



PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR-5020-01.04

Versión: 02

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES

Fecha: 12/12/2023

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos para desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa, toma de conciencia, participación y consulta, que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos de la Beneficencia de Cundinamarca.

2. Alcance:

Aplica para la comunicación interna y externa de todos los procesos de la entidad, que va dirigida a los diferentes grupos de interés como personas atendidas, contratistas, proveedores, comunidad, funcionarios de la entidad, entes de control, otras entidades públicas y privadas que requieren de las comunicaciones.

3. Definiciones:

Acta: Herramienta de comunicación en la que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de las reuniones que se realicen en la entidad.

Buzón de Sugerencias: Receptáculo instalado en la entidad y sus centros de protección en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los empleados, proveedores, clientes y funcionarios de la entidad.

Campañas Internas Institucionales: Consiste en las estrategias de comunicaciones que durarán un tiempo determinado y pretenden llevar información, crear conciencia y cambiar actitudes entre los funcionarios y colaboradores acerca de algún aspecto que se considere necesario cambiar, mejorar o dirigir hacia un comportamiento diferente.

Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo.

Cartelera Informativa: Es un medio de comunicación visible y accesible a todos los funcionarios, contratistas y visitantes de la entidad y se utiliza para comunicar una noticia, edictos, dar un aviso o hacer publicidad de un tema de interés general.

Clientes, usuarios o grupos de interés: Son las partes interesadas, con las cuales se establece un flujo de comunicación que aplica para todos los procesos de la Beneficencia de Cundinamarca. Entre estos se incluyen.

- Gobernador de Cundinamarca
- Población beneficiaria
- Entes de control
- Servidores públicos y contratistas de la entidad

Elaborado / Actualizado por:
Sonia María Gil González
Contratista Profesional Oficina
Asesora de Planeación

Revisado por:
Doris Analida Lozano Escobar
Profesional Universitario Oficina Asesora
de Planeación

Aprobado por:
José Antonio Moreno Veloza
Jefe Oficina Asesora de Planeación

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: PR-5020-01.04
	PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES	Versión: 02
<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación • Población general <p>Certificados: Comunicación solicitada por funcionarios, exfuncionarios o contratistas para demostrar ingreso promedio, tiempo de servicio u otra información de interés y que hace parte de la historia laboral en la entidad.</p> <p>Circulares: Herramienta para comunicar las directrices a los grupos de interés externos de la organización.</p> <p>Comités: Los comités de la Beneficencia de Cundinamarca están conformados por funcionarios que se encargan de tratar o resolver un asunto particular, de acuerdo con las funciones asignadas a este. La conformación de un comité se formaliza a través de resolución.</p> <p>Comunicación: Es el proceso que permite dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio.</p> <p>Comunicación Externa: Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.</p> <p>Comunicación Interna: Requisito de la norma en que la dirección se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Comunicación Directa: En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor son simultáneas y se produce mediante la relación interpersonal.</p> <p>Correo electrónico: Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet.</p> <p>Cliente Interno: Son los usuarios internos de la entidad que interactúan con otros miembros de la misma organización y requieren información.</p> <p>Clientes Externos: Son los usuarios externos que requieren información de la entidad.</p> <p>Dialogo Social: Es el intercambio de información entre representantes de la entidad y los clientes internos y externos sobre temas de interés común directamente relacionados con la misión y objetivos institucionales de la organización.</p> <p>Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.</p>		
Elaborado / Actualizado por: Sonia María Gil González Contratista Profesional Oficina Asesora de Planeación	Revisado por: Doris Analida Lozano Escobar Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	Aprobado por: José Antonio Moreno Veloza Jefe Oficina Asesora de Planeación



PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR-5020-01.04

Versión: 02

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES

Fecha: 12/12/2023

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.

Encuestas: Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Intranet: Es el sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la Entidad. Tiene como objetivo facilitar a los funcionarios la consulta en el portal web.

Información pública: Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Memorandos: Herramientas de comunicación que la gerencia utiliza para comunicaciones con todos los grupos de interés internos

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Medio De Comunicación: Son las diferentes vías por las que se estará transmitiendo información.

Partes Interesadas: Son los individuos, grupos u organizaciones que forman parte o se benefician o afectan por el quehacer de la entidad y sus proyectos.

4. Políticas Generales de Operación:

Comunicación Interna

Es el intercambio de información entre los distintos procesos de la entidad a través de sus canales internos. Sus propósitos son mantener al funcionario siempre informado de lo que ocurre en su ámbito laboral, desarrollar una cultura sólida en la entidad, promover un mayor compromiso por parte del funcionario y fomentar un buen ambiente de trabajo. A continuación, se mencionan los canales de comunicación interna.

- Buzón Sugerencias
- Campañas Internas Institucionales
- Cartelera Informativa
- Correo electrónico interno
- Intranet
- Talleres y charlas de capacitación para los funcionarios
- Los grupos de WhatsApp de uso institucional para temas laborales específicos
- Quién comunica: Todos los funcionarios y contratistas de la Beneficencia de Cundinamarca.
- Qué se comunica: Lineamientos, información o comunicados.
- Cuando se comunica: Cada vez que se requiere.

Elaborado / Actualizado por:
Sonia María Gil González
Contratista Profesional Oficina
Asesora de Planeación

Revisado por:
Doris Analida Lozano Escobar
Profesional Universitario Oficina Asesora
de Planeación

Aprobado por:
José Antonio Moreno Veloza
Jefe Oficina Asesora de Planeación



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR-5020-01.04

Versión: 02

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES

Fecha: 12/12/2023

- A quiénes se comunica: A funcionarios y contratistas

La comunicación interna es un elemento estratégico para el desarrollo de la entidad, que facilita el logro de la misión, visión y objetivos institucionales. De igual forma se utiliza para promover la participación e incrementar el sentido de pertenencia de sus funcionarios y proyectar una efectiva imagen institucional.

Para ello la Beneficencia de Cundinamarca cuenta con los siguientes documentos:

- Actas
- Certificados
- Circulares
- Memorandos

Comunicación Externa

Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier, cuyo objetivo principal es promover las cualidades de la entidad y las novedades más sobresalientes con los entes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones y proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.

Los canales de la comunicación externa:

- **Oficios:** Los oficios son tipos documentales que son utilizados para comunicar disposiciones o responder consultas a entidades y personas externas de la Beneficencia de Cundinamarca.
- **Página web:** Esta página es actualizada permanente, en lo concerniente a las noticias que figuran en la página de inicio, con el objetivo de mantener líneas de comunicación directa con los visitantes y medios de comunicación.
- **Qué se comunica:** Los planes, programas y proyectos de la entidad, sus informes de ejecución y los temas de interés de la ciudadanía.
- **Cuándo se comunica:** De manera permanente y según lo establecido en la normatividad vigente.
- **A quiénes se comunica:** Servidores públicos, contratistas, proveedores, medios de comunicación y ciudadanía en general.
- **Redes sociales:** Forma parte del entorno institucional e implican una nueva forma de interactuar y relacionarse con los demás, independientemente de las distancias. Este tipo de herramientas ofrecen un acceso libre a la información de la entidad.

Elaborado / Actualizado por:
Sonnía María Gil González
Contratista Profesional Oficina
Asesora de Planeación

Revisado por:
Doris Analida Lozano Escobar
Profesional Universitario Oficina Asesora
de Planeación

Aprobado por:
José Antonio Moreno Veloza
Jefe Oficina Asesora de Planeación



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR-5020-01.04

Versión: 02

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES

Fecha: 12/12/2023

Comunicación a Entes de Control

Se trata de la información reportada o comunicada ante los entes de control, ciudadanía, instituciones gubernamentales y organizaciones que interactúan con la entidad.

Cada dependencia o entidad se encarga de atender este tipo de requerimientos relacionados con trámites, servicios y resultados de gestión en forma amplia y precisa de acuerdo con el tipo de informe requerido, cumpliendo con los lineamientos establecidos para tal fin y a través de los canales establecidos por los entes de control.

Comunicación Informal

La comunicación informal fluye dentro de la entidad sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los funcionarios. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con las actividades que desarrolla la entidad.

Los canales de comunicación interna informal son:

- Personal
- Telefónica
- Verbales
- WhatsApp

Política de Comunicación

De acuerdo a las orientaciones de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG el procedimiento de comunicaciones de la Beneficencia de Cundinamarca estudiará y apropiará la información que se produzca en torno al comportamiento de la ciudadanía y grupos de valor frente a las necesidades de información, por esta razón se deben analizar variables como:

- Respuesta a publicaciones en redes sociales
- Respuesta a foros y temas de interés por canales oficiales
- Respuesta a encuestas
- Espacios de participación ciudadana que permitan la denuncia sobre afectaciones a lo público y los comportamientos antiéticos
- Caracterizar los grupos de interés y grupos de valor de la entidad.

La Beneficencia de Cundinamarca con el fin de fortalecer su comunicación y espacios de transparencia institucional con las partes interesadas, se compromete a difundir la información de su gestión tanto para los clientes internos como externos, de forma oportuna, objetiva, veraz, completa, clara y actualizada, en aquellos canales establecidos por la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

Elaborado / Actualizado por:
Sonia María Gil González
Contratista Profesional Oficina
Asesora de Planeación

Revisado por:
Doris Analida Lozano Escobar
Profesional Universitario Oficina Asesora
de Planeación

Aprobado por:
José Antonio Moreno Veloza
Jefe Oficina Asesora de Planeación



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR-5020-01.04

Versión: 02

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES

Fecha: 12/12/2023

La política de comunicación en la Beneficencia de Cundinamarca está orientada a ordenar el proceso de información, logrando la calidad de los servicios, así como a afianzar el sentido de pertenencia de los funcionarios, mejorando la interrelación comunicacional de la entidad con la comunidad y sus diferentes grupos de interés. Busca garantizar que la información interna y externa se divulgue en forma permanente y transparente hacia sus clientes internos y externos, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional de la entidad.

5. Procedimiento:

ITEM	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	P	Establecer canales de comunicación, ya sea en medio digital, físico, portal web o los que establezca la normatividad vigente	Gerencia General	Comunicación
2	P	Diligenciar la matriz de comunicaciones internas y externas.	Líderes y responsables de todos los Procesos	FT 5020-01-04.01 - Matriz de Comunicaciones
3	H	Consolidar y publicar en el portal web la matriz de comunicaciones actualizada de todos los procesos de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	Publicación en el portal y correos electrónicos
4	P	Diseñar y comunicar los instrumentos y estrategias de recolección de información para conocer las necesidades de información y de satisfacción de los grupos de interés de la entidad	SIAC, Gestión Talento Humano	Instrumentos y estrategias
5	H	Proyectar las comunicaciones internas y externas, en las plantillas establecidas en el sistema de gestión documental de la entidad	Líderes y responsables de todos los Procesos	Comunicaciones
6	V	Revisar, ajustar y aprobar las comunicaciones internas y externas. Las internas las firman los líderes de los procesos y las externas las firma la Gerencia General.	Líderes de todos los Procesos y Gerencia General	Comunicaciones
7	H	Notificar la entrega de la comunicación a los interesados, dejando evidencia en el sistema de gestión documental	Líderes de todos los Procesos y Gerencia General	Comunicaciones entregadas, enviadas y/o notificadas
		FIN		

Elaborado / Actualizado por:
Sonia María Gil González
Contratista Profesional Oficina
Asesora de Planeación

Revisado por:
Doris Analida Lozano Escobar
Profesional Universitario Oficina Asesora
de Planeación

Aprobado por:
José Antonio Moreno Veloza
Jefe Oficina Asesora de Planeación



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR-5020-01.04

Versión: 02

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES

Fecha: 12/12/2023

6. Registros y Documentos de Referencia:

Código	Nombre del Registro
FT 5020-01-04.01	Matriz de Comunicaciones

7. Control de Cambios:

FECHA DD/MM/AAAA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/12/2023	02	Se han realizado las siguientes actualizaciones al procedimiento: 1. Se ha descrito el formato relacionado con el procedimiento, numeral 6 – Registros y Documentos de Referencia. 2. Se hace uso del nuevo formato.
19/12/2022	01	Creación del Documento.

Elaborado / Actualizado por:
Sonnia María Gil González
Contratista Profesional Oficina
Asesora de Planeación

Revisado por:
Doris Analida Lozano Escobar
Profesional Universitario Oficina Asesora
de Planeación

Aprobado por:
José Antonio Moreno Veloza
Jefe Oficina Asesora de Planeación