	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
Código: P-RI-001	Versión: 6.0	Fecha: 01/08/2022	Página 1 de 8

1. Objetivo

Establecer los lineamientos al interior de la Entidad, para dar a conocer información misional y relevante de la Comisión a los públicos de interés, que garantice que la información entregada sea veraz, confiable, suficiente y oportuna.

2. Alcance


Inicia con el análisis y selección de la información a publicar y su público objetivo, así como la definición de los medios y canales necesarios que garanticen la emisión y recepción efectiva del mensaje.

3. Diccionario Conceptual

- **Comunicación organizacional:** Es el proceso que surge al interior de la entidad, orientado a la difusión de información que genera la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- **Facebook live:** Video chat a través de la red social Facebook, en el que pueden participar varias personas a la vez, transmitiendo tanto sonido como imagen en tiempo real.
- **Herramientas de Comunicación:** Medios a través de los cuales se puede publicar información.
- **Intranet:** Red de ordenadores que opera en función de los estándares de internet.
- **Página Web:** Es un documento HTML/XHTML, que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.
- **Sitio Web:** Es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de internet o subdominio.
- **Vocero o portavoz:** Es el representante y responsable dentro de la Comisión para dirigirse a los medios de comunicación.

4. Normativa Aplicable

- Ley 909 de 2004, "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
Código: P-RI-001	Versión: 6.0	Fecha: 01/08/2022	Página 2 de 8

- Resolución 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Decreto 1083 de 2015, “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”
- Ley estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Ley 1273 de 2009 - Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”
- Resolución 0350 de 2016 - Por medio de la cual se reglamentan la implementación de los sistemas de acceso en los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva y se dictan otras disposiciones.
- Circular 016 de 2016 - Aplicación de la resolución 0350 en relación con la implementación de sistemas para garantizar el acceso de la población sorda e hipoacúsica a los contenidos transmitidos a través del servicio de televisión.

5. Políticas de Operación

5.1. Política general de comunicación en la CNSC.

Gestión de Comunicaciones velará por mantener una imagen positiva de la Comisión Nacional del Servicio Civil y su posicionamiento entre los públicos internos y externos de la Entidad.

Así mismo garantizará el adecuado uso de la imagen institucional en las publicaciones generadas en los distintos medios de comunicación.


Mantendrá informados a los públicos de interés sobre las actividades misionales de la Comisión, los procesos de selección y demás información relevante para la ciudadanía.

5.2. Políticas para el uso de la imagen corporativa.

5.2.1. Cualquier uso de la imagen de la Comisión Nacional del Servicio Civil, deberá cumplir con los lineamientos establecidos en el manual de imagen corporativa, a fin de garantizar su correcta aplicación y reproducción.

5.2.2. En la imagen institucional, se deberá considerar la representación gráfica (logo-símbolo), la tipografía, sus proporciones, tamaño, fondos y espacios, así como el color institucional, establecido en el manual de imagen corporativa.

5.2.3. Queda prohibido el uso de la imagen institucional para actividades distintas a las de uso oficial de la Comisión.

	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
Código: P-RI-001	Versión: 6.0	Fecha: 01/08/2022	Página 3 de 8

5.2.4. Gestión de Comunicaciones deberá ser informada de todas las actividades de producción, grabación, edición, diseño, elaboración y creación de cualquier clase de producto para uso interno o externo, que comprometa la imagen institucional.

5.3. Políticas para la comunicación interna.

5.3.1. Minimizar la incertidumbre y los posibles falsos rumores.

5.3.2. Ayudar a que los colaboradores comprendan los objetivos que deban cumplirse, así como las normas, principios y valores establecidos por la institución.

5.3.3. Aportar para la generación de un ambiente laboral sano, respetuoso y de pertenencia.

5.3.4. Generar contenidos e información confiable, respetuosa, oportuna y útil al interior de la institución.

5.3.5. Canalizar el uso del correo electrónico para el envío masivo de información; de ser necesario, solo lo podrán hacer los comisionados, asesores o titular de la dependencia.

5.3.6. Garantizar la confiabilidad, veracidad y oportunidad de la información difundida en la intranet.

5.3.7. El medio autorizado para la difusión de contenidos y hechos noticiosos es la intranet.

5.3.8. Adoptar como canales de comunicación interna el correo electrónico, el voceador telefónico, las carteleras virtuales, y demás medios adecuados para la transmisión efectiva de la información.


5.3.9. Gestión de Comunicaciones publicará en la Intranet, la información relevante y necesaria de las actividades que se realicen en la institución, la cual será proporcionada por las diferentes áreas, despachos y asesores, únicos responsables de la veracidad, exactitud y confiabilidad de la información.

5.4. Políticas para la comunicación externa.

5.4.1. Gestión de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Informática son áreas transversales al proceso comunicativo.

5.4.2. Con el apoyo de las demás áreas, serán las encargadas de revisar el contenido conforme a la Normatividad vigente correspondiente.

5.4.3. Gestión de Comunicaciones en coordinación con los despachos, asesores y delegados o responsables de publicar información en el sitio Web y la Oficina Asesora de Informática, actualizarán la información de los mismos.

	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
Código: P-RI-001	Versión: 6.0	Fecha: 01/08/2022	Página 4 de 8

5.4.4. La CNSC en cumplimiento del artículo 33 de la Ley 909, establecerá alianzas estratégicas con universidades y entidades públicas y privadas que le permitan el desarrollo de sus objetivos estratégicos.

5.4.6. Todas las áreas internas de trabajo así como los ciudadanos en general, podrán sugerir estrategias de comunicación que contribuyan a mejorar y fortalecer la imagen corporativa de la CNSC, de acuerdo con los medios disponibles de la entidad.

5.4.7. Los despachos, asesores y jefes de áreas, con el apoyo de Gestión de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Informática, generarán espacios que permitan la participación de los usuarios, a través de los distintos mecanismos de participación ciudadana.

5.4.8. La CNSC realizará como mínimo, anualmente, una audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía, para dar a conocer el resultado de su gestión, en beneficio del fortalecimiento de su imagen institucional.

5.4.9. Los diferentes medios de comunicación como son página Web, material Impreso, el Boletín Institucional, redes sociales y demás canales de información establecidos por la entidad, deben ser utilizados únicamente con fines de informar y comunicar a la ciudadanía en general y a los usuarios internos, el quehacer institucional, acorde con la imagen corporativa.

5.4.10. Todas las áreas internas de trabajo deberán informar oportunamente (semanal/mensual) según corresponda en el formato establecido por el área de comunicaciones los eventos de la CNSC, que promuevan la participación y dialogo con la ciudadanía que se realizarán a lo largo de la vigencia (ferias, rendición de cuentas, Congresos, entre otros).

5.5. Medios para la comunicación de la Comisión.

5.5.1. De uso interno.


5.5.1.1. Intranet. Medio destinado a la divulgación de las actividades institucionales.

5.5.1.2. Correo electrónico institucional. Es un servicio de red que sirve a los funcionarios y contratistas de la Comisión, para el intercambio de información y que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.

5.5.1.3. Carteleras virtuales. Medio para divulgar información institucional al público externo e interno.

5.5.1.5. Voceador telefónico. La administración de esta herramienta para informar al interior de la entidad, será de Gestión de Comunicaciones.

5.5.1.6. Plantillas. Cualquier presentación interna o externa deberá realizarse en las plantillas determinadas para tal fin.

	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
Código: P-RI-001	Versión: 6.0	Fecha: 01/08/2022	Página 5 de 8

Para descargar el formato de plantilla en PowerPoint, ingrese a intranet en el enlace: <http://intranet.cnsc.net/index.php/notas-internas-circulares/otros-documentos-comunicaciones#gesti%C3%B3n-de-comunicaciones>

5.5.1.7 Protectores y fondos de pantallas. Serán utilizados para información al interior de la Entidad.

5.5.2. De uso externo

5.5.2.1. Página Web. De acuerdo con el artículo 33 de la Ley 909 de 2004, es el sitio preferente para la divulgación de la información institucional.

La administración de la información que se registra en el portal Web www.cnsc.gov.co, corresponde al profesional designado como Web master o quien haga sus veces y en lo referente a la infraestructura tecnológica, así como al mantenimiento, soporte y desarrollo del software, es tarea de la Oficina Asesora de Informática.

Así mismo para el cumplimiento de esta actividad existe el “instructivo para solicitudes de publicaciones en la página web”, el cual hace referencia al uso del aplicativo control de publicaciones que es una aplicación web, la cual permite registrar las publicaciones de documentos y cambios que se realizan en la página web de la CNSC.

La información allí publicada es responsabilidad del área que solicita la publicación.

5.5.2.2. Boletín electrónico. El boletín electrónico es publicado y emitido de acuerdo a las necesidades de la entidad. Su finalidad es divulgar todo lo inherente al quehacer institucional y misional. El grupo objetivo primario son las entidades destinatarias de la Ley 909 de 2004 (jefes de personal, comisiones de personal, jefes de prensa), universidades, aliados estratégicos y demás público de interés para la CNSC.

5.5.2.3. Redes sociales. Estas cuentas institucionales se crearon con el objetivo de generar un nuevo canal de comunicaciones con la ciudadanía, con el fin de llegar directamente al público objetivo con información de interés ofrecida por la Comisión. Los mensajes son acompañados de videos e imágenes principalmente.


Los criterios de uso se encuentran consignados en el documento “Lineamientos para redes sociales CNSC”.

5.5.2.3.1. Facebook.

5.5.2.3.2. Twitter.

5.5.2.3.3. Canal You Tube.

5.5.2.5. Boletines o comunicados de Prensa. Noticias de la Entidad de interés general que serán publicados en la página web y enviados vía correo electrónico a medios de comunicación.

	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
		Código: P-RI-001	Versión: 6.0

5.5.2.6. Ruedas de prensa. Este acto informativo convoca a los medios de comunicación. El responsable de su citación, organización y desarrollo corresponde a Gestión de Comunicaciones.

Los temas que allí se aborden pueden ser muy variados y dependen de los intereses de la Comisión y la intención de sus voceros.

El portavoz para las ruedas de prensa podrá ser: los comisionados o de acuerdo a sus competencias, directivos, gerentes de convocatoria o asesores.

5.5.2.7. Programa de TV. Espacio informativo en formato web emitido a través del canal de YouTube de la CNSC, con secciones en las que se presentan notas con diferentes temas misionales de la entidad.


5.5.2.8. Conversatorios. Espacio de dialogo que cuenta con la participación de Entidades Territoriales, enfocado en temas de Carrera Administrativa y meritocracia y emitido a través de la fanpage de Facebook de la CNSC.

5.5.2.9. Transmisiones en vivo. Es la distribución digital de contenido multimedia en vivo a través de internet, que trasmite información mientras esta se graba, permitiendo a los espectadores ver y escuchar los contenidos en tiempo real.

6. Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	El usuario identifica la necesidad Si es web, se dirige al aplicativo de Publicaciones continua en (paso 2) y si no se dirige al aplicativo de Mesa de Servicios continua con el (paso 3)	Usuario		N.A
<u>2.</u>	Diligencia el formato del aplicativo Control de Publicaciones, para la prestación del servicio	Usuario		Aplicativo Control de Publicaciones Web
<u>3.</u>	Diligencia su solicitud en la Mesa de servicios	Usuario		Aplicativo Mesa de Servicios
<u>4.</u>	Recepción de la solicitud de publicaciones.	Web master Asesor(a) de Comunicaciones		Mesa de servicios.

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA


	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
		Código: P-RI-001	Versión: 6.0

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	Si es por Web va al paso siguiente, si es por Mesa de servicios, va al paso (6)			Correo electrónico. Control de publicaciones Web.
<u>5.</u>	Revisar contenido y da respuesta	Web master		Aplicativo Control de Publicaciones Web
<u>6.</u>	Direccionar o asignar la solicitud.	Asesor(a) de Comunicaciones		Aplicativo mesa de servicios
<u>7.</u>	Definir los canales de difusión de comunicación.	Asesor(a) de Comunicaciones		N.A
<u>8.</u>	Diseño de Piezas gráficas, Producción de audio y video o escritos	Periodista, Publicista o profesional de apoyo (diseño)		Propuesta preliminar o con ajustes
<u>9.</u>	Revisa el producto Si necesita ajustes, regresa el paso 8. De lo contrario, continua el proceso en el paso 10.	Asesor(a) de Comunicaciones	X	N.A
<u>10.</u>	Aprueba publicación	Asesor(a) de Comunicaciones		Correo electrónico o Whatsapp
<u>11.</u>	Publica y Difunde	Web master o profesional de apoyo		Publicación

7. Control de Modificaciones

Versión	Fecha de Vigencia	Modificación Realizada	Solicitada por
1.0	10/04/2014	Cambio de Formato y Creación del procedimiento.	Jefe Asesora de Planeación
2.0	25/11/2015	Ampliación de las Políticas de Operación, actualización y ajustes del procedimiento.	Jefe Asesora de Planeación

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
		Código: P-RI-001	Versión: 6.0

3.0	19/07/2016	Inclusión de actividades, numeral 1, 2,3.y Ajuste por aplicativos web	Jefe Asesora de Planeación
4.0	29/03/2019	Formulación del Objetivo y definiciones del Diccionario conceptual, Políticas de operación. Información de las actividades 2, 4 , 5, 6, 8 y 10, en el Desarrollo del procedimiento. Cambio de formato a uno usable y accesible.	Oficina de Control Interno
5.0	30/09/2021	Inclusión de nuevas normas en la Normativa aplicable y adición de medios de comunicación de uso externo.	Jefe Asesora de Planeación
6.0	01/08/2022	Actualización procedimiento con política de operación.	Jefe Asesora de Planeación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Yudy Natally Molina Cargo: Contratista Dependencia: Presidencia CNSC	Nombre: Luisa Fernanda Berrocal Mora Cargo: Asesora de Comunicaciones Dependencia: Presidencia CNSC	Nombre: Luisa Fernanda Berrocal Mora Cargo: Asesora de Comunicaciones Dependencia: Presidencia CNSC