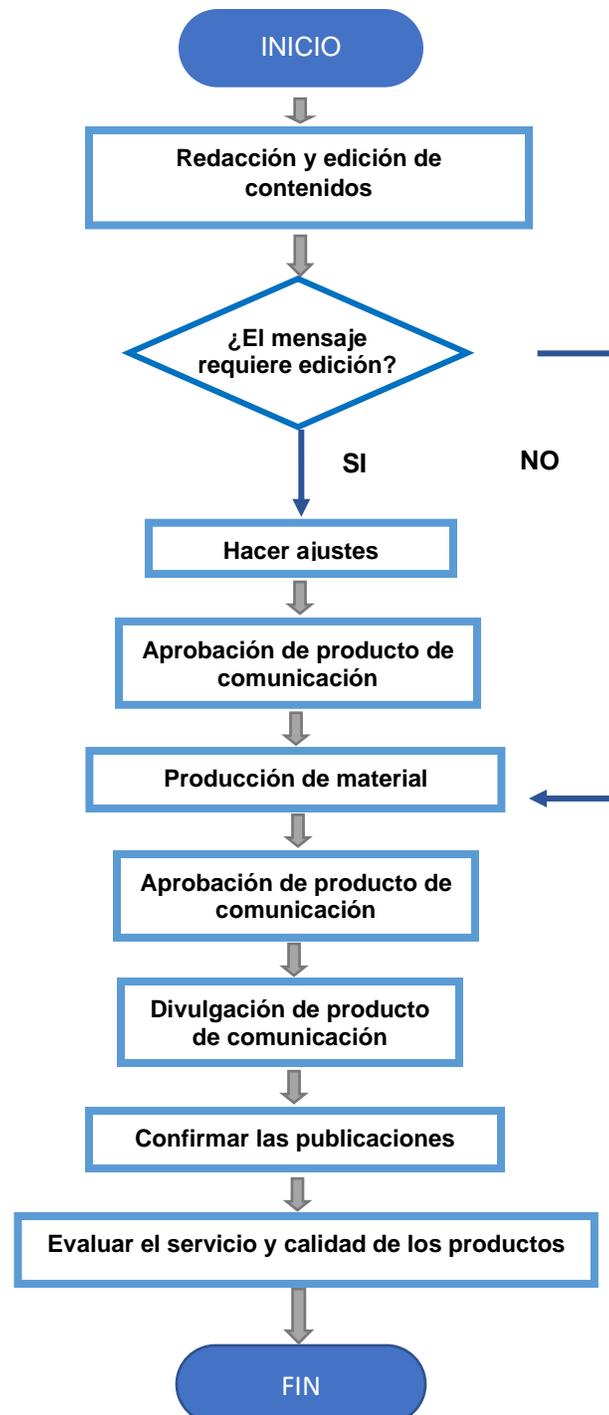
Aprobó:

Líder del Proceso de Comunicación y Relacionamento Institucional, Paola Tovar Niño, Directora de Comunicaciones.

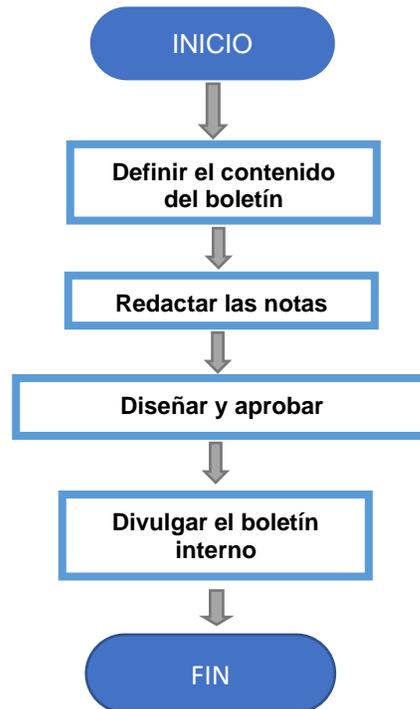
9. ANEXOS

9.1 FLUJOGRAMAS

9.1.1 Creación, edición, producción, divulgación y evaluación de contenidos institucionales en canales internos



9.1.2 Boletín Institucional



9.1.3 Eventos y actividades institucionales determinadas y en las que participen el Fiscal o el Vicefiscal General de la Nación



9.1.4 Eventos y actividades institucionales de las demás dependencias

