EMCASERVICIOS S.A. E.S.P
Empresa Caucana De Servicios Públicos

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

POPAYÁN 2017

VERSIÓN	*FECHA*	*MOTIVO DE CAMBIO*	*REVISADO POR*	*APROBADO POR*

CONTENIDO

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE: 4

3. DEFINICIONES 4

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 4

5. RESPONSABLE 7

6. TAREAS 7

OBJETIVO

Establecer los criterios que permitan una eficaz y efectiva comunicación interna y externa.

ALCANCE:

Inicia Identificando la necesidad de comunicar y finaliza evaluando la eficacia de las estrategias de comunicación utilizadas.

DEFINICIONES

Comunicación: Es toda aquella interacción al interior o exterior de **EMCASERVICIOS** S.A. E.S.P. que tiene el propósito de transmitir información para el conocimiento de determinado receptor.

Comunicación interna: Es toda aquella comunicación que se da al interior de la empresa, dada principalmente en circulares emitidas por la gerencia o las subgerencias, de igual manera se puede dar en las carteleras o en informes solicitados por alguna dependencia.

Circulares: Son todas aquellas comunicaciones emitidas por la gerencia o las subgerencias, con el fin de informar a los servidores públicos y a la comunidad en general sobre temas puntuales.

Resoluciones: Son documentos emitidos por parte de la gerencia en ejercicio de sus funciones, en los cuales se dictan disposiciones de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos o de carácter informativo a la comunidad en general.

Informes: Son todos aquellos documentos en los cuales se relaciona información solicitada entre dependencias

Cartelera: Son los elementos informativos en los cuales se expone gestión o actividades de la empresa, para los servidores públicos y a la comunidad en general.

Comunicación externa: Es toda aquella comunicación que se produce desde **EMCASERVICIOS** S.A. E.S.P., y se emite para medios de comunicación y comunidad en general, con el propósito de informar la gestión de la empresa.

Material impreso: Todo aquel material litográfico o digital, necesario para **EMCASERVICIOS** S.A. E.S.P. para difundir la imagen de la empresa, así como también los

planes y programas con los que se cuenta se deberán remitir al Manual de Identidad Corporativo de la empresa.

Impresión digital: Todos los materiales impresos, que sirven como medios de difusión de información, los cuales se dividen en varios tipos que serán usados por la empresa:

- **Plegables:** Documentos impresos en tamaño oficio, que poseen dos dobleces internos para formar 3 cuerpos, que constituyen 6 espacios informativos, que obedecen a una disposición acorde al manual de identidad gráfica corporativa.

- **Volantes**: Material impreso en tamaño media carta, constituido por 2 espacios para información, que obedecen a una disposición acorde al manual de identidad gráfica corporativa.
- **Valla informativa**: Lona banner impresa de 2m x 1.5m, destinada principalmente visualizar información de las obras que se están llevando a cabo, el cual consta de un solo espacio de impresión, y obedece a una disposición acorde al manual de identidad gráfica corporativa.

Medios de comunicación: Los medios de comunicación son el mecanismo de mayor acceso a la comunidad, y por los cuales se realiza la difusión de todas las acciones que está llevando a cabo la empresa, estos pueden ser**:**

- Boletines de prensa
- Entrevistas radiales
- Artículos de prensa
- Notas de televisión
- Artículos en páginas web

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las comunicaciones internas o externas, se deben realizar teniendo en cuenta los parámetros del manual de identidad gráfica corporativa de **EMCASERVICIOS** S.A. E.S.P. en el cual se encuentra definida la tipografía, el tamaño de letra, y todas aquellas disposiciones necesarias para mantener un orden en cada uno de los documentos.

Logo Colores y tipografía

S.A. E.S.P.
EMCASERVICIOS
Empresa Caucana de Servicios Públicos

Uniformes

RESPONSABLE

Líder del proceso de planeación y sub gerente administrativo

TAREAS

No	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	INICIO			
1.	Identifique la necesidad de comunicar	Identifique la necesidad comunicativa y defina si la información es de interés interno o externo.	Todos los funcionarios	N/A
2.	Determinar estrategias de comunicación	Determine la estrategia de comunicación según las necesidades de información. Utilizando medios como: • Circulares • Resoluciones • Informes • Cartelera • Material impreso: • Impresión digital: • Plegables • Volantes • Valla informativa • Boletines de prensa • Entrevistas radiales • Artículos de prensa • Notas de televisión • Artículos en páginas web • Etc.	Todos los funcionarios	Circulares Resoluciones Informes Cartelera Material impreso: Impresión digital: Plegables Volantes Valla informativa Boletines de comunicación Entrevistas radiales Artículos de prensa Notas de televisión Artículos en páginas web Etc.
3.	Proyectar comunicación	Proyecte la comunicación teniendo en cuenta los parámetros establecido en el Manual de identidad gráfica corporativa.	Todos los funcionarios	Manual de identidad gráfica corporativa.

No	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	INICIO			
4.	Aprobar información	Revise que la información cumpla con el objetivo de lo que se desea comunicar, que esté de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa y de su autorización o firma para socializar la información.	Jefe de área	Manual de identidad gráfica corporativa.
5.	Socializar Información	Socialice la información, enviándola por medios digitales o impresos a quien sea pertinente	Todos los funcionarios	Medios digitales o impresos
6.	Evaluar estrategias de comunicación	Evalué la eficacia de las estrategias de comunicación utilizadas, tanto internas como externas y realice las mejoras pertinentes.	Todos los funcionarios	N/A

F01-P01-CI-315 Formato de Circular de Gerencia
F02-P01-CI-315 Formato de Circular de Subgerencia
F03-P01-CI-315 Formato de Resolución
F04-P01-CI-315 Formato de Presentación de Informes
F05-P01-CI-315 Formato de Comunicación Externa
F06-P01-CI-315 Formato de Comunicación Interna
F07-P01-CI-315 Acta de Reunión

Descripción:	*Elaboro:*	*Revisó:*	*Aprobó:*
Nombre: Fecha: Firma:	William Andrés Ramos Profesional de Apoyo Sistema Integrado Meci-Calidad 14/10/2016	*Julson Morris Solano Cruz* *Subgerente Administrativo y Financiero* *18/10/2016*	Blanca Lucy Agredo Muñoz *Gerente General* *19/10/2016*