

	GESTIÓN INTEGRAL DE LAS COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO	CÓDIGO: EST2-P-001
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 2
	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE VIGENCIA 25/Oct/2018

1. OBJETIVO

Garantizar la difusión de toda la información generada por la ANM para articular la labor de los servidores de la Entidad con los propósitos misionales, así como presentar información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la Entidad a los diferentes grupos de interés, recibir retroalimentación por parte de los usuarios y divulgarla.

2. ALCANCE

Aplica al Grupo de Comunicaciones y Participación Ciudadana y demás. Inicia con la solicitud de divulgación de la información de la entidad para llevar a todos los funcionarios, a la ciudadanía en general y grupos de interés la información generada por la Entidad de manera clara, precisa y oportuna. Finaliza con el seguimiento y/o verificación al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de las comunicaciones, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

3. DEFINICIONES

3.1. CANAL: Medio por el cual se transmite el mensaje.

3.2. CÓDIGO O LENGUAJE: El código o lenguaje es el conjunto de signos con el que se cuenta para transmitir un mensaje. El código puede ser transmitido verbal o no verbalmente.

3.3. COMUNICACIÓN: Proceso en el cual hay un receptor y un emisor, para transmitir un mensaje de interés a través de diferentes canales y medios.

3.4. COMUNICACIÓN HACIA ABAJO: Comunicación de una persona en un cargo superior hacia un subalterno.

3.5. COMUNICACIÓN HACIA ARRIBA: Comunicación de un empleado con una persona que es superior jerárquico a él.

3.6. COMUNICACIÓN HORIZONTAL: Comunicación que se realiza entre personas del mismo nivel de la organización.

3.7. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la entidad.

3.8. EMISOR: Es aquella persona que codifica el mensaje y lo transmite haciendo uso de un canal o medio.

3.9. ESTRATEGIA: Plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

3.10. GPCC: Corresponde al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

3.11. GRUPOS DE INTERÉS: Conformado por grupos homogéneos o heterogéneos de personas a quienes específicamente va dirigido un mensaje.

3.12. MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA: Instrumento guía que unifica y definen las normas que se deben seguir para el uso correcto de la imagen corporativa.

3.13. MEDIO: Hace referencia al instrumento o forma de contenido a través del cual se realiza el proceso de comunicación, éstos pueden ser verbales, escritos, audiovisuales, entre otros.

3.14. MENSAJE: Es el objeto de la comunicación, es la información o contenido de datos que el emisor envía al receptor a través de algún canal/medio.

3.15. RECEPTOR: Es aquella persona que recibe el mensaje enviado por el receptor a través de un medio o canal específico.

3.16. RETROALIMENTACIÓN: La retroalimentación es un mecanismo de control del mensaje por parte del emisor. Debido a que la comunicación es circular y tanto el emisor como el receptor están constantemente cambiando de papeles, la retroalimentación determina la efectividad de los mensajes enviados por el emisor.

3.17. MONITOREO DE MEDIOS: Es conocer qué se habla de la Entidad para tener clara la percepción acerca de la marca, así como las posibles menciones negativas de la misma. Esta actividad permite reaccionar a tiempo, cuantificar el nivel de acogida del free press que genera la empresa, saber qué medios publican, qué con respecto a la empresa, categorizar las menciones en regiones o ciudades, clasificar las menciones como positivas o negativas e incluso si las menciones fueron directas o indirectas.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 COMUNICACION INTERNA

Los procesos de comunicación interna se llevan a cabo entre los diferentes niveles de la organización, con el fin de disponer de la información de forma oportuna, pertinente y continua, con el fin de fomentar el sentido de pertenencia y la cultura organizacional en la ANM.

Las comunicaciones puede ser: de la alta dirección, responsables de los procesos hacia los servidores públicos o personas bajo el control de la Entidad (comunicación hacia abajo). De los servidores públicos personas bajo el control de la organización hacia la alta dirección (comunicación hacia arriba). Entre servidores públicos (comunicación horizontal).

4.2 COMUNICACION EXTERNA

La comunicación externa tiene como objetivo dar a conocer la función, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos, producto de la gestión y logros de la ANM, dirigida a los diferentes grupos de interés y opinión pública en general, que permitan el fortalecimiento de la imagen institucional de la Entidad.

Para este tipo de comunicación se tiene como guía el manual de imagen de la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA y con respecto a las comunicaciones escritas y se debe tener en cuenta lo establecido en el procedimiento Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales APO7-P-006.

El manejo de la información digital (redes sociales) y la publicada en el sitio web de la Entidad, se canaliza a través del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento Adopción y Actualización del Esquema de Publicaciones EST2-P-004. Y teniendo en cuenta la guía de publicaciones.

Los canales de comunicación empleados en la ANM pueden variar, puede ser escrito (correos electrónicos, boletines, circulares) sonoro (radio, mensajes de voz, MP3, MP4) visual (multimedia y videos); y personal (voz a voz) o masivo (radio, televisión, canales digitales...). En este sentido se realiza monitoreo de medios, es decir un seguimiento e informe cualitativo y cuantitativo de la información institucional publicada en los medios de comunicación, o informe de Free Press.

En la ANM contamos con los siguientes canales:

- a. Página web
- b. Intranet
- c. Redes Sociales
- d. Boletín Interno
- e. Carteleras virtuales
- f. Memorandos
- g. Comunicados de Prensa
- h. Cartas

4.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

De acuerdo con lo establecido por la alta dirección, los responsables de este procedimiento deberán cumplir con los requisitos definidos en las políticas de los sistemas que integran el Sistema Integrado de Gestión: Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y Seguridad de la Información, descritas en la promesa de valor de la Agencia Nacional de Minería.

4.3.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Para dar cumplimiento a la política de Seguridad de la Información de la Agencia Nacional de Minería y los requisitos exigidos en la norma técnica colombiana ISO 27001, en dado caso que aplique, se deben identificar los activos de la información, valorar su criticidad, desarrollar estrategias y aplicar los controles necesarios para minimizar los riesgos, garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información; lo anterior debe estar sujeto a la normatividad vigente aplicable a este procedimiento, y en especial a la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

4.3.2. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

A fin de contribuir con la protección del medio ambiente y el fortalecimiento de la cultura ambiental y en cumplimiento de la política ambiental de la Agencia Nacional de Minería, se debe promover el uso de herramientas tecnológicas para las comunicaciones que se realicen sobre el funcionamiento gestión y resultados de la ANM a los diferentes grupos de interés minimizando el uso de papel e impresiones.

4.3.3. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

De acuerdo con lo establecido en la política de calidad de la Agencia Nacional de Minería y los requisitos exigidos en la norma técnica colombiana ISO 9001, se debe garantizar el cumplimiento y la gestión oportuna de manera eficaz, eficiente y efectiva, de lo establecido en el presente documento. Así mismo, se debe actualizar el procedimiento conforme con los cambios en las directrices y normatividad que lo determinen, describiendo estos cambios en el ítem control de cambios, indicando la justificación de la modificación del documento y generando nueva versión en orden consecutivo, el cual deberá ser socializado con los grupos de interés y publicado en la herramienta destinada para tal fin.

4.3.4. GESTION DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

De identificar en su proceso un riesgo que está afectando el logro de los resultados esperados, se solicita que de acuerdo con el procedimiento Gestión integral del riesgo (EST1-P-003), se reporte al Área de Planeación, con el fin de actualizar la Matriz de evaluación de riesgos, asimismo si se identifican riesgos asociados a la Seguridad de la Información los cuales deben ser reportados a la Oficina de Tecnología e Información.

4.3.5. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

En caso de ser emitido e identificado un nuevo requisito legal que afecte el procedimiento de comunicación estratégica y al proceso de Gestión Integral de las Comunicaciones y Relacionamiento, debe evaluarse, de acuerdo al procedimiento de Elaboración y/o actualización del normograma (APO6-P-003) y el Instructivo Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros (APO6-P-003-I-002), estos cambios deberán ser remitidos al área jurídica para la actualización correspondiente del normograma.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos Internos:

- [Formato solicitud de servicios de comunicación EST2-P-001-F-001.](#)

- Manual de Imagen AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA.
- Correos Electrónicos.
- Acta de Reunión.

Documentos Externos:

- Ver Nomograma

6. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	Recibir solicitud de publicación de información Recibe vía correo electrónico solicitud de publicación de información a través del formato de solicitud de servicios de comunicaciones.	Servidor Público/ Contratista GPCC	Correo electrónico de solicitud
2	Revisar los contenidos recibidos. Determina la categoría informativa (Comunicación Interna o Comunicación Externa).	Servidores Públicos/ Contratistas GPCC y área solicitante emisor del mensaje	Punto de Control Acta de reunión GPCC- área solicitante
3	Definir Proceso Creativo Define la estrategia, los canales de comunicación y recursos que serán empleados.	Servidor Público/ Contratista GPCC	Estrategia definida
4	¿Se aprueba estrategia proceso creativo? SI: Continúa con la actividad No. 5 NO: Regresa a la actividad No. 3	Coordinador GPCC	Estrategia aprobada
5	Crear productos y/o contenidos (comunicación interna y/o externa) Define mensaje, redacción de comunicados, diseño de piezas gráficas y digitales, y demás acciones que se deriven de la estrategia aprobada.	Servidores Públicos/ Contratistas GPCC y área solicitante emisor del mensaje	Productos y/o contenidos
6	Verificar productos a Publicar. Una vez diseñados los productos se verifica la información a publicar por parte del responsable de la información designado por el área y del GPCC.	Coordinador GPCC y Servidor Público/ Contratista emisor del mensaje	Punto de Control Acta y/o correo de aprobación
7	¿La estrategia y el producto son adecuados y están correctos para su publicación? SI: Continuar con la actividad No. 8 NO: Regresar a la actividad No. 5	Coordinador GPCC	Mensaje Aprobado y diseñado
8	Divulgación Emisor pública y/o transmite la información a través de los diferentes medios de comunicación internos y/o externos	Servidor Público/ Contratista del GPCC	Mensaje Publicado en el canal establecido
9	Monitoreo de Medios Si la comunicación es externa se debe realizar monitoreo de medios, es decir, conocer qué información de la enviada por la entidad a las fuentes fue publicada por los medios de comunicación, actividad conocida como Free Press.	Servidor Público/ Contratista del GPCC	Punto de control Informe de Free Press
10	Realizar seguimiento y/o verificación al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de las comunicaciones. Con el fin de identificar oportunidades de mejora del proceso, se realiza seguimiento y/o verificación al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de las comunicaciones.	Coordinador GPCC	Plan de Mejoramiento

[DIAGRAMA DE FLUJO](#)

7. ANEXOS

[MATRIZ NIVELES DE COMUNICACIÓN](#)

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	11/Dic/2013	Creación del Documento
		Se realizaron las siguientes modificaciones: Se actualiza el objetivo y el alcance del procedimiento. Se incluyen las definiciones de:

2	25/Oct/2018	• Comunicación organizacional • Código o Lenguaje • Estrategia • Grupos de interés • Manual de imagen corporativa • Comunicación Organizacional • Retroalimentación. • Monitoreo de medios. Se eliminaron los documentos internos • Administración correspondencia interna y externa • Correspondencia interna. Se creó el formato: • Solicitud de servicios de comunicación EST2-P-001-F-001. Se actualizan las condiciones generales y se incluyeron los tipos de canales de comunicación. Se realiza el ajuste de las actividades de acuerdo a la aplicabilidad del procedimiento.
---	-------------	---

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Claudia Marcela Gonzalez Rodriguez	Nombre:	Claudia Marcela Gonzalez Rodriguez	Nombre:	Silvana Beatriz Habib Daza
Cargo:	Gestor_15	Cargo:	Gestor_15	Cargo:	Presidente de la Agencia
Fecha:	25/Oct/2018	Fecha:	25/Oct/2018	Fecha:	25/Oct/2018

La copia impresa de este documento deja de ser controlada