





PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Documento inicial en su versión uno, aprobado mediante Acta No. 006 del 16 - 07 - 2014, por el Comité de Coordinación de Control Interno de la Entidad.	16 / 07 / 2014
2	Eliminación de la columna de tiempos que se realizó el día	16/07/2015
3	Se actualizo el procedimiento en el nuevo formato creado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad y se cambió la codificación del mismo. Se actualizaron las actividades, responsables y registros y se incluyeron ítems en política de operación. Se modificaron las descripciones de todas las actividades.	18/03/2016
4	Se ajustó el procedimiento de acuerdo al nuevo formato, se modificaron el objetivo y el alcance.	15/05/2017
5	Se agregan las actividades relacionadas con envío masivo de correos electrónicos y la política de operación No. 7	10/05/2018
6	Se eliminan las actividades relacionadas con la elaboración de diseño por traslado del diseñador gráfico.	19/06/2018
7	Modificación de la política de operación No. 7 y la actividad No.14	18/09/2018
8	Se incluyen los pasos a seguir para dar cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 14001, ISO45001 relacionados con la comunicación interna	30/11/2021
9	Se incluye la política de operación #8 y se incluyen las actividades de solicitud de diseño gráfico.	28/10/2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre, cargo y firma:  Catalina Canal - Profesional Especializado Diego Rojas - Auxiliar Administrativo	Nombre, cargo y firma:  Álvaro García Hoyos - Jefe Oficina de Comunicaciones	Nombre, cargo y firma:  Álvaro García Hoyos - Jefe Oficina de Comunicaciones

**Nota:** Una vez impreso descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

SQ-F08

Versión 04

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo:

Divulgar oportunamente información de interés institucional, mediante el uso estratégico de canales de comunicación interna, para fortalecer la cultura organizacional de la Entidad.

Establecer los mecanismos y temas de comunicación interna requeridos por las normas ISO 45001, ISO 14001 del SIGI.


### Alcance:

Inicia con la necesidad de comunicar internamente información de interés institucional proporcionada por las diferentes dependencias y Defensorías Regionales y finaliza con el conocimiento de esa información por parte de los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Entidad.

Aplica para todos los procesos del SIG que tengan responsabilidades sobre comunicación de temas de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

### Políticas o lineamientos de operación:

- Es responsabilidad de cada líder de proceso / subproceso:
  - Socializar los documentos que aprueba, con los servidores públicos y el personal que interactúan con el documento.
  - Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
  - Actualizar los documentos del SGC cuando la normatividad y documentos externos aplicables cambien.
  - Revisar y/o actualizar los documentos del SGC cada vez que se requiera, como máximo cada dos años, con apoyo del enlace MECI- CALIDAD de la dependencia.
- Revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos externos aplicables.
- Luego de la impresión del diseño, la dependencia solicitante es responsable de pedir al impresor los archivos finales editables y guardarlos para posibles reimpressiones.
- El envío del documento a publicar en la página debe hacerse con cuatro días de antelación a la fecha en la que se necesita esté disponible para el público en el sitio web de Entidad.
- Todas las publicaciones, documentos y dotaciones producidos por la Defensoría deben obedecer al Protocolo de imagen institucional, el cual se puede consultar en Paloma Mensajera y en el Mapa de Procesos.
- Las publicaciones de la página deben obedecer al Protocolo de Publicaciones, el cual se puede consultar en Paloma Mensajera.
- El grupo de Sistemas es el encargado de habilitar tecnológicamente a los usuarios para realizar envíos masivos a toda la Entidad; las áreas de Talento Humano, Sistemas y Planeación, dado el alcance general de su información, realizan envíos de temas de su competencia a toda la Defensoría.

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022

8. Los correos electrónicos masivos enviados por los usuarios autorizados (Comunicaciones, Talento Humano, Sistemas y Planeación), no deberán contener archivos adjuntos, con el fin de preservar liviano el peso de la memoria institucional por lo que deberán estar alojados en la intranet (Paloma Mensajera) y vinculados al correo enviado por la dependencia.

9. Es responsabilidad de los líderes del SGA y SGSST asegurar el cumplimiento de la comunicación de los temas indicados en este documento, la frecuencia, medio y evidencias establecidas en la matriz de comunicación interna.

#### Glosario:

**Cartelera:** Es un medio de información permanente que se ubica en un lugar físico fijo, ubicado en algún sector estratégico de la Entidad, con el ánimo de resaltar comunicaciones y notas de interés para quienes laboran en la Defensoría del Pueblo.

**Correo electrónico:** Es un medio electrónico ágil y masivo, que se utiliza para interactuar de manera oportuna y permanente en el desarrollo de las actividades de la Entidad.

**Diseño:** Solución gráfica que responde a una necesidad de comunicación (logo, ilustración, diagramación, composición texto e imagen) cuyo producto final puede ser físico o virtual.

**Intranet:** Es una red informática que utiliza la misma tecnología de internet para compartir información al interior de la Entidad.

**Paloma Mensajera:** Es la denominación que recibe la revista virtual que circula al interior de la Defensoría del Pueblo y que funciona como la Intranet de la Entidad.

**Monitoreo de medios:** Es un seguimiento que se practica a los diferentes medios masivos de comunicación sobre información relacionada con la Entidad y que se resume a todos los funcionarios de la Entidad para su respectiva socialización.

**Matriz Web de Publicaciones:** Archivo en Excel que controla las publicaciones, los plazos y responsables para publicar

**Micrositios:** Páginas dentro del sitio web en los que se manejan temas específicos.

**Protocolo de imagen institucional:** Conjunto de lineamientos a tener en cuenta para el uso de la imagen institucional.


**Punto de Control de la actividad:** Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesarios para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

**Servidor:** Máquina en la que está alojada toda la información

**Siglas:**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO


<b>Servicio/producto generado :</b>	Publicaciones internas digitales y físicas
<b>Descripción del producto/servicio generado</b>	Realizar las publicaciones, documentos y piezas gráficas, de acuerdo a las solicitudes de las dependencias y Defensorías Regionales.

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022


<b>Usuario (interno y/o externo) del producto/servicio generado:</b>	Todos los procesos.	
<b>Requisito de calidad del producto/servicio</b>	<b>Descripción del requisito de calidad producto/servicio</b>	<b>Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad del producto/servicio</b>
Oportunidad	Atender las solicitudes por parte de los procesos en el tiempo requerido para que la comunicación sea efectiva.	Correos electrónicos y formato de solicitud de comunicaciones.

### 3. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir solicitud de las dependencias y verificar trámite que debe darse ante el requerimiento</p> <p>¿La información recibida es para publicación en Paloma Mensajera, para publicación en la página web institucional o envío masivo por correo electrónico?</p> <p>Para publicación Paloma pase a la actividad #2</p> <p>Para publicación en la página web institucional pase a la actividad #5</p> <p>Para el envío masivo por correo electrónico pase a la actividad #13</p> <p>Para realización de un diseño gráfico pase a la actividad # 16</p>	<p>Coordinador grupo de comunicación interna y asistente de oficina. (Paloma)</p> <p>Webmaster (página web)</p>	Formato CM-P01-F01 solicitud de publicación y/o diseño.
2	<p>Para publicación Paloma:</p> <p>Procesar, organizar y depurar la información recibida</p>	Coordinador grupo de comunicación interna	Archivo digital
3	Ajustar los diferentes archivos digitales adjuntos a la información que se va a transmitir (Audio, video, y/o fotografía)	Coordinador grupo de comunicación interna	Archivo digital
4	Difundir la pieza comunicativa en Paloma Mensajera.	Coordinador grupo de comunicación	Paloma y

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Pase a la actividad #20.	interna y/o Periodista	cartelera
5	Para publicación en la página web institucional:  Recibir información y archivos para publicar en la página web institucional.	Webmaster	Formato CM-P01-F01
6	Definir si requiere revisión sobre pertinencia y alcance de la información SI: pase a la actividad # 9 NO: pase a la actividad # 11	Webmaster	
7	Verificar si los documentos a publicar están en el tipo de tipo de archivo requerido (Excel, PDF y Word, únicamente) SI: pase a la actividad # 10 NO: Pase a la actividad # 8	Webmaster	
8	Devolver a dependencia solicitante para realizar ajustes	Webmaster	Correo electrónico
9	Enviar para revisión de jefe de comunicación interna o externa, según sea el caso.	Webmaster	Correo electrónico
10	Enviar para publicación	Jefe de comunicación interna o externa	Correo electrónico
11	Publicar en la página web institucional	Webmaster	Enlace de la publicación enviado por correo electrónico
12	Enviar devuelta formato COM-P01-F01 a dependencia solicitante con el reporte de publicación en el que se especifica enlace e imagen que comprueba la actividad realizada.	Webmaster	Correo electrónico
13	Para el envío masivo por correo electrónico:  Para enviar información masiva a través de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, se recibe el formato COM-P01-F01 con la información que requiera	Coordinador grupo de comunicación interna	formato COM-P01-F01

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022


N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	comunicar cada dependencia.		
14	Realizar edición y corrección de estilo de la información requerida para el envío	Coordinador grupo de comunicación interna	Correo electrónico
15	Realizar el envío masivo	Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico
16	Para realización de un diseño gráfico:  Recibir la solicitud de diseño y diagramación de piezas gráficas a través del formato COM-P01-F01 por correo electrónico.	Coordinador grupo de comunicación interna y asistente de oficina.	Correo electrónico y del formato COM-P01-F01
17	Asignar solicitud al diseñador de acuerdo al flujo de trabajo.	Asistente de oficina	Correo electrónico
18	Diagramar la pieza gráfica solicitada.	Diseñador asignado	
19	Enviar correo electrónico con la pieza diagramada para aprobación.  Si la pieza es aprobada fin. Si la pieza no es aprobada se vuelve a la actividad #17.	Diseñador asignado	Correo electrónico
20	COMUNICACIONES INTERNAS DEL SGA Y SGSST: Identificar en la matriz de comunicaciones internas los temas que requieren ser comunicados a la organización considerando condiciones de idioma, discapacidad, alfabetización del personal de la organización. Para tal fin, las comunicaciones deben ser en idioma español, si hay personal con discapacidad visual se debe asegurar la comunicación verbal con este personal y dejar evidencia de que se ha dado notificación	Responsables del SG-SST y SGA	Ver anexo matriz de comunicaciones internas
21	Mantener los registros respectivos como evidencia de comunicación interna según la matriz establecida.	Responsables del SG-SST y SGA	Ver anexo matriz de comunicaciones internas
22	Fin		

#### 4. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO

*Nota: Una vez impreso descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.*

SQ-F08

Versión 04

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	Protocolo de imagen institucional
	Plan de Comunicaciones


#### 5. DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS.

FUENTE	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

#### 6. ANEXOS. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
SIG					
Política del SIG	Inducción, Reinducción, Cambios en la Política	Responsable del SG-SST Responsable del SGA SIGI	COPASST  Todos los trabajadores	Charla de inducción y reinducción  Carteleras informativas  Correo electrónico  Página Web  Orfeo  Intranet	FORMATO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN  Carteleras, correos electrónicos Página Web Listas de asistencia de Excel y Teams Radicados Orfeo
Objetivos del SIG	Inducción, Reinducción, Cambios en los objetivos	Responsable del SG-SST Responsable del SGA SIGI	Todos los trabajadores	Charla de inducción y reinducción  Carteleras informativas  Correo electrónico  Página WEB  Orfeo  Intranet	GRH-PD-02-FT-03 Formato de Inducción corporativa  Carteleras, correos electrónicos  Listas de asistencia de Excel y Teams Radicados Orfeo
Roles, Responsabilidades y Autoridades	Inducción, reinducción, cuando se	Gestión de Talento Humano	A todos los trabajadores, incluida la alta	Charla de inducción y reinducción	Registro de inducción




PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022


QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
específicas en el SIG/Toma de conciencia	modifiquen las responsabilidades en los perfiles de cargo	Oficina de Planeación	dirección		
Rendición de cuentas	Mínimo Anualmente y cuando se requiera	Alta Dirección  Responsable del SG-SST/SGA  COPASST  Brigada de emergencias  Comité de Convivencia Laboral	A la organización  Alta Dirección, COPASST  Todos los trabajadores COPASST, Gestión Humana  Todos los trabajadores	Informe de Gestión Informe de revisión por la dirección)  Informe de Gestión  Informe de Gestión  Informe de Gestión	Correos electrónicos Listados de asistencia Excel y Teams
	Cuando se requiera	Todos los trabajadores	GRH	Reporte de condiciones de salud, reporte de actos y condiciones inseguras, identificación de peligros, identificación de aspectos ambientales	
Inducción de las actividades a realizar en el puesto de trabajo, que incluya la identificación y control de peligros y riesgos y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales/Aspectos e impactos ambientales significativos de las actividades realizadas en su puesto de trabajo	Inducción, reinducción, cuando se identifiquen nuevos peligros, cuando se implementen nuevos controles para los riesgos evaluados/ Cuando cambien los aspectos e impactos ambientales.	Responsable del SG-SST Responsables SGA	Trabajador	Charla de inducción y reinducción	Listados de asistencia Excel y Teams.  Correos electrónicos de citación  Grabaciones de las sesiones mediante Teams.
Respuesta antes emergencias	Según programa de capacitación	Responsable del SG-SST / SGA	Todos los trabajadores, contratistas, subcontratistas	Charlas y capacitaciones presenciales o virtuales	Listados de asistencia Excel y Teams.






PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> <b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>Código: COM-P01</b>
		<b>Versión: 09</b>
	<b>Nombre del procedimiento:</b> <b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Vigencia desde:</b> <b>28/10/2022</b>

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
			Dependencias interesadas	Orfeo	
Resultados de auditorías internas del SIG	Cuando se emita el informe de auditorías	Control Interno	ALTA DIRECCION	Comité de Control Interno	Acta Informe de Auditoria
		Control Interno	RESPONSABLES DE PROCESOS  COPASST OTROS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD	Orfeo Intranet	Informe de Auditoria
Resultados de la Revisión por la Dirección	Quando se emita el informe de Revisión por la Dirección	Alta Dirección a través del Responsable del SG-SST	COPASST  Responsables de los Procesos	Acta de Comité Intranet	Informe Memorando mediante Orfeo
Acciones preventivas y correctivas	Quando se generen	Responsable del SG-SST /SGA/SIGI	Responsables de su ejecución	Memorandos mediante Orfeo Formato planes de mejoramiento	Actas COPASST  Orfeo
	Reuniones mensuales COPASST		COPASST	En reunión del COPASST	Planes de Mejoramiento
Resultados del seguimiento y medición del SIG, Desempeño del SIG	Según frecuencia de reporte del indicador	Responsable del SG-SST /SGA/SIGI	Alta dirección	Correo electrónico Intranet	Informes Intranet Correo Electrónico
			COPASST	Memorandos mediante Orfeo Formato planes de mejoramiento	Acta COPASST Memorandos mediante Orfeo Formato planes de mejoramiento

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
Resultados de mejora continua del SIG	Cuando se ejecuten propuestas de mejora para SIG-SST	Responsable del SG-SST , SGA Y SIGI, CONTROL INTERNO	COPASST	En reunión del COPASST	Acta COPASST
			ALTA DIRECCIÓN	Formato planes de mejoramiento	Formato planes de mejoramiento
Respuestas a comunicaciones internas sobre el SIG	Cuando se generen los informes	Subsistema de Servicio al Ciudadano	ALTA DIRECCION	Informe de Gestión	Acta Informe
SG-SST					
Información acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	Cuando identifique condiciones o actos inseguros en su sitio de trabajo	El trabajador	GRH	Mediante los reportes de condiciones inseguras, Orfeo, correo electrónico, igualmente por el link de encuesta de autoreporte de condiciones de salud y de trabajo, telefónica y presencialmente.  Campañas de comunicación	Correos electrónicos.  Encuesta de autoreporte de condiciones de salud y de trabajo.  Reporte de condiciones inseguras.  Orfeo
Resultados de las evaluaciones de los ambientes de trabajo	Cuando se lleven a cabo	Responsable del SG-SST	COPASST	Presentación de informe de resultados en reunión del COPASST	Acta de Reunión del COPASST  Listados de asistencia Excel y Teams.  Correos electrónicos de citación.
Uso, mantenimiento y reemplazo de EPP	Inducción, reinducción, cuando se cambie algún equipo de protección personal	Responsable del SG-SST	Todos los Trabajadores que utilicen equipos de protección personal.	Capacitación	Formato de entrega de EPP  Memorando mediante Orfeo.  Correos electrónicos.
Informes de investigación de	Cuando se generen	Responsable del SG-SST	COPASST Jefe Inmediato	Presentación de Informe de	Acta COPASST

PROCEDIMIENTO		
	<b>Nombre del proceso/Subproceso:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<b>Código:</b> COM-P01
		<b>Versión:</b> 09
	<b>Nombre del procedimiento:</b> PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA	<b>Vigencia desde:</b> 28/10/2022

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales	informes de investigación		Trabajadores directamente relacionados con las causas o controles determinados	investigación de accidentes en reunión del COPASST.  Correos electrónicos.  Memorandos mediante Orfeo	Correos electrónicos.  Orfeo