

Resolución Número 457 (Agosto 9 de 2018)

“Por la cual se actualiza la versión del documento “P-SC-002 Procedimiento de Comunicación Organizacional” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SC-002	3	Procedimiento de Comunicación Organizacional TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO 2º: Derogar la Resolución 352 del 27 de mayo de 2016, mediante la cual se había actualizado la versión 2 del documento P-SC-002 Procedimiento de Comunicación Organizacional.

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dado en Bogotá, D.C. a los nueve (9) días del
mes de agosto dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABLE**
- 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. CONDICIONES GENERALES**
 - 6.1. Tipos de procesos de comunicación
 - 6.2. Identificación del Público Objetivo
 - 6.3. Canales de Comunicación
- 7. PLANEACION DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**
 - 7.1. Fases para el desarrollo de la Comunicación Organizacional
 - 7.2. Comunicación Corporativa
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
- 9. TABLA DE FORMATOS**

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	14-10-14	Se solicitó la creación de este procedimiento	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
1	27-08-15	Se solicita la modificación del procedimiento teniendo en cuenta las dinámicas actuales de la Entidad	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
2	16-05-16	El procedimiento se actualizó en sus canales de comunicación, correo electrónico, redes sociales, carteleros y comunicación corporativa de igual manera se actualiza el formato de solicitud de publicación y se eliminan los anexos quedando inmersos en el documento como links direccionados a la Intranet de la Entidad.	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
3	29-05-18	Se realiza actualización de los medios de comunicación interna, lenguaje incluyente, firma de correo institucional y Política del uso del servicio de la Intranet.	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como fin establecer las actividades y responsabilidades que se deben tener en cuenta para el desarrollo de la comunicación organizacional de TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para conocimiento y aplicación de las servidoras y servidores públicos, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A.

El procedimiento inicia con la planificación de los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de las actividades y finaliza con la consolidación de la información de los mensajes comunicados.

3. RESPONSABLE

El Profesional Universitario de Comunicación Organizacional de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones es el responsable de la elaboración y mantenimiento de este procedimiento.

El (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones velará por si su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de las personas responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Comunicación Organizacional (Libaert)
- Branding Corporativo
- Master Dircom
- Manual de Imagen del Distrito Capital
- Manual de Diseño Gráfico
- Manual de Microsoft Outlook

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código	Versión	Fecha	
	P-SC-002	3	Julio de 2018	

5. DEFINICIONES

Canal de Comunicación: un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.

Los canales pueden ser personales o masivos; los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa, voz a voz y puede darse entre dos personas y más. Los canales masivos pueden ser escritos, digitales, virtuales, televisivos o radiales y tienen la capacidad de llegar a mayor cantidad de personas con una sola emisión.

Carteleras digitales: es una herramienta de comunicación digital conformada por una red de pantallas interconectadas, la cual permite a través de un formato audiovisual ofrecer una comunicación atractiva y efectiva a los públicos objetivos, sobre los contenidos relevantes para la entidad y lenguaje amable y efectivo para el público objetivo.

Comunicación ascendente: se trata de la comunicación que proviene de los miembros de la Entidad hacia la Alta Gerencia de la organización. A través de esta comunicación los distintos públicos de la Empresa pueden participar de manera activa con TMSA. De esta manera se mejora el conocimiento entre las personas, se promueve la manera de aportar ideas y es una herramienta fundamental para la retroalimentación, contribuyendo a mejorar el ambiente laboral, solucionar posibles conflictos, a suplir necesidades y mejorar la gestión de calidad.

Comunicación descendente: es la comunicación que proviene desde la Alta Gerencia de la organización al resto de los funcionarios que hacen parte de esta. Esta comunicación resulta eficaz si se transmite de forma concreta y se hace una adecuación correcta del mensaje al destinatario. Tiene un carácter de respeto y confianza si se realiza de forma que los destinatarios y destinatarias la perciban como próxima y verdadera.

Comunicación organizacional: la comunicación organizacional es un fenómeno que ocurre en todas las entidades, ya sea de forma natural o intencionada. Es un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estos elementos pueden estar formalizados y están planteados hacia la mejora organizativa,

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

tienden a buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la Entidad. Las organizaciones se ven directamente influenciadas por la manera como se genera la comunicación, por tanto, los procesos de Comunicación Organizacional son esenciales ya que permiten mantener interrelacionada e integrada a la organización. La comunicación debe cumplir con una característica transversal a la Entidad, es decir, implica a todos los componentes de la organización en todos los procesos internos de gestión y a todos los niveles organizacionales.

Comunicación horizontal: es la que fluye entre los funcionarios que hacen parte de la Entidad que se encuentran en el mismo nivel. La mayoría de los mensajes emitidos crean cohesión y coordinación empresarial, incrementa el espíritu de equipo y el ambiente laboral, haciendo partícipes a las diferentes partes de los procesos.

Comunicación transversal: es aquella que fluye entre los miembros de la organización que no desempeñan necesariamente un mismo tipo de trabajo, área y cumplimiento de funciones, de tal forma que se ponen en común diferentes informaciones y puntos de vista. Esta comunicación es fundamental para los procesos empresariales, debido al enriquecimiento en los conocimientos comunes, misión y visión empresarial.

Correo electrónico: es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP.

Correos masivos: se refiere a cualquier mensaje de correo electrónico enviado a una larga lista de destinatarios que tiene un contacto idéntico para cada persona. Esta lista de contacto debe ser utilizada con un fin institucional, que en el caso de la Entidad está definido por el correo (Todos).

DOFA: instrumento que se utiliza para determinar las Debilidades - Oportunidades – Fortaleza y Amenazas de una organización.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

Fondo de Escritorio: el Fondo de Escritorio, también llamado fondo de pantalla o papel tapiz (por su nombre en inglés, *wallpaper*), es la imagen de fondo que aparece en el monitor de todos los computadores.

Funcionarios: son los trabajadores - trabajadoras oficiales y los empleados - empleadas Públicos de TRANSMILENIO S.A., que están vinculados directamente a la Entidad y hacen parte de los procesos activos de la misma.

Grupos de interés: se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de actividad empresarial y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

Existen varias definiciones relativas al concepto, tales como “Stakeholders” o “Partes interesadas”, pero todas tienen en común al tratarse de aquellas personas, grupos o colectivos que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones.

Información lineal: es la comunicación que solo se encarga de informar a los receptores, quienes no tienen posibilidades de dar una retroalimentación.

Información circular: es la comunicación que permite al receptor dar una retroalimentación de la información que se ha generado, de esta manera es una comunicación de doble vía.

Listado maestro: es un formato que relaciona toda la documentación existente en un sistema de gestión, donde se utiliza una codificación y estructura específica para su identificación.

Medios internos: el canal por el cual se envían los mensajes se denomina medios internos de comunicación, que tienen la función de brindar todo tipo de información, esclarecer rumores y motivar al personal en su trabajo para fomentar la participación e integración en todas las actividades de la organización. Estos pueden dividirse en mediatizados y directos. Los mediatizados, con un soporte tecnológico para diseminar la información rápidamente; y los directos, con la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara, ayudando a promover, coordinar y hacer cumplir las tareas productivas de la organización.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

Micrositio: También conocido como Minisite o Weblet, es un término de diseño web que se refiere a una página web individual o a un grupo de páginas que extienden o amplían la funcionalidad de sitios web primarios. Típicamente son utilizados para añadir un conjunto de información, pueden estar o no vinculados al sitio Web principal y se pueden retirar del servidor del sitio cuando sean utilizados para un objetivo temporal.

Sistema de red común: es un sistema de comunicación que se da entre distintos equipos para poder realizar una comunicación eficiente, rápida y precisa, para la transmisión de datos de un ordenador a otro, realizando entonces un intercambio de información y compartiendo también recursos disponibles en el equipo. La red tiene que estar conformada por un terminal (punto de partida de la comunicación) y esencialmente el medio de transmisión, que es definido por la conexión que es llevada a cabo entre dichos equipos.

Redes sociales: es una forma de representar una estructura social donde dos elementos del conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.) entonces se construye una línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos

Con la evolución de la tecnología, y los medios de comunicación ha nacido la llamada era digital, donde herramientas como Facebook, LinkedIn, Twitter, entre otros, han reafirmado el papel que desempeña la teoría de los seis nodos, generando conexiones mucho más cercanas entre las personas e instituciones, dando información al instante. Actualmente, las redes sociales, desempeñan un papel fundamental en las relaciones públicas entre las entidades y los ciudadanos, por esta razón se convierten en uno de los principales elementos para tener en cuenta al pensar en un correcto manejo de proyección de la Entidad.

Responsable de contenido: servidor público delegado por los jefes de cada una de las dependencias para el suministro de la información actualizada, veraz, confiable y oportuna que ha de ser publicada en el micrositio de su área.

Administrador de intranet: responsable del diseño, programación y montaje de contenido, revisión de pertinencia y vigencia de la información publicada y actualización de la información suministrada por las dependencias de la entidad.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código	Versión	Fecha	
	P-SC-002	3	Julio de 2018	

En el marco del derecho a una cultura libre de sexismo se promueve el lenguaje incluyente no sexista: el lenguaje incluyente hace referencia a toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien, hace evidente el masculino y el femenino. También evita generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres. Además, se trata que toda comunicación elimine expresiones y palabras que denigran a las personas o que promuevan la reproducción de estereotipos de género.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Tipos de procesos de comunicación

Se tienen diferentes tipos de comunicación:

- ✓ Información lineal
- ✓ Información circular
- ✓ Comunicación descendente
- ✓ Comunicación ascendente
- ✓ Comunicación horizontal
- ✓ Comunicación transversal

6.2. Identificación del público objetivo

Con objeto de identificar las necesidades de comunicación organizacional en la Entidad, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones define que los grupos poblacionales objetivo de la comunicación organizacional son:

- **Funcionarios - Funcionarias:** son los Trabajadores - Trabajadoras Oficiales y los Empleados - Empleadas Públicos de TRANSMILENIO S.A., que están vinculados directamente a la Entidad a través de un contrato laboral a término indefinido y se encuentran identificados por un carné, el cual es personal e intransferible.

A cada Funcionario - Funcionaria se le asigna un Correo Electrónico Institucional asignado por la Dirección de TIC's. El Funcionario - Funcionaria es responsable de

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

todos los correos electrónicos que son emitidos desde la cuenta de correo personal otorgada por la Empresa, del cual se considera que la información enviada es verídica.

Si bien cualquier comunicación emitida por estas personas se puede considerar oficial, todos los miembros de la Entidad se deben regir por el protocolo de crisis, donde se determina quiénes están autorizados por la Entidad para salir en medios y generar comunicados para cualquier fuente externa.

- **Contratistas:** son los trabajadores - trabajadoras que se encuentran vinculados a la Entidad a través de un contrato de prestación de servicios y poseen un correo electrónico oficial de la entidad. Deben portar su carné para identificarse al ingresar diariamente a la sede administrativa o al sistema y en caso de pérdida deberán pagar por la reimpresión del mismo.

El o la contratista es responsable de todos los correos electrónicos que son emitidos desde la cuenta de correo institucional otorgada por la Entidad, y deberá responder por la veracidad de la información enviada debido a que utiliza un correo oficial de TRANSMILENIO S.A. Cualquier comunicación emitida por un contratista se puede considerar oficial, las personas se deben regir por el protocolo de crisis, donde se determina quiénes están autorizados por la Entidad para salir en medios y generar comunicados para cualquier fuente externa.

- **Entidades Públicas del Distrito Capital:** como parte del fortalecimiento Distrital e Interinstitucional, se determina que las Entidades del Distrito hacen parte del proceso de comunicación interna, donde se busca un trabajo conjunto y sinérgico de divulgación de información a través de las Oficinas de Comunicaciones y los jefes de comunicación interna de todas las entidades del orden Distrital como:
 - Secretaria General
 - Secretaria Jurídica
 - Secretaria Privada
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital de Planeación

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital Educación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deportes
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Artes -IDARTES
- Secretaria Distrital de Movilidad
- Empresa de Renovación Urbana-ERU
- Departamento Administrativo Servicio Civil-DASC
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP
- Canal Capital
- Lotería de Bogotá
- Instituto para la Economía Social IPES
- Instituto Distrital de Turismo-IDT
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP
- Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB-
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC
- Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA
- Jardín Botánico José Celestino Mutis -JBJCM

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
- Caja de la Vivienda Popular
- Empresa de Energía de Bogotá
- Terminal de Transportes S.A
- Veeduría
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Empresa Metro de Bogotá

Por medio de comunicados de prensa, generados por el componente de Comunicación Externa, se divulgan las novedades de TRANSMILENIO S.A. a las oficinas de Comunicación Interna de las entidades del distrito, para que puedan ser replicadas a sus Funcionarios- Funcionarias y contratistas de una manera rápida y oportuna.

La manera de realizar la divulgación, es consolidando la información (comunicado oficial, soporte documental y gráfico), construyendo un correo electrónico y enviándolo a la base de datos de las Entidades del Distrito, esto con el fin de lograr que la publicación se realice de manera uniforme y constante.

El soporte de esta acción se da con los correos enviados a las áreas de comunicaciones de las Entidades del Distrito, específicamente a los encargados de la Comunicación Interna, quienes desde su autonomía determinan qué información desean divulgar y en cuáles de los eventos desean participar.

• **Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A**

Definición:

Son estudiantes que cursan el último semestre de carreras técnicas, tecnológicas o profesionales y que se vinculan a la entidad como pasantes y/o practicantes con el fin de poner en práctica sus conocimientos y facultades y así cumplir con un requisito de sus centros educativos para obtener su título.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

6.3. Canales de Comunicación

En la Entidad existen diferentes canales de comunicación los cuales se describen a continuación

6.3.1. Correo Electrónico

El Correo Electrónico permite a nuestra organización el envío inmediato de noticias y comunicados, donde el alcance de la información solo está delimitado por el mensaje mas no por el tiempo y la distancia, generando inmediatez y resultados.

Toda comunicación a través del correo electrónico institucional debe ser escrita en un formato único con las siguientes características:

Fuente: Tahoma

Color: Negro

Espaciado: Sencillo y doble

Fondo: Blanco

La información que se maneje en el Correo Electrónico de cada Funcionario - Funcionaria debe contener al final la firma, con el siguiente formato:

Nombre completo en altas y bajas - a 12 puntos en negrita

Cargo Actual en la Entidad- a 10 puntos (Todo debe ser en español y evite siglas)

Espaciado doble

Dependencia a la que pertenece - a 12 puntos en negrita

Correo electrónico corporativo - a 10 puntos

Teléfono y extensión - a 10 puntos.

Logo Institucional de TRANSMILENIO S.A., Alcaldía Mayor y Logo de la administración vigente. (Este diseño está definido por el área de diseño de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones) se descarga en la intranet "TransMitiendo"

Mensaje Ambiental

Nota confidencial

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

Ejemplo:

Fabiana del Pilar Ramírez Pérez

Profesional Universitario de Comunicación Organizacional

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

fabiana.ramirez@transmilenio.gov.co

Teléfono: 2203000 Extensión: 1908



Piense en el Medio Ambiente antes de imprimir este documento.

NOTA CONFIDENCIAL: Este mensaje (Incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la Ley. Sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual este dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, o por error recibe este mensaje, favor borrarlo inmediatamente. Cualquier retención, difusión, distribución, copia o toma cualquier acción basado en ella, se encuentra estrictamente prohibido.

This message (including any attachments) contains confidential information intended for a specific individual and purpose, and is protected by law. If you are not the intended recipient, you should delete this message. Any disclosure, copying, or distribution of this message, or the taking of any action based on it, is strictly prohibited.

Para contratistas la firma debe estar en el siguiente formato:

Nombre completo en altas y bajas - a 12 puntos en negrita

Contratista – Profesional área de estudio (Todo debe ser en español y evite siglas)

Espaciado doble

Dependencia a la que pertenece - a 12 puntos en negrita

Correo electrónico corporativo - a 10 puntos

Teléfono y extensión - a 10 puntos.

Logo Institucional de TRANSMILENIO S.A., Alcaldía Mayor y Logo de la administración vigente. (Este diseño está definido por el área de diseño de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones) se descarga en la intranet "TransMitiendo"

Mensaje Ambiental

Nota confidencial

Ejemplo:

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

Katherine Alejandra Munévar Eslava

Contratista – Profesional Comunicación Social

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

intranet@transmilenio.gov.co

Teléfono: 2203000 Extensión: 1908



Piense en el Medio Ambiente antes de imprimir este documento.

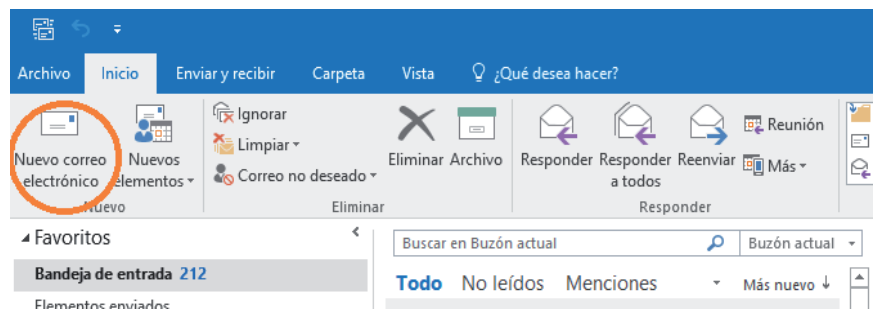
NOTA CONFIDENCIAL: Este mensaje (Incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la Ley. Sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual este dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, o por error recibe este mensaje, favor borrarlo inmediatamente. Cualquier retención, difusión, distribución, copia o toma cualquier acción basado en ella, se encuentra estrictamente prohibido.

This message (including any attachments) contains confidential information intended for a specific individual and purpose, and is protected by law. If you are not the intended recipient, you should delete this message. Any disclosure, copying, or distribution of this message, or the taking of any action based on it, is strictly prohibited.

Nota: No se deben incluir imágenes, elementos gráficos, ni ningún tipo de elemento diferente al que se ha estipulado en el presente procedimiento

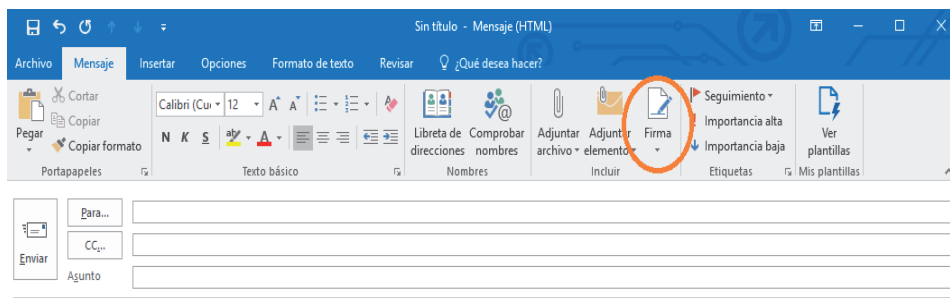
Para construir la firma del correo electrónico se deben seguir los pasos:

- Seleccionar nuevo correo electrónico

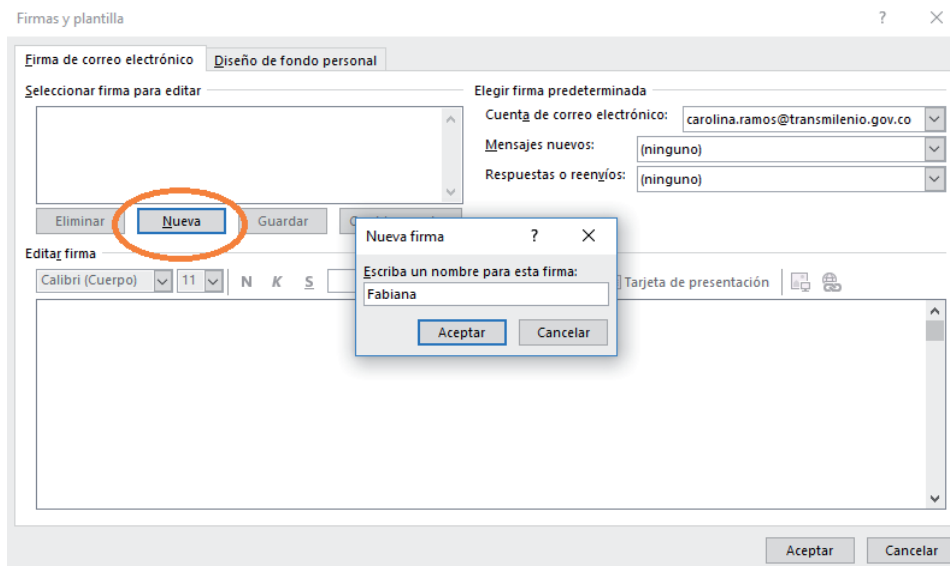


	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

- b. Dar click en el icono de firma que aparece en la barra de herramientas



- c. Aparecerá la siguiente ventana en la cual se deberá dar clic en el botón nueva, entonces aparecerá la ventana “nueva firma”. En el espacio de esta ventana se debe escribir el nombre para la firma y dar clic en aceptar.



- d. En el espacio de abajo se debe escribir en orden los siguientes datos con fuente tipográfica TAHOMA la información y características de la firma pueden ser tomadas del ejemplo establecido en el numeral 6.3.1 de este documento y copiarse en el espacio indicado. Terminar el proceso dando aceptar.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

Firmas y plantilla

Firma de correo electrónico | Diseño de fondo personal

Seleccionar firma para editar

Fabiana

Eliminar Nueva Guardar Cambiar nombre

Elegir firma predeterminada

Cuenta de correo electrónico: carolina.ramos@transmilenio.gov.co

Mensajes nuevos: Fabiana

Respuestas o reenvíos: (ninguno)

Editar firma

Tahoma 9 N K S Automático

Tarjeta de presentación

Fabiana del Pilar Ramírez Pérez
 Profesional Universitario de Comunicación Organizacional
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
fabiana.ramirez@transmilenio.gov.co
 Teléfono: 2203000 Extensión: 1908

Aceptar Cancelar

Firmas y plantilla

Firma de correo electrónico | Diseño de fondo personal

Seleccionar firma para editar

Fabiana

Eliminar Nueva Guardar Cambiar nombre

Elegir firma predeterminada

Cuenta de correo electrónico: carolina.ramos@transmilenio.gov.co

Mensajes nuevos: Fabiana

Respuestas o reenvíos: (ninguno)

Editar firma

Tahoma 9 N K S Automático

Tarjeta de presentación

Teléfono: 2203000 Extensión: 1908

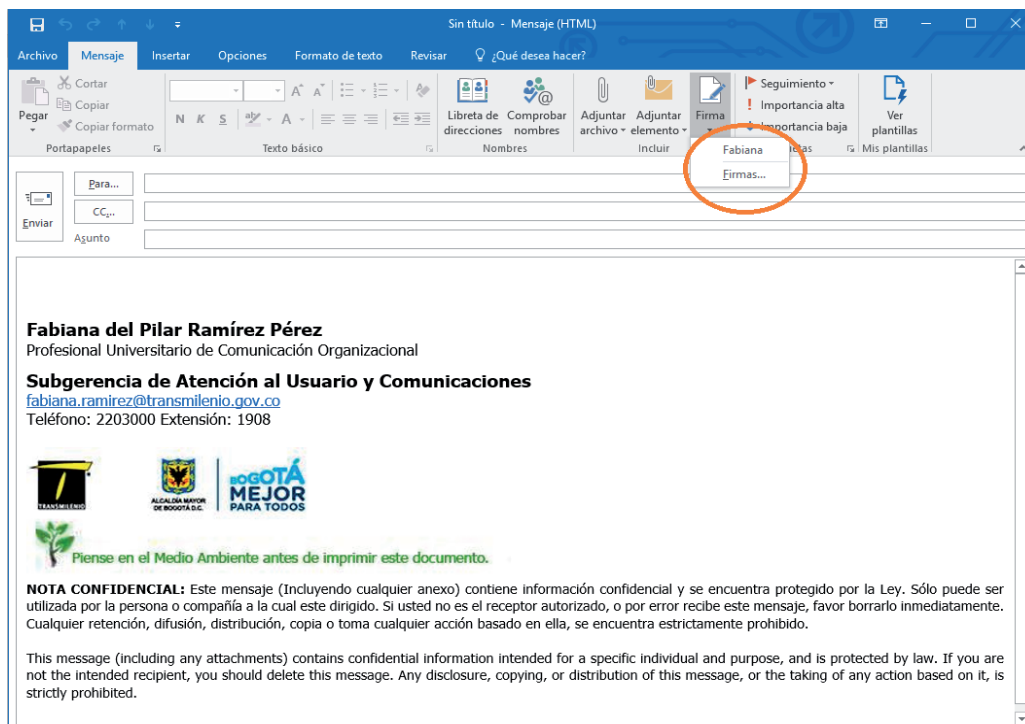
 **Piense en el Medio Ambiente antes de imprimir este documento.**

NOTA CONFIDENCIAL: Este mensaje (Incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la Ley. Sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual este dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, o por

Aceptar Cancelar

- e. Cuando se vaya a enviar un nuevo correo aparecerá automáticamente, si no es así, en la barra de tareas, seleccione “firmas” y de clic en el nombre que le puso a la firma.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	



6.3.2. Correos Masivos

Los Funcionarios - Funcionarias y Contratistas de TRANSMILENIO S.A., no podrán enviar correos masivos de ninguna clase, salvo autorización previa de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

En todo caso, estos mensajes masivos deberán corresponder a información institucional, en ningún caso podrán ser opiniones, chistes y/o cadenas. Vale la pena recordar que toda comunicación dirigida hacia los Servidores Públicos, Contratistas, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A., se deberá direccionar a través de la única herramienta de Comunicación Interna a nivel digital con que cuenta la Entidad, la Intranet.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

Para la divulgación y publicación de este medio, se debe enviar un correo electrónico al Profesional Universitario de Comunicación Organizacional, donde se hará la oportuna revisión. Se contará con dos días para la correspondiente publicación.

Debido a que la información que se pretende comunicar debe cumplir con determinados elementos de comunicación, que son los que establecen la manera de divulgación tales como texto o imágenes, los mismos se deben consignar en el correo de solicitud.

6.3.3. Redes Sociales

- La información publicada en las redes sociales, que vaya a ser multiplicada a través de las cuentas personales de los Funcionarios - Funcionarias, Contratistas, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A., deberá ser fiel al documento original, evitando las opiniones personales que en ningún caso pueden comprometer la política empresarial.
- De llegar a presentarse un comentario que afecte la imagen o buen nombre de TRANSMILENIO S.A., se solicitará de manera directa la eliminación de los mismos por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- En caso que los Funcionarios - Funcionarias, Contratistas, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A. lleguen a recibir preguntas o solicitudes de información sobre el funcionamiento de la Empresa a través de las redes sociales, estas deberán ser redirigidas a las cuentas oficiales de TRANSMILENIO S.A., donde se dará respuesta de manera oficial, de acuerdo con los términos de Ley establecidos.
- Líneas Gratuitas 195 o Línea de Atención al Usuario en Bogotá D.C. al (571) 2203000 Ext. 1 o 2, (571) 4823304, virtualmente a través de las páginas WEB www.transmilenio.gov.co; www.tullave.com en un link dispuesto para ello denominado SDQS.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

6.3.4. Carteleras digitales

Las carteleras digitales son un servicio integral de comunicación estratégica, dinámica y segmentada, a través de una red de pantallas interconectadas que nos permitirán emitir información de impacto para los diversos públicos de la organización.

La administración de las carteleras y su contenido es responsabilidad del Profesional de Comunicación Organizacional de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, quien define la información que será publicada y la periodicidad de la misma con previa aprobación del Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Cuando alguna dependencia desee publicar información en las carteleras digitales deberá diligenciar el formato de Publicación y Actualización de contenidos en la Intranet y Cartelera Digitales y enviarlo diligenciado al correo electrónico del profesional de Comunicación Organizacional y manifestar su necesidad adjuntando el material. El profesional realizará la revisión pertinente, corrección, verificación y publicación. Todo lo anterior, con el fin de velar por la correcta divulgación de la información, cumpliendo con los valores y principios éticos de la Organización.

En caso de encontrar información no autorizada, el (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, procederá a retirarla, por esta razón, no está permitido instalar información que no cumpla con las características establecidas.

Los videos que requieran ser divulgados deben tener las siguientes características:

- Formato: H.264 (MP4)
- Dimensiones: 1920 x 1080 (Ancho x Alto)
- Velocidad de fotogramas: 25fps a 29fps
- Orden de campos: progresivo
- Codificación velocidad: VBR, pase 1
- Velocidad de destino [Mbps]: 15,9
- Velocidad máxima [Mbps]: 19,8
- Los videos deben venir subtitulados ya que no utilizamos audio
- Tiempo máximo duración video 40"

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

- Los videos e infografías no deben contener mucho texto con el fin de brindar una información concreta y de fácil lectura.
- Las carteleras se actualizarán semanalmente
- El formato de solicitud de publicación y los archivos adjuntos deben enviarse mínimo tres días hábiles previo a la fecha de publicación.

6.3.5. Intranet

Es una herramienta de colaboración y comunicación OFICIAL interna que les brinda a todos los funcionarios – funcionarias y contratistas el acceso a la información corporativa necesaria para el cumplimiento de sus funciones. La Intranet funciona en la plataforma Microsoft SharePoint, la cual se establece como un conjunto de herramientas de colaboración empresarial para administrar los contenidos, buscar y compartir datos y conocimientos, o simplificar la forma en que intercambiamos información entre todas las dependencias de la Entidad.

- Link

Para acceder al portal de Intranet se ingresa a través de la siguiente dirección <https://transmilenio.sharepoint.com>

- Política de Uso del Servicio de Intranet

Establecer la guía para la publicación de información y divulgación dentro de la Intranet de TRANSMILENIO S.A., para facilitar el uso de esta herramienta a nuestros usuarios. Así mismo, asegurar la calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad de los contenidos.

Esta política aplica para todo el personal de planta, contratistas y aprendices que tengan acceso a la Intranet de TRANSMILENIO S.A.

Responsable Intranet: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones: Profesional Universitario de Comunicación Organizacional: Administrador de la Intranet.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

- Criterios Generales de Publicación

- a. Todos los micrositios de la Intranet deben tener un responsable de contenido, quien deberá avalar la información a publicar con el Directivo de su dependencia.
- b. Cualquier Funcionario - Funcionaria puede solicitar una publicación, a través del responsable de contenidos de cada dependencia. Las solicitudes de clasificados se pueden gestionar directamente con el administrador de la Intranet.
- c. La Intranet tiene un administrador (Webmaster) persona designada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, para supervisar el adecuado funcionamiento de la herramienta.
- d. La información publicada debe ajustarse al Manual de imagen de marca y normas gráficas adoptado por TRANSMILENIO.
- e. La información publicada, como imágenes o iconos, debe contener textos alusivos para facilitar la accesibilidad de personas con alguna discapacidad visual. Igualmente se deben tener presentes las políticas de Gobierno en Línea o cualquier otro programa que lo modifique, adicione o sustituya, incluyendo las políticas de accesibilidad dictadas por el Gobierno Nacional en forma directa o por sus ministerios y demás organismos autorizados para ello.
- f. Los enlaces (links) que ejecutan acciones, deben ser enlaces con un texto que referencie la acción que se va a ejecutar, con el fin de facilitar el entendimiento y la accesibilidad de las personas.
- g. Las noticias o piezas a publicar en intranet deben diseñarse y remitirse al administrador o webmaster con las siguientes dimensiones:
 1. Banner principal home intranet 940 x 280
 2. Imagen de noticia home intranet 315 x 230
 3. Imagen interna de noticias 700 x 600
 4. Banner boletín TrasnMitiendo 700 x 200

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

5. Fondo de pantalla (Wallpaper) 1920 x 1080

h. El responsable de contenido de la dependencia deberá realizar los cambios, ajustes y precisiones sugeridos y solicitados por el administrador de la Intranet.

i. La información publicada debe ser clara, precisa, concisa, oportuna y en lo posible de lenguaje no técnico, con el fin de garantizar la fácil lectura y comprensión del público en general.

k. En caso de publicar artículos, textos u otros elementos pertenecientes a un tercero, se debe citar la fuente usando la norma APA.

l. La pertinencia y vigencia de la información publicada en el home de la INTRANET es **responsabilidad del administrador**, previa aprobación del Profesional de Comunicación Organizacional.

m. La información publicada en los micrositos de la Intranet está a cargo del responsable de contenido designado por cada dependencia, previa aprobación del jefe de la misma. Los Funcionarios - Funcionarias delegados o delegadas para cada micrositio deben evaluar permanentemente la vigencia y pertinencia de la información publicada. En caso de evidenciar algún error o desactualización del contenido publicado deberán avisar inmediatamente al Administrador de la intranet, en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para que la información sea actualizada.

n. Las solicitudes de publicación en la intranet deben remitirse por correo electrónico a intranet@transmilenio.gov.co en el **Formato de Publicación y Actualización en la Intranet** Estas solicitudes tendrán un tiempo de respuesta/publicación de hasta 3 días hábiles.

o. Es responsabilidad del administrador de la herramienta, la publicación de los contenidos remitidos por cada dependencia.

p. En el desarrollo de actividades u eventos divulgados a través de los medios de comunicación interna, si por algún motivo se requiere modificar las condiciones o características de los mismos, se debe hacer la aclaración a través de los diferentes canales de comunicación o si

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

la inmediatez lo requiere hacerlo de manera directa a los interesados, previo al inicio de la actividad u evento.

q. Para los casos en los que la información requiera un tratamiento especial tal como: diagramación, diseño, programación, este tiempo será 15 días calendario. En el caso de campañas los tiempos se determinarán de acuerdo con las necesidades del solicitante y la disponibilidad del área de diseño de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

r. Toda información publicada cuyo formato sea texto, será revisada por el Profesional Universitario de Comunicación Organizacional, para evaluar su redacción y pertinencia. En caso que surgiese algún cambio será responsabilidad del Profesional Universitario de Comunicación Organizacional, informar los ajustes al Funcionario - Funcionaria delegado o delegada. Esta revisión deberá ser realizada en un período máximo de dos días hábiles.

s. Para la publicación de Documentos de Referencia asociados a los procesos, se deberá solicitar a la Oficina Asesora de Planeación su inclusión en la carpeta dispuesta para este propósito y en el Listado Maestro de Documentos de Referencia.

La publicación, control y seguimiento de la documentación asociada al Sistema Integrado de Gestión, estará bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación.

Responsabilidades de los usuarios:

- Cada Trabajador - Trabajadora de la entidad es responsable de conocer, adoptar y acatar las políticas de uso de la Intranet.
- Usar correctamente sus credenciales de ingreso (usuario y clave). La cuenta de acceso que proporciona la Entidad es personal e intransferible.
- Contactar al grupo de Soporte Técnico del área de TIC's al correo soportecnico@transmilenio.gov.co, en caso de fallas de seguridad de su cuenta, incluyendo su uso no autorizado, pérdida de la contraseña, bloqueo, etc.
- Toda información o contenido consultado, copiado o descargado queda bajo responsabilidad del dueño o dueña de la cuenta.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

- Los documentos o informes institucionales generados con información obtenida en la Intranet deben citar la fuente.
- Toda responsabilidad derivada del uso de un nombre de usuario distinto al propio recaerá sobre aquel usuario al que corresponda el nombre indebidamente utilizado.
- Es indispensable que todos los funcionarios, funcionarias y contratistas demuestren un comportamiento profesional y ético al tener acceso a la Intranet para proteger la imagen de la Institución. Toda la información que se obtenga o comparta por este medio debe tener especiales medidas de seguridad para garantizar su protección.
- Cada Director(a), Jefe(a) o Coordinador(a) de área es responsable de revisar y autorizar o desautorizar cada requerimiento de acceso de sus colaboradores a este servicio. Las solicitudes de acceso al servicio se deben tramitar ante la Dirección de TIC's.
- No se acepta la publicación de material con contenidos pornográficos, de carácter discriminatorio, racista o material potencialmente ofensivo tales como: bromas de mal gusto, comentarios prejuiciosos o acoso explícito.
- Se prohíbe la publicación de comentarios que atenten contra el buen nombre de la Institución y sus Funcionarios - Funcionarias; en foros públicos, sitios de chat, Weblogs (Blogs) y correo electrónico.
- El uso inapropiado o el abuso en el servicio de Intranet pueden ocasionar la desactivación temporal o permanente de la cuenta.

Información confidencial:

- Toda Información publicada en la Intranet es clasificada y reservada según la ley 1712 del 2014 "ley de transparencia de información pública". No debe ser compartida, excepto para fines institucionales.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

6.3.6. Fondo de Escritorio

Teniendo en cuenta que todos los equipos de cómputo de TRANSMILENIO S.A. están asociados a la nube y cuentan con un sistema de red común, este espacio se puede personalizar de acuerdo con las necesidades planteadas para las campañas de comunicación que se desee ejecutar.

Para publicar información en el fondo de pantalla se debe enviar un correo electrónico al Profesional de Comunicación Organizacional, por parte de los delegados previamente designados de cada una de las áreas y que manejan todo lo relacionado con la información oficial por parte de sus dependencias.

Una vez recibida la información, se procederá a la revisión y pertinencia para realizar un cronograma de publicación.

6.3.7. Comunicación Directa y Personal

Es de vital importancia en las empresas y siempre que se pueda se debe utilizar este tipo de canal, tiene múltiples ventajas ya que favorece el conocimiento mutuo y al interactuar se proporciona información valiosa para las sinergias empresariales.

6.3.8. Teléfono

Un medio de comunicación que sustituye con frecuencia a los otros medios cuando el mensaje requiere una respuesta inmediata, cuando se establece sólo con una persona y además necesitamos intercambiar y recoger opiniones de ella o cuando no se puede dar el mensaje por escrito.

6.3.9. Espacios de Participación

Estos espacios de participación son vías de intercambio de comunicación entre las personas de la Entidad, que se pueden dar a través de actividades organizadas, las cuales permiten conocerse y sentirse parte de la organización en otro tipo de escenarios.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

7. PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

7.1. Fases para el desarrollo de la Comunicación Organizacional

7.1.1. Diagnóstico de la situación actual

Se requiere conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés en la Entidad. Se recomienda realizar un DOFA, donde se diagnostique a través de un proceso participativo las fortalezas y debilidades de la Comunicación organizacional.

7.1.2. Definir los objetivos generales

Partiendo de la identificación de las necesidades más sentidas de los grupos de interés a través del DOFA, se definirán los objetivos y acciones encaminadas a atender los requerimientos de los grupos de la comunicación organizacional.

7.1.3. Construcción mapa de audiencias

Una vez identificados los públicos objetivos internos – descritos en el numeral 6.2 -se procederá a descomponer los objetivos en mensajes relevantes para cada uno de estos públicos. Luego debemos identificar los canales más apropiados para comunicarnos los cuales están enunciados en el numeral 6.3. Para cada público objetivo puede haber varios canales de comunicación adecuados.

Por último, se determinarán la frecuencia de uso de estos canales de divulgación para garantizar la efectividad del mensaje.

7.1.4. Plan de Trabajo

Se realizará un plan de trabajo con las acciones a realizar y en caso de requerirlo se elaborará un presupuesto para el desarrollo de las actividades que contará con recursos técnicos, humanos, físicos y económicos.

7.1.5. Evaluación de resultados

Se debe realizar algún tipo de medición de las acciones ejecutadas, con el fin de formular actividades de mejora constante y medir el impacto que se generó en la organización. Se

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

sugiere que la evaluación se realice mínimo una (1) vez al año, acompañada de la construcción de unos indicadores de gestión que fortalezcan el proceso de comunicación.

7.2. Comunicación Corporativa

La comunicación corporativa es la transmisión de la identidad, donde se involucra lo que somos (misión, visión, valores, etc.) junto con la marca y su significado (logotipo y nombre de la organización). Esta comunicación tiene como resultado la “imagen corporativa”, la percepción que los demás tienen de la Entidad.

En este sentido, es importante que las personas entiendan la labor que cumple una comunicación efectiva en las presentaciones de cualquier información de la Empresa.

Se ha dispuesto una plantilla de presentación para la divulgación de toda la información de la Entidad, donde encontramos elementos fundamentales como color, fuente, estructura de la información y desarrollos gráficos claros; con el fin de lograr que la comunicación llegue de manera clara a la audiencia.

Con el fin de que esta plantilla de presentación institucional esté al alcance de todos los empleados - empleadas, se ha dispuesto la misma en la Intranet y se puede descargar en la siguiente dirección: <http://bit.ly/1rvqn3a>

El instructivo con las indicaciones para la elaboración de la plantilla de presentación institucional se puede descargar en la siguiente dirección: <http://bit.ly/2NG9iOV>

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Planificar los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de las actividades pertinentes a la Comunicación Organizacional en la Entidad e incluirlos en el plan de acción de la	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	
30	Aprobar las actividades y recursos de este componente para que sean incluidos en el plan de acción de la dependencia.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
40	Informar acerca de la necesidad de comunicación organizacional, por medio de un correo electrónico donde se especifique la información que se desea publicar, divulgar o diseñar para que toda la Entidad tenga acceso a la misma.	Funcionarios - Funcionarias de las diferentes Dependencias de la Entidad
50	Verificar la pertinencia, relevancia y coherencia de la información que se desea comunicar de manera interna y masiva.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
¿15? 	¿La información que se desea publicar es pertinente, relevante y coherente? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 60	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
60	Informar al funcionario - funcionaria de la Dependencia solicitante que la información no es pertinente, relevante o coherente con la debida justificación. Ir a etapa 160.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
70	Determinar el objeto del mensaje a comunicar.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
80	Determinar la estrategia de comunicación para el mensaje a comunicar según lo previsto en el numeral 6. Condiciones Generales de este procedimiento.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Determinar el (los) medio(s) o canal(es) a utilizar para comunicar el mensaje de acuerdo con los recursos organizacionales tal como los descritos en el numeral 6. Condiciones Generales de este documento.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
¿25? 	¿Requiere diseño gráfico la pieza a comunicar? Si: Ir a etapa 100 No: Ir a etapa 120	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
100	Informar al Profesional de Diseño Gráfico la pieza a diseñar.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
110	Coordinar el diseño de las piezas para que cumplan con las necesidades comunicativas de la Entidad.	Profesional Diseño Gráfico
120	Verificar que se cumplan los objetivos de comunicación de acuerdo a las necesidades de la Entidad.	Dependencias Internas Solicitantes
¿35? 	¿Se cumplen los objetivos de comunicación organizacional de la pieza a comunicar? Si: Ir a etapa 130 No: Ir a etapa 80	Dependencias Internas Solicitantes
130	Aprobar el (los) producto(s) resultante(s) de la determinación del objeto, de la estrategia, del medio o canal y de la pieza comunicativa, si aplica.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
140	Publicar según los medios o canales previstos el mensaje comunicacional construido.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
150	Consolidar la información de los mensajes comunicados y realizar la medición de resultados a través de los indicadores de gestión	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
160	Fin	

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-002	Versión 3	Fecha Julio de 2018	

9. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-002	Formato de Publicación y Actualización de Contenidos en la Intranet y Carteleras digitales	Intranet	Profesional Universitario Comunicación Organizacional