



Procedimiento

Comunicación Interna



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera



Contenido

1.	Objetivo	2
2.	Alcance	2
3.	Productos esperados	2
4.	Condiciones especiales del procedimiento.....	2
5.	Términos y definiciones	3
6.	Definición del procedimiento.....	5
7.	Controles asociados a la gestión del riesgo	10
8.	Documento referente.....	11
9.	Datos de elaboración y control de cambios	13

1. Objetivo

Determinar los mecanismos y herramientas para divulgar la información generada por la Unidad en cada uno de los procesos institucionales, utilizando los canales de comunicación internos y espacios de retroalimentación, con el propósito de asegurar que todos los servidores accedan de manera clara, oportuna y confiable a las políticas, lineamientos, decisiones y resultados de gestión.

2. Alcance

El procedimiento abarca desde la identificación de las necesidades de divulgación de cada proceso institucional, pasando por el diseño y la aprobación de las piezas de comunicación, hasta la publicación de la información, el cierre de solicitudes en el SMGI y el registro en los inventarios y archivos correspondientes de cada proceso.

3. Productos esperados

- Piezas de comunicación interna divulgadas a través del canal institucional correspondiente, registradas y clasificadas en los inventarios.

4. Condiciones especiales del procedimiento

- Respecto a las solicitudes de comunicación programadas, cada proceso debe elaborar el formato de programación cuatrimestral de contenidos, teniendo en cuenta las necesidades identificadas para el periodo, el esquema de publicación de información, los lineamientos de gobierno y solicitudes de entidades que interactúan con la Unidad.
- Las solicitudes no programadas, que no fueron incluidas en el formato de programación cuatrimestral de contenidos, deben registrarse en el flujo establecido en el SMGI, mediante el módulo de mejoras.
- Los medios de comunicación institucionales enfocados en la comunicación interna son el correo electrónico, el grupo de WhatsApp, la página web de la URF y las carteleras institucionales.
- La información publicada cumplirá con tres criterios de calidad:
 - Claridad: el lenguaje utilizado deberá ser sencillo y de fácil comprensión.

- Oportunidad: en los tiempos establecidos.
- Confiabilidad: información revisada, validada, respetando fuentes y derechos de autor

El cumplimiento de estos aspectos es evaluado por cada proceso en el último paso del flujo de solicitudes en el SMGI y es un insumo especial que facilita el mejoramiento de la gestión que adelanta comunicaciones.

- Las piezas de comunicación serán publicadas una vez revisadas y aprobadas por los solicitantes.
- Ante caída de red de internet que afecte la publicación y el acceso a la información, se avisará, inmediatamente a la Dirección de Tecnología del MHCP y se ejecutarán las acciones de contingencia que esta defina.
- Toda la publicación de información en la página web, deberá gestionarse a través del SMG a excepción de las relacionadas con proyectos normativos a comentarios, boletines de prensa o decretos expedidos, estas se tramitan una vez se identifica la necesidad por parte de los procesos misionales, de acuerdo con las decisiones del Consejo Directivo o el trámite de expedición; normalmente, se remiten por correo electrónico los insumos para la publicación.

5. Términos y definiciones

- **Campaña:** Es una serie de mensajes que comparten una misma idea y tema. Grupos o públicos objetivo: Grupos de personas a los cuales se dirigen los mensajes, teniendo en cuenta edad, sexo, estrato socioeconómico, escolaridad y ocupación
- **Canal de comunicación:** Espacio, o escenario, a través del cual se emite un mensaje dando la posibilidad de interactuar y establecer un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores de este (Ej.: audiovisual, escrito o virtual).
- **Comunicación:** Acción que permite una visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

- **Comunicación interna:** Es la difusión de la información generada al interior de la entidad de interés para sus servidores públicos.
- **Información:** Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Programación cuatrimestral de contenidos:** formato mediante el cual cada proceso identifica, de manera cuatrimestral, los contenidos que requiere divulgar durante el periodo, incluyendo las fechas de publicación, el tipo de material gráfico necesario y los canales de difusión. Esta programación se consolida en el formato establecido y se remite al proceso de Gestión de Comunicaciones a través de la tarea transversal definida en el plan de acción.
- **SMGI:** Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional.
- **Solicitudes programadas:** Corresponden a los requerimientos de divulgación identificados por los procesos institucionales, que se planifican con antelación y se incorporan en la programación cuatrimestral de contenidos. Estas solicitudes se refieren a temas, contenidos o actividades que deben difundirse en fechas específicas o dentro de un periodo determinado, y permiten organizar, priorizar y gestionar de manera eficiente la comunicación interna de la Unidad.
- **Solicitudes no programadas:** son solicitudes que surgen a medida de la gestión del día a día o imprevistos que se presentan, para su trámite por parte de Gestión de Comunicaciones, debe registrarse en el SMGI.

6. Definición del procedimiento

Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
a. Identificación y consolidación necesidades de comunicación							
1	Identificar necesidades de divulgación del proceso de comunicaciones de los demás procesos y/o información para dar cumplimiento de normas o requisitos	Cuatrimestral	4 horas		Líderes de los procesos	El líder del proceso elabora el formato de programación cuatrimestral de contenidos. Se deben tener en cuenta: el esquema de publicación, lineamientos de gobierno y solicitudes de entidades que brindan servicios a la Unidad.	Formato de programación cuatrimestral de contenidos.
2	Recibir, consolidar y revisar el formato de programación cuatrimestral de contenidos de los procesos y	Cuatrimestral	8 horas		Líder del proceso Gestión de Comunicación Interna	Analizar las solicitudes recibidas, verificando tipo de piezas y tiempos de publicación; cuando existen dudas acerca de las solicitudes registradas por los procesos o los tiempos de publicación, se contacta a los responsables del proceso para realizar la revisión. Posterior a esto, se consolidan organizan y priorizan las necesidades en un solo archivo.	Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado
3	Registrar solicitudes en el SMGI	Cuatrimestral	16 horas		Profesional de Direccionamiento y planeación	Se solicita apoyo al Proceso de Direccionamiento y planeación para el cargue de cada solicitud en el módulo de mejoras del SMGI.	Solicitudes registradas en el SMGI



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
b. Trámite de solicitudes de comunicación							
4	Registrar solicitudes de diseño no planeadas y publicación de contenido no planeado a través del SMGI	Cuando el proceso identifica la necesidad	5 Minutos		Servidores de la Unidad	El servidor que requiere diseño de piezas o comunicación de algún contenido no programado debe registrar la solicitud en el SMGI en el flujo establecido en el módulo de mejoras y adjuntar los insumos que se requieren para la publicación o para la generación de material gráfico.	Solicitud registrada en el SMGI
5	Revisar solicitudes registradas en el SMGI y tramitar	Diario	2 Horas		Líder de Comunicación Interna	Se revisan las solicitudes registradas en el SMGI y se prioriza su atención a partir de las fechas de cumplimiento programadas; cuando se requiere información adicional acerca de la solicitud, se contacta al servidor responsable para aclarar información.	
6	Definir forma de presentación y diseñar piezas comunicativas	Diario	4 Horas		Líder de Comunicación Interna	Definir el tratamiento comunicativo que se debe dar, según sea el caso y diseñar material gráfico. Revisar estilo, ortografía, verificar fuentes y finalizar pieza a publicar.	Piezas comunicativas diseñadas
7	Revisar y aprobar pieza comunicativa	Diario	30 Minutos		Servidor solicitante	Se remite pieza gráfica, mediante correo electrónico o chat de teams para que los solicitantes revisen la propuesta y aprueben o generen las recomendaciones correspondientes. Cuando la pieza es aprobada, continua el procedimiento con la actividad de publicación (Actividad	Correo o chat de aprobación



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
					No. 8); en caso contrario, se informa a comunicaciones el detalle de los ajustes requeridos; se devuelve el procedimiento a la (Actividad No. 6) para rediseñar la pieza gráfica.	
8	Publicar en el medio de comunicación institucional	Cada vez que se tramita una solicitud	30 Minutos	Líder de Comunicación Interna	Divulgar en el medio definido y verificar que efectivamente lo pueda consultar el usuario. (Aplica en especial para las páginas web).	Información divulgada (Pantallazo, correo, etc.)
9	Registrar cumplimiento de la solicitud	Cada vez que se tramita una solicitud	10 Minutos	Líder de Comunicación Interna	Cuando se finaliza el trámite de la solicitud, se registra el cumplimiento en el flujo de solicitudes de comunicación en el SMGI y se adjuntan las evidencias del material gráfico generado y soportes de publicación. Posteriormente, se remite al solicitante para que valide el cumplimiento y realice la evaluación de la gestión adelantada.	
10	Realizar el cierre de solicitudes en el SMGI	Cada vez que se tramita una solicitud	5 Minutos	Servidor solicitante	El servidor solicitante cierra la solicitud a través del SMGI, realizando la evaluación de la oportunidad y claridad en la gestión de la solicitud.	Solicitudes finalizadas en el SMGI
11	Guardar material gráfico y registrar en los inventarios del proceso	Cada vez que se tramita una solicitud	10 Minutos	Líder de Comunicación Interna	Archivar el material gráfico en el repositorio de comunicaciones y diligenciar los datos correspondientes en el inventario.	Inventario de piezas gráficas diligenciado



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
12	Realizar el análisis de los resultados de evaluación	Cuatrimestral	4 Horas		Líder de Comunicación Interna	Cada cuatro meses, se consolida la información de la gestión adelantada y se genera el cálculo de los resultados obtenidos.	Consolidado de resultados
c. Atención a solicitudes de publicación.							
13	Recibir solicitudes relacionadas con el trámite de publicaciones en la página web	Cada vez que se recibe una solicitud	30 Minutos		Líder de Comunicación Interna	Se reciben las solicitudes registradas por los procesos para la publicación de información en la página web y se gestionan conforme a lo establecido en cada solicitud. Una vez tramitado, se registra la información el paso de publicación en el SMGI y se remite al siguiente paso para realizar la verificación por Gestión de la Información y por el proceso solicitante.	
14	Verificar la publicación realizada	Cada vez que se recibe una solicitud	5 Minutos		Profesional de gestión de la información	El profesional de Gestión de la Información verifica que la información publicada se encuentre en el lugar adecuado, conforme a la estructura y contenido definidos para los diferentes menús de la página web. Asimismo, valida que el documento publicado sea el correspondiente y registra la información del paso en el SMGI. En caso de identificar alguna inconsistencia, la solicitud deberá devolverse al paso de publicación (actividad No. 13); de lo contrario, continuará con la actividad No. 15.	



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
15	Revisar el cumplimiento de la solicitud	Cada vez que se recibe una solicitud	5 Minutos		Servidor solicitante	El servidor solicitante debe verificar que la información publicada se encuentre ubicada en la página web conforme a su requerimiento y confirmar que el archivo divulgado sea el correcto. Posteriormente, registra la información correspondiente en el SMGI y finaliza la solicitud. En caso de identificar alguna inconsistencia, la solicitud deberá devolverse al paso de publicación (actividad No. 13); de lo contrario, el procedimiento concluye.	Solicitud finalizada en el SMGI
Fin del procedimiento							

7. Controles asociados a la gestión del riesgo

Información de los controles definidos en este documento	
Nombre del control:	Validar la situación presentada y ejecutar las acciones de contingencia que defina la Dirección de tecnología del MHCP
Riesgo al que corresponde:	URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable
Numeral del documento donde se define el control:	Numeral 4. Condiciones especiales del procedimiento – GC-PD-001 v. 5.0 / punto 6
Clase:	Correctivo
Descripción:	Conocer y validar la situación presentada y ejecutar las acciones que defina la Dirección de tecnología del MHCP (Consiste en comunicarse con la Dirección de Tecnología para que genere un enlace interno al menú normativa o activen el sitio alternativo)
Propósito:	Garantizar oportunidad y acceso a la información
Alcance:	Inicia con conocer la situación y finaliza con la solución tecnológica
Responsable:	Líder de Comunicación Interna
Línea de defensa del responsable:	Primera línea de defensa
Periodicidad:	Ante caída de red
Observaciones o desviaciones:	Cuando se requiera remitir información y las fallas persistan, se debe comunicar a los grupos de valor y enviar un enlace que les permita el acceso.
Evidencias:	Acciones de contingencia, mensajes de texto, correos electrónicos o canales disponibles
Mecanismos de divulgación:	Se notifica de la falla a la alta dirección para continuar con la divulgación de la información

Información de los controles definidos en este documento	
Nombre del control:	Revisar y aprobar la información antes de la publicación
Riesgo al que corresponde:	URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable
Numeral del documento donde se define el control:	Numeral 4. Condiciones especiales del procedimiento, punto 5
Clase:	Preventivo
Descripción:	Las piezas de comunicación serán publicadas una vez revisadas y aprobadas por los solicitantes
Propósito:	Garantizar oportunidad y acceso a la información
Alcance:	Inicia con la recepción de solicitudes de divulgación de información y finaliza con la publicación; incluye la revisión y verificación de la información por el solicitante.
Responsable:	Líderes de procesos y Líder del proceso Gestión de Comunicación Interna
Línea de defensa del responsable:	Primera línea de defensa
Periodicidad:	Antes de enviar a publicación
Observaciones o desviaciones:	Cuando posterior a la publicación se identifica la necesidad de algún ajuste, la Líder de Comunicaciones gestiona de manera inmediata.
Evidencias:	Correo electrónico, Chat Teams, flujo del SMGI.
Mecanismos de divulgación:	No se realiza divulgación con la alta dirección.

Información de los controles definidos en este documento	
Nombre del control:	Verificar los tiempos de publicación de acuerdo con la información registrada en el formato de programación cuatrimestral de contenidos y el esquema de publicación
Riesgo al que corresponde:	URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable
Numeral del documento donde se define el control:	Numeral 4. Condiciones especiales del procedimiento, punto 1
Clase:	Preventivo
Descripción:	De acuerdo con la información registrada en los cronogramas cuatrimestrales enviados por cada proceso y el esquema de publicación vigente, se verifican los tiempos de publicación y en caso de ser necesario, se solicita la información a los procesos.
Propósito:	Publicar la información que soliciten los procesos oportunamente.
Alcance:	Inicia con la recepción de solicitudes de divulgación de información mediante los diferentes canales dispuestos y finaliza con la publicación; incluye la revisión y verificación de la oportunidad de la publicación integral de la información por comunicaciones y el solicitante
Responsable:	Líderes de procesos y Líder del proceso Gestión de Comunicación Interna
Línea de defensa del responsable:	Primera línea de defensa
Periodicidad:	De acuerdo con los tiempos establecidos en el Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado y en el esquema de publicación.
Observaciones o desviaciones:	Cuando se identifica que el proceso no ha gestionado la solicitud, gestión de comunicaciones realiza la alerta correspondiente.

Información de los controles definidos en este documento	
Evidencias:	Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado.
Mecanismos de divulgación:	No se divulga con la alta dirección.

8. Documento referente

Tipo	Nombre
Caracterización	Caracterización del proceso de Gestión de Comunicaciones

9. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2016-09-15	0	No aplica	Creación del documento.
2018-04-23	1.0	No aplica	Se realizó actualización general del documento, teniendo en cuenta los ajustes realizados en el formato de la caracterización de proceso y los requerimientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2019-12-10	2.0	No aplica	El proceso Información y Comunicación se dividió en los procesos Gestión de Comunicaciones y Gestión de la Información.
2021-03-26	3.0	URF_TS-218	Ajustes en responsable, entradas, salidas y versión.
2022-09-21	4.0	TS_0113	Actualización del procedimiento según nuevos formatos, inclusión de los controles asociados a la gestión del riesgo del proceso.

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2023-12-15	5.0	TS-0394	Ajuste en el alcance actividades de acuerdo con el informe de auditoría. Actualización de formato.
2025-12-15	6.0	TS-1038	Cambio el nombre del procedimiento. Ajuste en el objetivo, alcance, condiciones del procedimiento, se actualizo términos y definiciones. Actualización en la Definición del procedimiento y los controles a la gestión del riesgo. Actualización de formato.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Karime Yamhure Hurtrado
Cargo:	Profesional Especializado
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Asesora
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.



