1. **OBJETIVO**

Asegurar la difusión veraz y oportuna de las políticas y la información generada al interior de la Alcaldía de Montería, estableciendo estrategias comunicativas concretas que permitan el flujo de comunicación a todos los niveles, para el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

1. **ALCANCE**

El presente procedimiento inicia con la elaboración del Plan de Comunicación Organizacional y termina con las actividades de evaluación y formulación de planes de mejora para garantizar el mejoramiento continuo de los flujos de información.

1. **REQUISITOS GENERALES PARA EL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LEYES** | | **INTERNOS** | **CALIDAD** |
| **LEYES** | **DECRETOS Y RESOLUCION** |
| **Constitución Política**  **Art. 20** | Decreto 2141 de 1999 Art. 14 |  | **NCTGP 1000:2004**  5.5.3.Comunicacion interna  **MECI 1000:2005**  2.2.1.Informacion primaria  2.2.2. Información Secundaria  2.2.3. Sistemas de información  2.3.1.Comunicacion organizacional  2.3.3. Medios de comunicación |

1. **DEFINICIONES**
   1. **Comunicación Descendente: Es la** que fluye desde servidores públicos ubicados en niveles altos hacia otros que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional.
   2. **Comunicación Ascendente:** Es la que viaja desde los subalternos hacia los superiores y continúa ascendiendo por la organización.
   3. **Comunicación Cruzada:** Es la que se utiliza para acelerar la circulación de la información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales. Incluye el flujo horizontal de información entre funcionarios de niveles organizacionales iguales o similares, y el flujo diagonal entre funcionarios de niveles diferentes que no tienen una relación de dependencia directa entre sí.
   4. **Medios de Comunicación:** Conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad Pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.
2. **POLITICAS DE OPERACIÓN** 
   1. La emisión de políticas, objetivos, procedimientos y demás información hacia la cual se enfoca el accionar de la Alcaldía se realizará por parte de la alta dirección, utilizando los medios de comunicación establecidos en el Plan de Comunicación Organizacional, de manera que se garantice la percepción de la comunicación descendente.
   2. Todos los funcionarios podrán presentar y transmitir información a sus jefes utilizando los medios de comunicación establecidos en el Plan de Comunicación Organizacional para garantizar la comunicación ascendente, la cual es indispensable para ejercer control sobre el desempeño de los procesos y los funcionarios.
   3. Los medios de comunicación establecidos para transmitir la información a todos los niveles de la Alcaldía de Montería son:

* Reuniones de grupo
* Entrevistas personales
* Memorandos, Circulares
* Cartelera
* Correos electrónicos
* Periódico Institucional
  1. Los espacios dispuestos en la Alcaldía de Montería para las reuniones de grupo son los siguientes:
* Espacios formales, establecidos reglamentariamente a nivel institucional tales como: Comité Directivo, Comité de Gestión de Calidad y Control Interno, entre otros.
* Espacios informales, reuniones de las áreas de trabajo que no están   
  reglamentados pero se requieren para coordinar acciones y mejorar   
  continuamente la gestión, tales como reuniones en las dependencias,   
  retroalimentación del avance de los planes de acción, socialización de los informes de gestión institucionales tendientes al logro de los objetivos misionales.

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** | **DEPENDENCIA** |
| **1.** | **Realizar el Plan de Comunicación Organizacional** | Establece criterios y directrices para la comunicación organizacional | Jefe de Prensa y Comunicaciones | Plan de Comunicación Organizacional | Oficina de Prensa y Comunicaciones |
| **2.** | **Analizar y aprobar el Plan** | Revisa las políticas y mecanismos de comunicación planteados y analiza su conveniencia.  Realiza las consideraciones pertinentes para su corrección y mejora. | Alcalde, Consejo de Gobierno | Plan de Comunicación Organizacional | Despacho |
| **3.** | **Realizar ajustes necesarios al Plan de Comunicación Organizacional** | Una vez realizados los ajustes estimados, realiza acta de compromiso donde se adopta el Plan de Comunicación Organizacional. | Jefe de Prensa y Comunicaciones | Plan de Comunicación Organizacional | Oficina de Prensa y Comunicaciones |
| **4.** | **Adoptar el Plan de Comunicación Organizacional** | Una vez realizados los ajustes estimados, realiza acta de compromiso Organizacional. | Alcalde, Consejo de Gobierno | Acta de Consejo de Gobierno | Despacho |
| **5.** | **Solicitar el Plan de Comunicación Organizacional** | Socializa las políticas y los mecanismos de comunicación organizacional establecidos a todos los funcionarios de la Alcaldía de Montería, a fin de que sean entendidas y acatadas por todos para su aplicación. | Jefe de Prensa y Comunicaciones |  | Oficina de Prensa y Comunicaciones |
| **6.** | **Implementar el Plan de Comunicación Organizacional** | Comunicar a todos los niveles de la organización los objetos, planes y demás información generada para el buen funcionamiento de la misma utilizando los mecanismos de información establecidos en el Plan de Comunicación Organizacional. | Todos los funcionarios | Memorando circular | Todas las dependencias |
| **7.** | **Evaluar los mecanismos de comunicación establecidos** | Realiza evaluación, seguimiento y análisis la eficacia de los mecanismos implementados siguiendo los lineamientos siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento EVPSP1.3.2.1. “Autoevaluación de la gestión” | Jefe de Prensa y Comunicaciones |  | Oficina de Prensa y Comunicaciones |
| **8.** | **Realizar Planes de Mejoramiento** | Siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento EVSP1.2.2.1 “Formulación de Planes de Mejora”, establece acciones que mejoren en forma sustancial los flujos de comunicación interna, cree nuevos canales de comunicación, amplié y optimice los existentes.  Presenta el Plan de Mejoramiento al Alcalde para su revisión y aprobación. | Jefe de Prensa y Comunicaciones | Plan de Mejora | Oficina de Prensa y Comunicaciones |

1. **IDENTIFICACION DE RIESGOS Y CONTROLES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCION DEL RIESGO** | **METODO DE CONTROL** | **FRECUENCIA** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **Divulgación inoportuna o errada de la información** | Establecer mecanismos que aseguren la oportuna y veraz recolección y preparación de la información a emitir.  Determinar medios de comunicación que garanticen el flujo adecuado de la información.  Evaluar la efectividad de los medios de comunicación establecidos.  Realizar Planes de Mejoramiento que garanticen la mejora de los flujos de información. | Baja | Jefe de Prensa y Comunicaciones |  |

1. **REGISTROS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE DOCUMENTO** | **TITULO DEL DOCUMENTO** | **CODIGO** |
| Escrito | Plan de comunicación organizacional | APSP1.4.1.1/P1 |
| Acto Administrativo | Acta de Consejo de Gobierno | N.A. |
| Comunicación Interna | Memorando | N.A. |
| Comunicación Interna | Circular | N.A. |
| Formato | Plan de mejora | EPSP1.2.3.1/F1 |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE DOCUMENTO** | **TITULO DEL DOCUMENTO** | **CODIGO** |
| Procedimiento | Autoevaluación de la gestión | EVPSP1.3.2.1 |
| Procedimiento | Formulación de Planes de Mejora | EP$P1.2.3.1 |

1. **INDICADORES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **FORMULA** | **META** |
|  |  | - |

1. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSION** | **ACTO ADMINISTRATIVO** | **NATURALEZA DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **CARGO** | **FECHA** | **FIRMA** |
| **ELABORO** | Arnulfo Roncancio Sanabria | Coordinador Equipo Consultor MECI-CALIDAD | Diciembre de 2008 |  |
| **REVISO** | Iván Potes Villamil | Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones | Diciembre de 2008 |  |
| **APROBO** | Mónica Severiche Núñez | Representante por la Dirección | Diciembre de 2008 |  |