ASMINDEP	**MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE ASMINDEP**	**Versión: 1** **Código: MN-CIE-001**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: María Fernanda Rocha Camacho **Cargo:** Practicante **Fecha:** 06/Dic/2021	**Nombre: Yuli Marcela López Cifuentes** **Cargo: vicepresidenta** **Fecha: 21//10/2021**	**Nombre: Junta Directiva** **Cargo: n/a** **Fecha: 07/03/2022**

1. OBJETIVO

Describe el propósito del manual. Deberá responder a las preguntas:
• ¿Qué se quiere lograr? Que voy hacer. • ¿Cómo? Elemento necesario. • ¿Dónde? Lugar o alcance.
• ¿Quién? Responsables de realizar el procedimiento. • ¿Para quién? Usuario o destinatario.
Establecer las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa, asociado
a todos los procesos que hacen parte de ASMINDEP

2. ALCANCE

Pretende establecer la extensión del procedimiento, determinando la primera actividad (inicio), la última actividad (fin) y que actividades caen en el ámbito del procedimiento (incluye). Responde a las preguntas: ¿Dónde inicia?, ¿A qué aplica? y ¿Dónde termina?
Los lineamientos definidos en este manual aplican para todos las comunicaciones internas y externas que se expidan y reciban.

3. SIGLAS, DEFINICIONES y CONSIDERACIONES BÁSICAS

3.1 Siglas

ASMINDEP: Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio del Deporte.

3.2 Definiciones

Canal de comunicación: Un canal de comunicación es el medio físico o virtual a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores. (Concepto, 2021).

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 ASMINDEP.

Comunicación: La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto. (Peiro, s.f.)

Emisor: El emisor es aquel que envía un mensaje en un código apropiado para ser adecuadamente recibido y comprendido por el receptor, dando forma así al proceso comunicativo. (Bembibre, 2009).

Información: Es un conjunto organizado de datos relevantes para uno o más sujetos que extraen de él un conocimiento. Es decir, es una serie de conocimientos comunicados, compartidos o transmitidos y que constituyen por lo tanto algún tipo de mensaje. (Concepto, 2021)**.**
Comunicación externa: Es aquella que ocurre entre la empresa y todos los agentes externos pero relacionados a ella. (Conexionesan, 2018)
Comunicación interna: Es el proceso intercomunicacional que se realiza al interior de las organizaciones a través de distintas formas y niveles, cuyos contenidos contribuyen al logro de sus objetivos y metas planteados. (Conexionesan, 2018).
Receptor: El receptor es la persona que recibe un mensaje que proviene del emisor y que se ha llevado a cabo a través de un proceso de comunicación con el objetivo de que haya una comunicación eficaz entre ambos. (Peiro, s.f.).

4. LINEAMIENTOS

4.1 GENERALES

4.1.1 Contenido

- Las comunicaciones producidas por ASMINDEP deben ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas. Se debe evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.
- Las comunicaciones deben estar codificadas, es decir tener un número de consecutivo para poder llevar la trazabilidad de las mismas.
- Todas las comunicaciones deben estar enmarcadas de acuerdo con lo establecido en la NORMA (si existe).
- Los contenidos de ninguna forma pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen de la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio del Deporte.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- Los contenidos se deben ceñir a las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidas por la Real Academia Española.
- La información debe provenir de fuentes totalmente confiables.
- Antes de enviar las comunicaciones, se debe validar la vigencia y calidad de la información allí contenida.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera diligente.
- Para la realización de una comunicación interna se debe tener en cuenta la plantilla de oficios en Word establecida para tal fin.
- Cualquier material que sea tomado de alguna fuente externa a la organización debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ “) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- Se debe crear un documento en Excel en donde estén datos como: Fecha, numero de consecutivo, remitente, destinatario, numero de radicado, fecha de recibido de respuesta y una breve descripción de lo que trata el oficio.
- Para las comunicaciones externas se debe crear un número de consecutivo para poder llevar un control de las mismas.

- El firmante de todas las comunicaciones que expida ASMINDEP será el presidente de dicha organización.
- En la primera hoja del oficio se debe colocar el número del radicado para poder llevar la trazabilidad.
- En el caso de que sean archivos digitales se guardaran en la carpeta compartida en la nube, a la cual tiene acceso el presidente y el secretario, esto para poder llevar el control de los mismos.
- En el caso de los documentos físicos se digitalizaran y se guardaran en la carpeta en la nube con los lineamientos que se mencionaron en el punto anterior.
- El Secretario General es el responsable de colocar el número de consecutivos y el número de radicado de cada una de las comunicaciones.

4.1.2 Seguridad de la información

- En los casos en que se solicite información de los particulares, se debe contar con su autorización y aclarar que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales fue solicitada.
- Para hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos.

4.2 ESPECIFICAS

- La comunicación de las entidades públicas promueve la transparencia de la gestión de las mismas tanto al interior como al exterior. Lo anterior, teniendo en cuenta que debe existir una comunicación fluida entre servidores públicos, las diferentes dependencias y los clientes o partes interesadas.

  Para lo anterior, es necesario establecer procesos y canales de fácil acceso que garanticen que la información que se genera en La Asociación Sindical de Servidores públicos del Ministerio del Deporte llegue a cada uno de los interesados.

  Para contar con una organización eficiente, eficaz y transparente se requiere contar con equipos de trabajo comprometidos con sus labores. Para ello es necesario que todos los servidores públicos conozcan los objetivos institucionales, la estructura organizacional, sus funciones, derechos y deberes. Lo anterior depende de cómo nos comunicamos al interior de la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio del Deporte a través de los diferentes mecanismos creados para tal fin como lo son la página web, las redes sociales, los oficios, la cartelera institucional y el correo electrónico de la organización.

  Es así que gracias a la comunicación interna se genera sentido de pertenencia y favorece la eficacia de la estructura de trabajo y la eficiencia de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. Esto se refleja en cómo nos ven desde afuera y al tener una organización organizada se genera otro tipo de comunicación la cual se produce entre ASMINDEP y sus partes interesadas o comunicación externa a través de la información que se transmite a través de diferentes canales sobre los resultados de cada una de las dependencias de acuerdo con su misión. Sin embargo, esto depende de cómo lo damos a conocer y para ello se requiere de procedimientos apropiados y estandarizados que promuevan la imagen institucional de la organización.

5. COMUNICACIÓN INTERNA

5.1 Canales de comunicación interna

Correo electrónico interno: El correo electrónico facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios de la organización y los asociados de la misma, garantizando una comunicación ágil, veraz y eficaz.

Cartelera institucional: es un medio de comunicación general al interior de la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio del Deporte, para informar las disposiciones a las que hayan llegado los miembros de la Junta Directiva, en las cuales quieran hacer partícipes a los asociados de la organización. La elaboración y administración de las carteleras se encuentra a cargo de la comisión de comunicaciones, por donde se canalizan las solicitudes de publicación de información a través de correo electrónico.

Oficios: El oficio es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de disposiciones, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento, etc.

Página web: es el sitio web, diseñado para ser utilizado por los asociados y funcionarios de la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio del Deporte o por cualquier trabajador que esté interesado en formar parte de esta organización con el fin de tengan la información necesaria para realizar dicha actividad.

5.2 COMUNICACIONES EXTERNAS

5.2.1 Productos de la comunicación externa

Comunicaciones digitales (página web y redes sociales): La comisión de comunicaciones será responsable de la creación y la administración de los contenidos de sus espacios web y redes sociales, y tendrá que ceñirse a la aprobación y verificación por parte de la Junta Directiva de la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio del Deporte, para su posterior publicación.

Oficios: Los oficios son tipos documentales que son utilizados para comunicar disposiciones o responder consultas a entidades y personas externas de ASMINDEP.

6. TIPOS DE CONTENIDOS

Contenidos noticiosos: Publicación cuya finalidad es garantizar el derecho que tienen todos los trabajadores a mantenerse informado sobre las actividades de ASMINDEP. A través de este tipo de contenido se difunde la gestión tanto del Presidente de la organización como de las diferentes comisiones de la misma.

Normativas: Hace referencia a aquella información relacionada con actos normativos como leyes, decretos, resoluciones, entre otras; que puede afectar la gestión de las comisiones o diferentes miembros de la organización.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Responsable	Fecha

8. ANEXOS

No aplica.