

1 OBJETIVO

Comunicar a los miembros de la comunidad interna de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –ADRES la información sobre la gestión, novedades y demás temas de interés interno, mediante la implementación de estrategias de divulgación, seguimiento y evaluación de indicadores con el propósito de mejorar del clima organizacional y la adecuada y oportuna circulación de la información y la comunicación en la entidad.

2 ALCANCE

Inicia con la solicitud de la divulgación de información al interior de la ADRES, continúa con la revisión, aprobación y producción de la(s) pieza(s) o la actividad de comunicación o y finaliza con la divulgación de la información y posterior notificación al área requirente.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Líder del proceso de Gestión de Comunicaciones

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las solicitudes de apoyo al área de comunicaciones deben ser tramitadas a través del correo electrónico de comunicaciones (comunicaciones@adres.gov.co), el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones (carlos.obregon@adres.gov.co) y la persona encargada de la Comunicación Interna (sonia.pardo@adres.gov.co), adjuntando el formato de *solicitud de publicación de pieza de comunicación* GECO-FR01 y los archivos anexos (fotos, documentos, circulares, resoluciones, entre otros) que se requieran.
- Las solicitudes se deben realizar con mínimo tres (3) días hábiles de antelación a la fecha que se necesita divulgar.
- Los requerimientos serán sometidos a revisión por parte de la Dirección General – Gestión de Comunicaciones.
- La información que se desee comunicar debe ser de interés para la organización y observar los lineamientos definidos en la Política de Comunicaciones de ADRES. Los directores, jefes o coordinadores de áreas deben tener conocimiento sobre la información a comunicar y realizar la solicitud de apoyo directamente o a través de la persona designada de su equipo de trabajo.
- Si su solicitud contempla algún requerimiento especial que no esté contemplado en las opciones del formato de *Solicitud de publicación de piezas de comunicación*". GECO-FR02 puede referenciarla en la casilla de "otros".
- Los fondos y protectores de pantalla dispuestos en los computadores serán publicados de acuerdo con el orden de llegada de las solicitudes, a excepción de las solicitudes de la Dirección General, las cuales tendrán prelación sobre el resto.
- Previo a estructuración y divulgación del boletín de Comunicación Interna de la ADRES "Sintonía ADRES", se realizará un consejo editorial para discutir y definir su contenido.
- El comité editorial está definido a través del protocolo de funcionamiento GECO- PT01

mediante el cual se establecieron las normas generales que permiten tomar decisiones y llegar a acuerdos consensuados sobre el contenido del Boletín.

- De acuerdo con el protocolo del comité editorial las secciones serán fijas, sin embargo, podrán flexibilizarse de acuerdo con las necesidades de la entidad.
- Las direcciones u oficinas de la ADRES que solicitan integrar información en el contenido de Sintonía ADRES, deben solicitar al área de Dirección General – Comunicaciones la participación en el comité editorial.
- Las solicitudes frente a la inclusión de información del boletín de Comunicación Interna de la ADRES, deben ser enviadas el lunes o martes si es lunes festivo a través del correo comunicaciones@adres.gov.co yala persona encargada de la Comunicación Interna (sonia.pardo@adres.gov.co) con el formato de *solicitud de publicación de pieza de comunicación* GECO-FR01 y los archivos anexos que se requieran de acuerdo con cada solicitud. Esto aplica paralas áreas que no son miembros permanentes del comité editorial.
- El día hábil siguiente a la realización del comité editorial, se socializará con todos los solicitantes la información a publicar en el formato de “esquema de publicación” GECO-FR02, con el fin de que se revise y apruebe el contenido consolidado, ya sea por parte del director, jefe o coordinador de área. En caso de no recibirse observación alguna, se entenderá como aprobado y validado el contenido definido y revisado por el equipo de comunicaciones.
- La revisión de la información a comunicar que se efectúa en este proceso contempla la verificación de la pertinencia del tema y la intención del mensaje; el cumplimiento de los criterios de lenguaje claro, preciso, conciso, incluyente y universal; el mensaje debe ser claro, preciso y corto, el cumplimiento de las normas ortográficas, gramaticales y de derechos de autor.

5 REQUISITOS LEGALES:

Ver normograma del proceso.

6 DEFINICIONES:

Ver Glosario General

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro |
|---------|---|---|---|---|
| 1 | Solicitar la divulgación de información | Las áreas de la entidad realizan la solicitud de divulgación interna de información a través del formato de <i>solicitud de publicación</i> GECO-FR01, al correo electrónico comunicaciones@adres.gov.co . Las solicitudes pueden efectuarse por parte de colaboradores del equipo, diferentes al director, jefe, coordinador o líder de proceso. No obstante, los jefes inmediatos deben aparecer copiados en el mensaje de correo electrónico con la solicitud, indicando que corresponde a un requerimiento informado o solicitado por el director, jefe o coordinador de área. | Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus delegados (previa autorización de jefe inmediato o supervisor). | Correo Electrónico Formato de Solicitud de publicación GECO-FR01 |
| 2 PC | Recibir y revisar la solicitud | <p>La persona encargada del proceso de Comunicación Interna recibe la solicitud generada por las áreas de la entidad y el asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, revisa que el formato se encuentre debidamente diligenciado y que la información anexa contenga los insumos para completar el proceso de comunicación. Así mismo, se debe revisar que la información a divulgar cumpla con lo establecido en la política de operación de este procedimiento.</p> <p>¿La solicitud tiene la información cumple con los criterios definidos para generar la comunicación solicitada?</p> <p>Sí: Se registra en el formato "<i>Control de solicitudes</i>" GECO-FR03. Continúa con la actividad 3.</p> <p>No: Se registra en el formato "<i>Control de solicitudes</i>" GECO-FR03 el rechazo de la solicitud y el motivo. De igual forma, se devuelve la solicitud al área requirente a través de mensaje de correo electrónico, explicando el motivo de devolución o solicitando la ampliación o corrección de la información a comunicar.</p> | Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue. | Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03 Correo electrónico. |

| | | | | |
|---------|---|--|--|---|
| | | <p>Si corrige: el área solicitante envía de nuevo a través de correo electrónico la solicitud de apoyo de comunicaciones y reinicia esta actividad.</p> <p>Si no corrige: se finaliza este procedimiento.</p> | | |
| 3 | Producción y divulgación de la pieza de comunicación | <p>El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, junto con el área solicitante acuerdan la estrategia de comunicación e inician su ejecución con el apoyo de los funcionarios y contratistas de la Dirección General de área de Comunicaciones, teniendo en cuenta los recursos disponibles y medios solicitados. Durante estos espacios de entendimiento se informará al área la fecha en la que se generará la publicación del mensaje remitido, los avances de la pieza de comunicación y las versiones previas a la versión final, en caso de que existan.</p> <p>En caso de que el medio de divulgación sea el Boletín Sintonía Adres, deberá someterse al filtro editorial del Comité de los martes.</p> | Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue. | <p>Actas de reunión y/o listados de asistencia o la trazabilidad por correo electrónico.</p> <p>Piezas de comunicación divulgada o publicada.</p> |
| 4 | Comunicar al área solicitante el resultado de la solicitud. | El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, informa al área solicitante el resultado de su requerimiento y envía las evidencias correspondientes para su trazabilidad, con el fin de recibir la aprobación, previa publicación y divulgación. | Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue. | Correo electrónico con la respuesta del caso. |
| 5 PC | Aprobación del contenido a comunicar | <p>El director, jefe o coordinador de área remitirá correo electrónico de aprobación de la pieza de comunicación remitida, autorizando su publicación en el medio definido.</p> <p>Sí aprobó: se procede a la divulgación en el tiempo y canal definido.</p> <p>No aprobó: El área solicitante de indicar los motivos de no aprobación y sugerir los cambios, a través de correo electrónico, para que comunicaciones proceda al ajuste.</p> | Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus delegados | <p>Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03</p> <p>Correo electrónico</p> |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | | <p>Sin respuesta de aprobación: se suspenderá el proceso de divulgación hasta que el director, jefe, coordinador o líder de grupo remitan el correo aprobando o no.</p> <p>Para el caso de la información del Boletín Sintonía Adres, si el director, jefe, coordinador o líder grupo, no envían la aprobación, las observaciones o los comentarios al contenido consolidado y remitido por el equipo de comunicaciones, se entenderá como aprobado.</p> <p>En caso de requerir ajustes o tener observaciones sobre el mismo, estas deben remitirse mediante correo electrónico a comunicaciones para que sea ajustado. En tal caso, retornar a la actividad 3 de este procedimiento.</p> | | |
| 6 | Publicación de la pieza y actualización del estado de la solicitud | <p>Cada vez que se recibe correo de aprobación por parte del área solicitante o no se reciben comentarios frente al contenido del Boletín, la asesora de la dirección general, encargada de las comunicaciones, publica y divulga la información por el medio definido en la fecha acordada.</p> <p>En el registro del formato "Control solicitudes" GECO-FR03 se actualizará la fecha de publicación y se actualizará el estado a "finalizado". Fin del procedimiento</p> | Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue. | <p>Pieza divulgada</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03</p> |

8 CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción del cambio | Asesor del proceso |
|---------|-------------------------|---|--|
| 1 | 27 de abril de 2020 | Versión inicial | Olga Marcela VargasAsesor OAPCR |
| 2 | 31 de mayo de 2021 | Ajuste medio de solicitud, eliminar gestión a través de mesa de servicio y actualizar acción de aprobación por parte del solicitante, previa publicación. | Olga Marcela VargasAsesor OAPCR |
| 3 | 23 de noviembre de 2023 | Ajuste de "Solicitud de publicación de piezas de comunicación" | Lina Jimena Ocampo Gestor de Operaciones OAPCR |

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Sonia Esperanza Pardo López Contratista - Dirección General Fecha: 1/10/2023 | Santiago Santacoloma Salgado Contratista - Dirección General Fecha: 11/10/2023 | Carlos Obregón Gonzáles Asesor de comunicaciones - Dirección General Fecha: 29/11/2023 |