 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO COMUNICACIONES</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
<b>VIGENCIA</b> 15-Abr-19	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> COM-P-002	<b>PÁGINA</b> 1 de 4	

## 1. OBJETIVO

Visibilizar la gestión institucional de la Alcaldía de Pasto mediante estrategias y/o acciones de comunicación interna que fortalezcan la imagen corporativa.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de comunicación interna hasta el seguimiento de los servicios prestados.

## 3. RESPONSABLE

Jefe Oficina de Comunicación Social.

## 4. DEFINICIONES

### **Comunicación interna**

Comprende la producción, organización y circulación de información veraz, oportuna, suficiente y entendible, dirigida a públicos y grupos de interés interno, para el fortalecimiento de la imagen corporativa.

### **Información como bien público**


Parte este concepto del derecho a estar lo suficientemente informado, es decir, además de garantizar el acceso se debe socializar la información para que la sociedad conozca, comprenda y pueda tomar decisiones. La información como bien público permite el empoderamiento para la acción, la movilización social con sentido colectivo.

### **Visibilidad**

Producir información y comunicar los resultados de la gestión como bien público y colectivo, cumpliendo con el mandato constitucional de la publicidad, para generar confianza y reconocimiento de la ciudadanía frente a la entidad.

### **Rendición de Cuentas**

Concebida como un ejercicio permanente de información sobre los avances y resultados de la gestión pública, cuyo proceso incorpora alta participación e interacción con la sociedad, fundada en el precepto constitucional de la publicidad, complementaria a la Rendición de Cuentas reglamentada por la ley.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO COMUNICACIONES</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
<b>VIGENCIA</b> 15-Abr-19	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> COM-P-002	<b>PÁGINA</b> 2 de 4	

## Publicidad

Ejercicio de visibilidad permanente sobre el quehacer de la entidad, los resultados de la gestión y el saber institucional. A partir del procedimiento de comunicación informativa se adopta el derecho constitucional a la publicidad, mediante el cual se establece la publicidad como principio rector de las actuaciones administrativas, con el fin de que la ciudadanía se entere de su contenido y pueda impugnarlos a través de los recursos y acciones correspondientes.

## Buen gobierno

El buen gobierno integra los principios, valores, políticas y directrices institucionales que garantizan la transparencia, honestidad y participación ciudadana.


## Principios orientadores

**Apertura:** Es la capacidad organizacional de resonar, de estar abierta. La entidad pública, de manera particular, se debe a sus audiencias externas, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva y desarrollar en los servidores públicos una cultura de servicio.

**Receptividad:** Las entidades deben desarrollar mecanismos para estar abiertas a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente deben escuchar, sino que deben ser receptivas; y la receptividad hace referencia a que lo que se escucha tenga posibilidad real de convertirse en elemento de juicio para la formulación de los planes y proyectos.

**Actitud y servicio:** Es la capacidad organizacional de estar abierta, con disposición de escucha y de servicio al público. El servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionamiento con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez, y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan sea de disposición y no de prepotencia.

**Interlocución:** La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Hay interlocución cuando el dirigente y la organización desarrollan la

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO COMUNICACIONES</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	VIGENCIA 15-Abr-19	VERSIÓN 02	CODIGO COM-P-002	PÁGINA 3 de 4

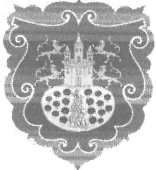
capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo.

**Visión compartida:** La visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos, pueden convertirse en lugares de reconocimiento donde sea posible construir acuerdos organizacionales.

**Trabajo colaborativo:** En las entidades del Estado la comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo. Para ello deben tenerse en cuenta el estilo de dirección y la construcción de redes de ayudas mutuas.

## 5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Establecer la necesidad de comunicación interna mediante la retroalimentación verbal con los diferentes procesos de la entidad y los requerimientos de competencia institucional.	Jefe Oficina de Comunicación Social Secretaría y/o dependencias involucradas con las necesidades de comunicación	Solicitudes, actas de reunión, o registros de asistencia
2. Elaborar el plan de comunicación para la gestión de las necesidades estratégicas de comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social	Plan de comunicación interna
3. Implementar las acciones programadas en el plan de comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social Secretaría y/o dependencias involucradas con las necesidades de comunicación	Publicaciones digitales y/o impresas, campañas, actas de reunión
4. Realizar seguimiento y evaluación a las actividades programadas.	Jefe Oficina de Comunicación Social	Registro de Indicadores

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO COMUNICACIONES</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	VIGENCIA 15-Abr-19	VERSIÓN 02	CODIGO COM-P-002	PÁGINA 4 de 4



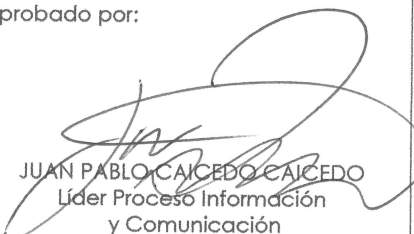
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5. Evaluar los resultados de la aplicación del plan de comunicación interna.	Jefe Oficina de Comunicación Social	Informes de evaluación o actas de reunión

### 6. NORMATIVIDAD

- Plan de Desarrollo Municipal de Pasto vigente.
- Manual de Imagen de la entidad

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se ajustan todas las actividades al procedimiento en atención a las nuevas necesidades del Proceso de Comunicaciones.	15/04/2019	2

Elaborado por:  <b>VICKY DELGADO</b> Contratista Oficina de Comunicación Social	Revisado por:  <b>RAÚL ALBERTO QUIJANO MELO</b> Líder Proceso Mejora Continua	Aprobado por:  <b>JUAN PABLO CAICEDO CAICEDO</b> Líder Proceso Información y Comunicación
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------