	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 1 de 9




PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Objetivo y Alcance




OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Gestionar la comunicación interna y externa institucional, mediante la definición de lineamientos y el acompañamiento permanente a la Entidad, con el fin de informar de manera clara, oportuna y homogénea a los grupos de valor.
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
El proceso inicia con los lineamientos de la alta dirección sobre la gestión de la comunicación interna y externa y finaliza con los resultados de medición y evaluación del proceso.

2. Glosario

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
1	Canal de Comunicación	Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo.
2	Clientes, usuarios o grupos de interés:	Son las partes interesadas, con las cuales se establece un flujo de comunicación que aplica para todos los procesos del Instituto Distrital de Deporte y Recreación.
3	Comunicación	Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.
4	Emisor	Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales. Información: Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
5	Información y comunicación Interna	Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara.
6	Información y comunicación externa	Hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros. Es decir, es la vinculación de la entidad con su entorno, con el objetivo de posicionar

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 2 de 9




No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
		la imagen institucional y alcanzar un alto nivel de reconocimiento de acuerdo con la gestión que realiza en el día a día, proyectándose como una entidad líder.
7	Información pública:	Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
8	Receptor	Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.
9	Comunicado de prensa	Información de interés periodístico dirigido a los medios de comunicación. Tanto en su estructura como en su lenguaje, debe seguir los principios del periodismo en cuanto a claridad, brevedad, precisión, sencillez, interés y fluidez.
10	Comunicación formal	Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la Organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y genera todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la misma. Define el modo cómo cada persona debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor. Los canales de la comunicación interna formal: • Reuniones de Direcciones (Actas) • Reuniones de áreas (Actas) • Carteleras digitales • Carteleras físicas • Correo electrónico.
11	Comunicación informal	La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Los canales de comunicación interna informal: • Teléfono • Verbales
12	Comunicación Descendente	Se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc. Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y de cómo cumplir las directrices.
13	Comunicación Ascendente	Se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos, este flujo de comunicación permite que los colaboradores participen de manera constante en la creación e innovación de la organización y trabajen de manera proactiva en la toma de decisiones que les corresponda.
14	Comunicación horizontal.	La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre áreas grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, comités, etc.
15	Comunicación oblicua	Es la necesidad de la coordinación intergrupual, debidas a una urgencia por parte del emisor para conseguir una respuesta del receptor. Este tipo de comunicación está encaminado a lograr una comunicación transversal eficaz, que, si bien no se da entre dos miembros de un mismo nivel jerárquico, tiene un mismo propósito: la eficiencia institucional.

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 3 de 9

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
16	Toma de conciencia, participación y consulta	Constituye un proceso social mediante el cual el sistema es influido por diversos sectores sociales y que pretende abrir espacios de diálogo entre las diferentes partes. Existen varios métodos para realizar este tipo de proceso como son (salas, encuestas, foros).
17	Plan estratégico de comunicación	Es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de Comunicación, cuál será la estrategia de la misma durante un periodo de tiempo generalmente de 3 a 4 años. El plan estratégico deberá ser CUANTITATIVO: Establece cifras que debe alcanzar la organización; MANIFIESTO: Describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir; y TEMPORAL: Indica los plazos de los que disponibilidad institución para alcanzar esas cifras.
18	Plan Anual de Comunicación	Es un documento en el cual los responsables de Comunicación establecen los objetivos que desean cumplir y estipular los pasos a seguir, es decir las actividades detalladas en donde se describe lo necesario para cumplir con los objetivos. Este plan es una guía que ofrece un marco para desarrollar actividades. El plan anual deberá tener las siguientes partes: Objetivo general, objetivos específicos, actividades y metas a plantear, estrategia de trabajo, plazo de ejecución del plan y responsabilidades
19	Grupos de Interés y/o de Valor	Individuo o grupo relacionado o afectado tanto externo como interno al instituto.

3. Políticas de Operación

Roles y Responsabilidades		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
1	Director General	Revisa el Plan Anual de comunicación y aprueba aquellos Planes específicos que requieran la aprobación gerencial. Revisa los informes de la gestión de la comunicación y genera planes de acción orientados a incrementar la eficacia de las comunicaciones.
2		Identificar, describir y valorar la información técnica, administrativa y financiera que produce el instituto. Receipta, registra y gestiona todas las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. Revisa y analiza informes presentados por el Comité de Comunicaciones
3		Elabora el PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN con la información que proviene de la Gerencia (necesidades y/o requerimientos corporativos de comunicación, participación y consulta, toma de conciencia y los definidos en el Plan Estratégico), y

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 4 de 9




Roles y Responsabilidades		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
		<p>de cada uno de los procesos a través de sus coordinadores. • Gestiona todo lo que corresponda a medios, contrataciones, publicaciones, ejecución y monitoreo de la comunicación, de acuerdo a lo definido en el Plan y al procedimiento de Adquisiciones.</p> <p>• Aplica la evaluación definida para cada evento de comunicación (definida en el Plan Anual de acuerdo a cada objetivo correspondiente). • Elabora mensualmente un Informe Gerencial de comunicación. • Comunica a Talento Humano los requerimientos de capacitación relacionados a toma de conciencia</p>

Condiciones Generales

4. Actividades




4.1. Actividad 1

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
1	Planificar la Comunicación Externa	La comunicación con las partes interesadas, necesaria para la atención de requerimientos de partes interesadas, la evaluación de la satisfacción de cada una de ellas y la recepción y tratamiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Comunicado	1 a 5
		La comunicación de la imagen corporativa y las relaciones públicas, con actividades definidas en el PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN (bajo la responsabilidad del Comité de Comunicaciones), para difundir los avances de los proyectos misionales. Esta difusión está dirigida a la ciudadanía del Distrito de Cartagena de Indias.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas Comité de Comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicación	1 a 5

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 5 de 9




No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
2	Planificar la Comunicación Interna	La comunicación interna se centra en el capital humano, en asegurar grupos motivados, en una comunicación eficaz y permanente y en reforzar la cultura organizacional a través de canales y herramientas que den soporte a estos propósitos.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Documento de Planificación	1 a 5
3	Planificación de la Comunicación	Identifica, describe y valora la información técnica, administrativa y financiera que produce cada área.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Documento de Planificación	1 a 5

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
4	Planificación de la Comunicación	Facilita las tareas de acceso y difusión documental, clasificación, protección de datos sensibles y, fundamentalmente, del establecimiento de plazos de publicación, de eliminación o transferencia de la documentación, y la asignación de áreas responsables de custodiar y permitir el acceso a los mismos.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Documento de Planificación	1 a 5
		Elabora el PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN con la información que proviene de las necesidades y/o requerimientos institucionales de comunicación, participación y consulta, toma de conciencia y los definidos en el Plan	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Plan Anual de Comunicación	1 a 5

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 6 de 9

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
5	Planificación de la Comunicación	Estratégico y de cada uno de los procesos a través de los titulares de cada área.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Plan Anual de Comunicación	1 a 5
		Revisa y aprueba el PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN, bajo las directrices y políticas de difusión institucional que rigen al sector deportivo y dentro de un marco de responsabilidad social.	Jefe Ofician de prensa - Contratistas	Plan Anual de Comunicación	1 a 5
		Revisa planes específicos que son aprobados por la Dirección General. Los resultados de esta revisión y actualización se registran en el acta correspondiente que se retroalimenta a los participantes e implicados respectivos.	Jefe Ofician de prensa	Plan Anual de Comunicación	1 a 5
		Presenta cada PLAN DE COMUNICACIÓN a los jefes de áreas para sumarle sus criterios y necesidades de aprobación cuando sea el caso.	Jefe Ofician de prensa	Plan Anual de Comunicación	1 a 5
		Registra la planificación de la comunicación y los planes específicos.	Jefe Ofician de prensa	Plan Anual de Comunicación	1 a 5

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
6	Planificación de la Comunicación	Identifican, consolidan y preparan anualmente, los requerimientos de comunicación, participación y consulta y toma de conciencia de cada proceso a su cargo	Jefe Ofician de prensa	Plan Anual de Comunicación	1 a 5
		Presentan sus requerimientos al Comité de Comunicación, y conjuntamente, analizan las mejores estrategias y canales para lograr la comunicación efectiva de los temas solicitados. Cuando sea oportuno, se convoca a otras áreas para análisis requeridos.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas Comité de Comunicaciones	Documento con requerimiento	1 a 5




  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 7 de 9

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
7	Planificación de la Comunicación	En conjunto con el Comité de Comunicación, definen el método para evaluar la eficacia de cada uno de los requerimientos de comunicación presentados.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas Comité de Comunicaciones	Document o con requerimiento	1 a 5
		Revisa el Plan Anual de Comunicación y aprueba aquellos planes específicos que no están contemplados dentro del Plan Anual.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas Comité de Comunicaciones	Plan Anual de Comunicación	1 a 5

6.2. Actividad 2

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Ejecución de la Comunicación	Gestiona todo lo que corresponda a medios, publicaciones, ejecución y monitoreo de la comunicación	Jefe Ofician de prensa – Contratistas	Actas Soportes	1 a 5
		En coordinación con el área de sistemas publican en la página web mínimo una vez al mes.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas	Publican en la página web	1 a 5
		Elabora el Acta respectiva de todas las reuniones convocadas y comunica documentadamente a los respectivos, las decisiones y/o asignaciones de responsabilidades que se hayan suscitado.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas	Actas Soportes	1 a 5

6.3. Actividad 3




  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 8 de 9

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Seguimiento a la comunicación	Al ejecutarse y cumplirse la comunicación planificada, aplica la evaluación definida para cada evento de comunicación definida en el Plan Anual de acuerdo a cada objetivo correspondiente.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas	Resultado Evaluación de	1 a 5
		Elabora mensualmente un Informe Gerencial de la comunicación planificada y realizada (del Plan Anual de Comunicación), y de su eficacia respectiva, con los análisis y planes de acción propuestos y orientados a una comunicación eficaz. El informe es enviado a Dirección General.	Jefe Ofician de prensa.	Informe Gerencial de la comunicación	1 a 5
		Revisa y analiza el informe de Comunicación presentado mensualmente y genera un reporte del sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias gestionadas, evaluando el desempeño y eficacia de la comunicación interna y externa.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas	Resultado Evaluación de	1 a 15

6.4. Actividad 4

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Implementación de oportunidades de mejora	Revisa los informes de la gestión de la comunicación, y genera planes de acción orientados a incrementar la eficacia de las comunicaciones.	Jefe Ofician de prensa – Contratistas	Informes de Gestión	1 a 8

1. Control de Cambios

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDPT - 01
	Documento:	Procedimiento de la Comunicación Interna y Externa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 9 de 9

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1	05/12/2021	Se incluyo responsables, registros (formatos), tiempo de ejecución de las actividades	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER

2. Aprobación

Elaborado	Verificado	Aprobado
Luz Alcira Ortega	Luz Alcira Ortega Katherine Marín	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER