



DISTRISEGURIDAD

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTICULACIÓN

Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: MDEYP - 005

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C, NOVIEMBRE 2021

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Giovana Venegas Sánchez	Asesora SIG	Dirección General	Septiembre 2021
Revisión	Enrique Brieva Jurado	P.U.E. Planeación	Dirección General	Septiembre 2021
Aprobación	Enrique Brieva Jurado	P.U.E. Planeación	Dirección General	Septiembre 2021
Oficialización	Pedro Rodelo Asfora	Director General	Dirección General	Noviembre 2021

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	Noviembre 2021	Emisión original	Director General

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación institucional es fundamental para el fortalecimiento de la imagen, el sentido de pertenencia, la cultura organizacional y el posicionamiento ante la opinión pública, teniendo en cuenta que facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, la Misión y la Visión. Por esto, se establecen lineamientos estratégicos para que la comunicación sea un eje transversal y un proceso efectivo que genere credibilidad y confianza al interior y al exterior de la entidad, contribuyendo al desarrollo del plan estratégico institucional.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

2. OBJETO

Establecer lineamientos a través de canales de comunicación interna y externa necesarios que permitan una comunicación completa, rápida, clara, segura y efectiva, que fluya en todos los sentidos de la organización que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Crear la cultura de comunicación en los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD con el fin que utilicen las herramientas de comunicación establecidas en la matriz de comunicación de la forma adecuada.

3. ALCANCE

Este manual suministra los lineamientos para la comunicación interna y externa de la entidad, así como el uso de los canales y medios institucionales establecidos en el plan de medios, de esta forma este documento se convierte en una guía para que todos los servidores de la entidad apliquen de manera uniforme estos lineamientos, en concordancia con los objetivos estratégicos, principios, Valores, Misión y Visión de la entidad, convirtiéndose en un sistema abierto a la participación, al diálogo y a la transparencia.

4. RESPONSABLE

4.1. DE APLICARLO

Todas las áreas de DISTRISSEGURIDAD tienen la responsabilidad de conocer y aplicar este procedimiento. El Director General será el encargado de mantener las diferentes vías de comunicación accesibles a todos los colaboradores.

4.2. DE GARANTIZAR SU CUMPLIMIENTO

El Director General será el encargado de garantizar el cumplimiento del presente manual

5. NORMATIVIDAD

DISTRISSEGURIDAD, dentro del presente Manual, proyecta la comunicación como eje transversal de la entidad, por lo cual tiene en cuenta toda la normativa vigente legal, tanto interna como externa, aquí descrita:

- ✓ Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Manual de Gobierno Digital - MinTIC. ✓ La Ley de protección de datos personales – Ley 1581 de 2012.
- ✓ Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014. "Por la cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 del 2009 y se dictan otras disposiciones".
- ✓ El Documento CONPES 3650 de 2010 declara de importancia estratégica la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en Colombia.
- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos"

6. POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

DISTRISSEGURIDAD adoptó la "Política de Gestión y Desempeño de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción" que contiene: compromiso, objetivo y alcance de la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y la metodología general para la implementación de la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

7. COMUNICACIÓN EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional se describe como el conjunto de patrones de conducta, actitudes, creencias y experiencias que cada uno de los integrantes de la entidad aprehende para el cumplimiento de los valores y principios institucionales.

La cultura al interior de las organizaciones está determinada por el sentido de pertenencia y el buen clima laboral, en este sentido la participación, la inclusión, el

reconocimiento y el respeto, son elementos indispensables para la creación de una cultura que refleje al exterior lo que se vive al interior de la entidad.

El área de Gestión Humana, con el apoyo del área de Comunicación, tiene a su cargo fomentar la cultura organizacional, a través de campañas, mensajes y actividades que se vean reflejados en el mejoramiento de las relaciones, el acercamiento de la alta dirección con los servidores, el fortalecimiento del sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.

8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación están constituidos por los diferentes canales con los que cuenta la entidad para comunicar y divulgar, tanto al interior como al exterior de la entidad.

Anexo 1 – Plan de medios

9. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Es un proceso a través del cual se dan a conocer las noticias destacadas, las actividades para la participación ciudadana y la Rendición de Cuentas, las noticias, eventos, convocatorias y campañas de las diferentes áreas, entre otras.

Anexo 2 – Matriz de Comunicación interna y externa

10. PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS

Es un conjunto de elementos que permiten generar espacios de diálogo e interacción con los diferentes públicos, para dar respuesta clara, oportuna y eficaz de las inquietudes de la ciudadanía frente a la gestión de la entidad.

Anexo 3 – Manual de rendición de cuentas

11. MONITOREO DE MEDIOS

Actividad orgánica que realiza el área de TICS – comunicaciones, que permite tener una lectura de la imagen de Distriseguridad, estar informados de las noticias más destacadas de la Alcaldía de Cartagena y anticiparse a cualquier evento que pueda afectar la imagen de la entidad.

12. PUBLICO

12.1. PUBLICO INTERNO

- Servidores públicos: personal que presta sus servicios a la entidad.

12.2. PUBLICO EXTERNO

- Alcaldía Distrital de Cartagena
- Organismo de Seguridad y Socorro
- Comunidad
- Entes de control
- Entes certificadores
- Contratistas

13. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Comunicación Ascendente:** Comunicación que fluye desde los subalternos hasta los superiores y continúa ascendiendo por la organización.
- **Comunicación Descendente:** Comunicación que Fluye desde la alta Dirección hacia los demás niveles de la organización.
- **Comunicación Transversal:** Incluye los flujos tanto ascendentes como descendentes y fluye entre todos los niveles.
- **Comunicación Organizacional:** Es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la organización para tener una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos hacia los cuales se orientan las acciones de la entidad.
- **Emisor:** Persona que emite el mensaje en el proceso de comunicación, el emisor codifica el mensaje y lo transmite por medio de un canal o medio hacia un receptor.
- **Intranet:** Es el principal medio de comunicación interna a través del cual se canaliza y administra el flujo de información de interés general para la entidad. A través de este medio se difunde información de la dirección, áreas, planes, procesos, programas y actividades.
- **Receptor:** Persona a quien va dirigida la comunicación, descodifica el mensaje en el proceso de la comunicación.
- **Vías de comunicación:** Herramientas tecnológicas que dispone la entidad para divulgar las acciones que realiza y que permite llegar a los diferentes grupos de interés tanto internos como externos.

14. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

14.1. DEFINICIÓN DE VÍAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Las estrategias de comunicación de vía organizacional se establecen en la matriz de comunicación, dependiendo de las necesidades de las áreas, las políticas de la entidad y las directrices de la alta dirección.
- En la Matriz de comunicación se establece:
 - ✓ Que se comunica
 - ✓ Como se comunica
 - ✓ Quien lo comunica
 - ✓ Cuando se comunica
 - ✓ A quien se comunica
 - ✓ Vías de comunicación establecidas
 - ✓ Tipo de comunicación
- Los colaboradores podrán usar las siguientes vías de comunicación para informar las diferentes actividades que consideren necesario:

Correo Electrónico	Grupo de Trabajo	Correo Certificado	Cartelera	Capacitaciones	Documento Oficial	Aviso Personal	Skype Empresarial	Comunicación Telefónica
								

14.2. INFORMAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Una vez aprobada la Matriz de Comunicación, se informarán las estrategias de comunicación organizacional a todo el personal de Distriseguridad, mediante correo electrónico, grupos de trabajo o divulgaciones hechas al personal.

14.3. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación al interior de la entidad es uno de los principales motores para motivar a los empleados a alcanzar los objetivos institucionales, conlleva a un buen clima laboral, aumenta la participación de los empleados, promueve una mayor y mejor integración, motivación y liderazgo de los equipos.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN:

- ✓ Reuniones
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Intranet
- ✓ Cartelera

14.4. GESTION DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación exterior con Alcaldía, gremios, organismos de seguridad y socorro, comunidad y entes de control es tan vital para la entidad como la comunicación interna. Esta vía de comunicación es importante de conocer ya que es la que lleva todas las comunicaciones externas de la entidad a todas las partes interesadas.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Correo certificado
- ✓ Comunicación telefónica
- ✓ Oficio entregado
- ✓ Contáctenos
- ✓ Redes sociales
- ✓ Página Web