

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: PT.0710.05	VERSIÓN: 03	Página 1 de 4	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo de Comunicaciones	REVISADO POR: Asesor Comunicaciones	APROBADO POR: Secretaría General		

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades para realizar los diferentes procesos de comunicación al interior de la CVC, a través de los cuales se genera el flujo de información interna y externa, en procura de contribuir a mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde que se recolecta información para realizar el boletín interno o externo y termina con su publicación y archivo de la copia respectiva. Aplica para todos los procesos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC.

## 3. DEFINICIONES

**Emisores:** Para la corporación se consideran emisores los siguientes: Asamblea Corporativa, Consejo Directivo, Director General, Secretaria General, directores de área, jefes de oficina, coordinadores de grupo, coordinadores de proceso, funcionarios y demás personal de apoyo.

**Receptores:** Para la corporación se consideran receptores los siguientes: Director General, Secretaria General, directores de área, jefes de oficina, coordinadores de grupo, coordinadores de proceso, funcionarios, personal de apoyo, usuarios y medios de comunicación.

**Flujos de comunicación:** La necesidad de comunicación puede ser de carácter interno: de forma descendente, de las directivas de la corporación hacia los colaboradores; ascendente, de los colaboradores a sus jefes, u horizontal, entre procesos; o de carácter externo: con los usuarios.

### 1. Medios Formales:

**Acuerdo:** Es el acto administrativo mediante el cual se expresa el Consejo Directivo de la entidad, para manifestar las decisiones y lineamientos de índole corporativo.

**Circular:** Documento de carácter informativo mediante el cual se divulga y fijan políticas internas, criterios jurídicos, instrucciones de la entidad. Este documento puede ser de origen jurídico o técnico.

**Correo electrónico oficial:** Es el mensaje que se emite por medio electrónico oficial y válido de la corporación, el mensaje puede contener información o peticiones que son re-direccionadas por el administrador del correo al funcionario de competencia. La dirección de correo es [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co).

**Correo electrónico masivo interno corporativo:** Es el correo electrónico administrado por el proceso de comunicación corporativa de la CVC, mediante el cual se difunde información de interés general para la entidad y sus integrantes. La dirección de correo es [cvcnoticias@cvc.gov.co](mailto:cvcnoticias@cvc.gov.co).

**(FT.0710.03 memorando):** Documento por medio del cual se transmiten solicitudes, conceptos o respuestas al interior de la corporación.

**Oficio:** Documento por medio del cual se transmiten solicitudes, conceptos o respuestas al exterior de la corporación.

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: PT.0710.05	VERSIÓN: 03	Página 2 de 4	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo de Comunicaciones	REVISADO POR: Asesor Comunicaciones	APROBADO POR: Secretaría General		

**Resolución:** Es el acto administrativo mediante el cual se manifiesta la entidad (Director General, directores de área y territoriales).

## 2. Medios No Formales:

**Correo electrónico personal:** Es el correo electrónico de uso personal para cada uno de los colaboradores de la corporación, mediante el cual se adelanta gestión y se cruza información con el resto de los integrantes de la organización.

**Chat corporativo:** Es el aplicativo para establecer conversaciones escritas a nivel interno.

## 4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Generar una solicitud de transmitir un mensaje al interior o exterior de la corporación de acuerdo a los objetivos y metas institucionales.	Funcionario responsable de la dependencia que emite la información	Área responsable de la información que se desea comunicar.	FT.0340.04 Acta de reunión interna o FT.0340.03 Acta de reunión externa. FT.0340.28 Listado de asistencia a reunión Conceptos técnicos, conceptos jurídicos, decisiones corporativas, directrices, correos electrónicos.
2. Recopilar la información necesaria para producir el documento.	Funcionario responsable de la dependencia que emite la información	Área responsable de la información que se desea comunicar.	Correo electrónico.
3. Redactar la comunicación de acuerdo con la naturaleza del emisor y receptor.	Funcionario responsable de la dependencia que emite la información	Área responsable de la información que se desea comunicar.	
4. Revisar y aprobar borrador del documento que se va a emitir. Si se trata de un correo electrónico se pasa a la actividad 8.	Funcionario de cargo superior que aprueba el documento según acto administrativo vigente.	Área responsable de la emisión del documento	
5. Imprimir el documento, se le asigna un número consecutivo correspondiente, y hacer revisar de todos los involucrados en él, haciendo apuntar un visto bueno por parte de cada interviniente en su formulación.	Funcionario responsable de la dependencia que emite la información	Área responsable de la información que se desea comunicar.	

<b>PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: PT.0710.05	VERSIÓN: 03	Página 3 de 4	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo de Comunicaciones	REVISADO POR: Asesor Comunicaciones	APROBADO POR: Secretaría General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
6. Tramitar firma del jefe del área o funcionario responsable de la emisión del documento.	Funcionario responsable de la dependencia que emite la información	Área responsable de la información que se desea comunicar.	
<p>7. Verificar datos del receptor, en caso de ser necesario actualizar base de datos y enviar documento con el mensaje a transmitir al área receptora de la información, en el medio formal indicado.</p> <p>En caso que se trate de una información de interés general de índole corporativa, enviar al grupo de comunicaciones para que lo difunda a través del correo electrónico interno corporativo, la intranet. Si se trata de un mensaje de impacto en la comunidad enviar al grupo de comunicaciones para que lo difunda a través de boletín de prensa. Ver procedimiento de elaboración y difusión de boletines PT.0710.04.</p> <p>NOTA: Todos los mensajes que tengan relación directa con el sistema de gestión de calidad, se socializan a través del correo electrónico interno de gestión de calidad.</p> <p>En caso de tratarse de una respuesta a un usuario, esta se hace mediante el correo oficial <a href="mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co">atencionalusuario@cvc.gov.co</a>.</p> <p>Cuando se responde solicitudes ingresadas por el aplicativo de atención al usuario y mediante carta u oficio es enviado por la dependencia a través de la ventanilla única.</p>	Funcionario responsable de la dependencia que emite la información/Profesional especializado	Área responsable de la información que se desea comunicar/ Comunicaciones/ Grupo de calidad / atención al usuario / ventanilla única	
8. Publicar y difundir el documento en el portal de empleados (intranet).	Profesional Especializado	Comunicaciones /Grupo de calidad/ Dependencia emisora responsable	Documento en soporte de correo electrónico, (FT.0710.02) carta, FT.0550.04 resolución, oficio y pantalla de intranet
9. Retroalimentar el mensaje en caso de ser una comunicación de flujo ascendente o flujo horizontal. En caso de tratarse de un flujo comunicativo descendente hacer seguimiento al cumplimiento del acto administrativo.	Funcionario Receptor / Funcionario Emisor	Área responsable de la emisión del documento/ Área receptora del documento	

<b>PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: PT.0710.05	VERSIÓN: 03	Página 4 de 4	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo de Comunicaciones	REVISADO POR: Asesor Comunicaciones	APROBADO POR: Secretaría General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
10. Archivar documento.	Funcionario que emite el documento	Área que emite el documento	Documento: acuerdo, resolución, (FT.0710.02) carta, circular, (FT.0710.03) memorando, oficio, correo electrónico, intranet y exodus. Boletín de prensa. Planilla de correo y colilla firmada de correo certificado.

## 5. ANEXOS

- Anexo 1: FT.0710.02 Plantilla de carta u oficio.
- Anexo 2: FT.0710.03 Memorando.
- Anexo 3: FT.0340.03 Acta de reunión externa.
- Anexo 4: FT.0340.04 Acta de reunión interna.
- Anexo 5: FT.0340.28 Listado de asistencia a reunión
- Anexo 6: FT.0710.04 Circular.
- Anexo 7: FT.0550.04 Resolución