
	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	DESARROLLO	3
2.1.	REFERENTES CONCEPTUALES	3
2.2.	DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	4
2.3.	ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	6
2.3.1.	PÚBLICO OBJETIVO	6
2.3.2.	CANALES	6
2.3.3.	RECURSOS DE COMUNICACIÓN.....	6
2.3.4.	RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y FINANCIEROS.....	7
2.3.5.	ACOMPañAMIENTO O PROGRAMAS QUE APOYA MEDIANTE SU GESTIÓN.....	7
2.4.	REFERENTES METODOLÓGICOS	7
3.	ANEXOS	9
4.	CONTROL DE CAMBIOS.....	9

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta guía es brindar orientación sobre el enfoque y alcance del mecanismo, su función, el papel de los comunicadores de cada Dirección Territorial – DT y su articulación para lograr una comunicación interna efectiva.

La comunicación interna es uno de los mecanismos de acción de la Estrategia de Comunicación y Educación para la Conservación de la Biodiversidad y Diversidad Cultural que busca consolidar la cultura de la comunicación al interior de Parques Nacionales Naturales de Colombia, facilitar el trabajo de todo el personal brindando información clave que apoye la articulación en los tres niveles (central, territorial y local) y contribuya al cumplimiento de las metas de la Entidad.

A través de este mecanismo se promueve la difusión y aplicación, mediante material educomunicativo, de las líneas estratégicas priorizadas por la Entidad en los diferentes niveles, el fortalecimiento de la imagen institucional, el conocimiento de lineamientos de la dirección y la gestión relacionada con la conservación de la biodiversidad y la diversidad cultural en las áreas protegidas a través de contenidos publicados en los diferentes canales internos (Intranet, correo electrónico y carteleras).

Enmarcado en la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, mediante la comunicación interna y el trabajo en equipo con otras unidades de decisión, se promueve la transparencia, el conocimiento de los trámites y servicios de nuestra entidad, la atención al ciudadano y la responsabilidad que tenemos frente a los ciudadanos que son la razón de ser de las entidades del estado.

La comunicación interna que se propone tiene un enfoque sistémico y participativo, y direcciona su accionar en función de las necesidades de la entidad para apoyar transversalmente a todas las dependencias en el cumplimiento de sus objetivos.


Involucra a sujeto social, entorno y temáticas (estrategias, lineamientos, proyectos, programas, etc.) y busca alinear a sus integrantes con las metas de la entidad, llenar vacíos de información, contribuir a la comunicación entre dependencias y los diferentes niveles de la organización; así como, generar solidaridad con respecto a temas de convivencia y responsabilidad social siendo parte vital del funcionamiento de la entidad.

Al ser sistémica busca fomentar la cohesión interna e integración con los objetivos de la entidad, gestionar la imagen e identidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia internamente e informar sobre los avances y logros de los mismos.

Además de tener un enfoque de construcción conjunta, requiere del compromiso de la alta dirección y la interacción de todos los niveles, jefes y coordinadores de dependencias, así como de profesionales que lideren los diferentes temas, puesto que esta se apoya en una red de colaboradores internos que proporcionan insumos que se transforman en piezas comunicativas y son a su vez replicadores las acciones adelantadas.

Sin su concurso es imposible poder adelantar una comunicación interna efectiva y adecuada, pues se requiere de información oportuna y completa sobre las diferentes iniciativas adelantadas, proyectos, reuniones, eventos y actividades relacionadas con el quehacer de las diferentes subdirecciones, dependencias y grupos que las conforman.

También es importante el trabajo articulado con los profesionales de comunicación de la Direcciones Territoriales para garantizar el flujo e intercambio de información de todos los niveles de la organización y el estar alineados con la estrategia de comunicación.

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

En ese mismo sentido, la responsabilidad de comunicación debe ser compartida por todos grupos y unidades de decisión que quieran emitir un mensaje. Es importante que los diferentes niveles de la entidad comprendan la importancia de la comunicación interna y el procedimiento para informar y ser informados.

Este documento va dirigido a todo el personal de la Entidad, servidores públicos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción de periodo fijo y temporales de acuerdo con lo previsto en la Constitución Política (art. 125) y la ley 909 de 2004; así como, a contratistas de los diferentes niveles de Parque Nacionales Naturales de Colombia.

2. DESARROLLO

A continuación, se describen los referentes conceptuales y metodológicos en los cuáles se enmarca el mecanismo de comunicación interna de acuerdo al marco conceptual de la Estrategia de Comunicación y Educación, así como a los que maneja propiamente la comunicación.

2.1. REFERENTES CONCEPTUALES


En la comunicación interna el sujeto social está definido por aquellas personas que conocen la Entidad y su quehacer y se constituyen en el activo más valioso de Parques Nacionales Naturales de Colombia, pues sin ellos no sería posible llevar a cabo la misión de la entidad. Está conformado por los funcionarios, contratistas, provisionales y personal de libre nombramiento y remoción que conforman la planta de la entidad en los diferentes niveles jerárquicos de la misma. Personas que deben tener conocimiento de la entidad con respecto a la gestión que realiza en todo el país y su papel como autoridad ambiental.

Por otro lado, el territorio en la comunicación interna está definido por cada una de las sedes- nivel central, direcciones territoriales y áreas protegidas- donde la entidad ejerce su labor. Pero el territorio no debe ser entendido únicamente como el espacio físico en el que se desarrolla la gestión sino como un entorno con una cultura propia, con un lenguaje y costumbres características que los hace únicos en cada territorio por lo cual es importante interactuar con el mismo y enriquecernos con cada trabajo.

Con respecto al enfoque y tipo de comunicación, aunque la comunicación organizacional o interna puede ser descendente, ascendente, horizontal o diagonal para garantizar un adecuado flujo de la información, no debe entenderse como un proceso en una sola dirección, pues además de recibir retroalimentación, en Parques Nacionales Naturales en Colombia es un proceso de construcción colectiva que surge como resultado del trabajo conjunto con uno o varios miembros de diferentes dependencias a través de diferentes dinámicas.

Para poder cumplir con sus objetivos misionales como coordinador del SINAP la Entidad creó seis Direcciones Territoriales (Caribe, Pacífico, Amazonía, Orinoquía, Andes Occidentales y Andes del Nororientales) como unidades de planificación y espacios de articulación, obedeciendo a criterios biofísicos, sociales, económicos y culturales. En esto se refleja la visión de sistema y esta estructura hace parte de la gobernabilidad y en términos de comunicación se fortalece con el hecho de que cada una de estas DT cuenta con un comunicador social con quien se articula la gestión de comunicación.

La relación entre los funcionarios del nivel central, las direcciones territoriales y las áreas protegidas con respecto a la difusión de la comunicación se realiza en doble vía, en cascada del Nivel Central a las Direcciones Territoriales (DT) y áreas protegidas, y de las DT a las Áreas Protegidas (AP) para asegurar que llega a todo el personal y que no haya

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

diversidad de mensajes ni distorsión de los mismos; y ascendente para dar a conocer la gestión que se hace desde las áreas protegidas y direcciones territoriales. Con respecto a la comunicación en cascada no se considera unidireccional puesto que siempre busca tener una retroalimentación así como el compromiso con los resultados.

Los portavoces de esas comunicaciones en las Direcciones Territoriales y sus áreas protegidas adscritas son los comunicadores sociales en cada sede, quienes deben asegurar que los mensajes transmitidos desde el Nivel Central, DT y AP adscritas a su Territorial lleguen a los diferentes equipos de trabajo. Con respecto a la comunicación interna tienen dos misiones: promover los canales existentes y publicar por los canales internos formales (correo de comunicaciones DT, carteleras) o informales (grupos de What's App) los mensajes que se transmiten desde el nivel central para que llegue a los diferentes niveles y a todo el personal de la entidad. Por otra parte, los comunicadores de las DT deben brindar apoyo para suplir las necesidades de comunicación interna de la Territorial.

Dada la organización sistémica de la entidad, en la cual cada dependencia es como un eslabón de una cadena, es importante trabajar articuladamente con el nivel central que dará línea y orientación sobre comunicación interna; por lo tanto, los comunicadores de la DT deben mantener informado al líder del mecanismo de comunicación interna en el Nivel Central del trabajo que se adelanta.

En el marco de la Estrategia de Comunicación y Educación, la comunicación y educación se articulan, se complementan, una es instrumento de otra, se da en una doble vía. Lo mismo ocurre con los mecanismos que en algunos casos requieren articularse o trabajar conjuntamente. En algunos casos un mecanismo apoyará o es herramienta de otro o en algún momento de su desarrollo requerirá de otro.

La comunicación tiene varios enfoques: la información, la socialización y la comunicación. Cuando se informa algo no siempre se tiene en cuenta lo que el receptor piense, sencillamente se da a conocer algo a través de un mensaje. La socialización de una información permite la retroalimentación. En la socialización se recoge lo que ha escuchado del otro y se transmite a los responsables del tema para mejorar la comunicación. Por su parte, la comunicación busca un diálogo entre las partes, donde el emisor y el receptor intercambian roles, por lo cual es un ciclo completo, que busca un efecto en las personas, se tiene en cuenta lo que la otra persona dice y busca persuadir.

Dependiendo de la intensidad que tenga la comunicación se definirá si se informa, se socializa o comunica.


2.2. DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna debe ser unificada, fluida, aportar al trabajo realizado en las demás áreas, ser periódica, ordenada e involucrar temas de interés para los funcionarios.

Para que la comunicación sea unificada es importante que las directrices en términos de comunicación interna sean dadas por el nivel central al resto de la entidad y que exista una adecuada articulación con las Direcciones Territoriales.

En cuanto a la forma, la comunicación interna puede ser ascendente, descendente, horizontal o diagonal con el fin de que la comunicación sea fluida y abra los canales de participación o espacios y recursos o productos que faciliten el que todos estén adecuadamente informados.

La comunicación descendente proviene de la alta dirección y permite reducir los canales informales y aumentar el clima de confianza. La comunicación ascendente proviene de la base de la entidad y llega a la dirección a través de los mandos medios que recogen aportes o sugerencias, inquietudes y dudas de la base de la organización.


	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

La comunicación horizontal tiene lugar entre los miembros de equipos de trabajo entre distintas áreas de la comunicación con funciones compartidas y se produce entre iguales. Finalmente, la comunicación diagonal abarca diferentes niveles jerárquicos de la empresa. Por lo tanto, la comunicación interna no debe entenderse como un proceso en una sola dirección sino que se enriquece con la retroalimentación.

A continuación, se describe el objetivo de cada comunicación y los recursos o herramientas con que cuenta para realizar la difusión.

Comunicación	Objetivo	Recursos
Descendente	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que se conozcan los principios de la entidad, políticas y directrices. - Dar direccionamiento estratégico - Reducir los rumores e incertidumbre - Lograr credibilidad y confianza - Fortalecer los roles jerárquicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones periódicas - Hojas Informativas - Productos en audio y video - Carteleras - Manuales - Circulares - Resoluciones
Ascendente	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar insumos a los directivos mediante la retroalimentación para la toma de decisiones - Compartir información - Estimular la participación - Fomentar la cohesión 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones - Jornadas de despachos abiertos - Encuestas - Buzón de sugerencias - Cartas al director
Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> - Favorece la comunicación entre áreas - Hace posible la participación en proyectos de la entidad y la retroalimentación. - Facilita la coordinación de tareas - Fortalece la cohesión 	<ul style="list-style-type: none"> - Memorandos - Correos electrónicos - Reuniones de trabajo - Informes - Encuentros que permitan intercambio de ideas - Talleres
Diagonal	<ul style="list-style-type: none"> - Hace posible la participación en proyectos de la entidad - Facilita la coordinación de tareas - Favorece la cohesión 	<ul style="list-style-type: none"> - Memorando - Correos electrónicos - Reuniones de trabajo - Talleres

La comunicación interna es el eje de la organización puesto que orienta a las personas al logro de una misión compartida. Se centra en el capital humano, integra la convivencia entre la gestión de cada nivel en torno a la conservación y la necesidad de reconocimiento, y es un medio imprescindible para crear cultura y generar cohesión. Busca crear un vínculo informativo entre las diferentes partes de la Entidad por lo cual se da al interior de la organización. Es un intangible que junto con la reputación y la marca le dan valor a la Entidad y también promueve el adecuado uso de la identidad visual.

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

Para que una estrategia de comunicación interna sea exitosa se requiere del compromiso de la alta dirección, así como de mandos medios y líderes puesto que esta se apoya en una red de colaboradores internos que proporcionan insumos y que podrían incluso replicar las acciones adelantadas.

En ese mismo sentido, la responsabilidad de comunicación debe ser compartida por todos los que quieran emitir un mensaje. Es necesario priorizar la información mediante un cronograma con responsables, fechas y acciones.

Es importante diferenciar la comunicación propia de la gestión de cada profesional o equipo de trabajo de la comunicación que se considera interna y que es estratégica para la organización. La comunicación interna hace alusión a los canales, así como al mecanismo de información que existe al interior de una organización para estar informados y cuyo destinatario es el personal de la Entidad.

2.3. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

2.3.1. Público objetivo

El público objetivo es el sujeto social al que va dirigida la comunicación al interior de la entidad. En este caso, todos los funcionarios de la entidad que hayan ingresado por carrera administrativa o concurso de mérito, de libre nombramiento y remoción, en provisionalidad o contratista son objetivo de la comunicación interna, pero no son un público pasivo, puesto que también se constituyen en fuentes de información al dar a conocer la gestión que adelantan y cómo aporta al cumplimiento de la Entidad.


2.3.2. Canales

Los canales o medios con que cuenta la Entidad para transmitir sus mensajes son: correo electrónico, intranet, carteleras y pantallas.

2.3.3. Recursos de comunicación

Existen varios recursos o instrumentos que pueden ser usados para adelantar la gestión de comunicación interna como:

- Manuales
- Boletines electrónicos
- Cartas, circulares, memorandos, actas
- Publicaciones segmentadas o dirigidas a grupos específicos
- Carteleras
- Folletos
- Reuniones con profesionales de las distintas áreas de la entidad
- Eventos internos: reuniones del comité directivo, mesas internas, aniversarios

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

- Videoconferencias
- Productos audiovisuales
- Protectores de pantalla de los equipos

2.3.4. Recursos Humanos, técnicos y financieros

El Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental cuenta con un comunicador social-periodista dedicado a las comunicaciones internas, así como de un diseñador, un realizador audiovisual que apoya la gestión y todo el equipo en caso de requerirse para implementar una campaña. Sin embargo, para poder ser eficientes y efectivos es importante contar con la exclusividad del diseñador y realizador para sacar adelante los productos que se requieran.

Es importante que exista un presupuesto para la comunicación interna para asegurar su efectividad y poder tener herramientas necesarias que permitan tener mejores indicadores de la gestión que se adelanta.

2.3.5. Acompañamiento o programas que apoya mediante su gestión

Planes de Manejo y Estratégicos, a las dependencias en la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y necesidades de todas las unidades de decisión relacionadas con sus metas y objetivos de gestión.


2.4. REFERENTES METODOLÓGICOS

La comunicación interna se inserta en los procesos técnicos y administrativos de manera transversal y va acompañando cada uno de los procesos de la Entidad a partir de un ejercicio sistémico donde participan los diferentes niveles de gestión en la Entidad. Tiene entre sus objetivos mejorar el intercambio de información entre las áreas, generar identidad corporativa, fomentar el conocimiento del personal sobre diferentes aspectos de la Entidad y promover la participación interna en diversos espacios donde haya intercambio de ideas o diálogo.

El proceso de comunicación interna inicia con la identificación de la necesidad de comunicar. Esta puede partir de la realización de un taller de inicio de la transversalización de los mecanismos de comunicación y educación conocido como taller 0; de la participación del Grupo de Comunicación y Educación Ambiental en los diferentes grupos o espacios interdisciplinarios de la Entidad; derivada de necesidades o productos de otros mecanismos de comunicación como procesos educativos, comunicación institucional, comunicación externa, interpretación y comunicación comunitaria; o puede surgir de una solicitud directa de difusión o socialización de información.

Transforma los insumos en mensajes que se transforman en piezas gráficas para ser difundidas a través del correo institucional y en el caso de las publicaciones de la intranet se realiza un proceso de revisión, edición y corrección de estilo. En este caso, las direcciones territoriales producen comunicados con los insumos recibidos de las áreas protegidas y de la dirección territorial, los envían al nivel central a la profesional encargada de comunicación interna para revisión y publicación en la Intranet. Por otro lado, los comunicadores de las DT replican información generada a través del canal de comunicaciones institucional al personal de la Entidad que no tiene un correo institucional.

Atiende a solicitudes directas de difusión que parten de la Dirección General o la Subdirección Administrativa y Financiera y tiene que ver con Circulares, Resoluciones, Directivas –lo que denominamos comunicación descendente– sobre diversos lineamientos, así como Información sobre cursos de capacitación que pueden ser de interés para el

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

fortalecimiento de capacidades en los equipos y otras disposiciones relacionadas con algún trámite o servicio al interior de la entidad. En estas no surten proceso de revisión de estilo ni edición por parte de comunicaciones solo se dan a conocer.

Hay otras solicitudes que buscan fortalecer procesos o procedimientos, dar a conocer iniciativas, cambios, y novedades entre otros que sí requieren de una revisión y corrección para posteriormente generar la pieza de comunicación y validarla o gestionar su aprobación con la dependencia que la solicitó. En este proceso participativo y cocreativo se da una comunicación horizontal y diagonal.

El mecanismo de comunicación interna se complementa y hace sinergia con el de comunicación externa, ya que, aunque el público objetivo al que se dirigen y el enfoque de la comunicación o el mensaje es diferente en algunos casos, la información es la misma. En ocasiones algunas piezas de comunicación generadas por comunicación interna son usadas también por el mecanismo de comunicación externa en redes sociales y medios o piezas gráficas generadas por el mecanismo de comunicación externa son aprovechadas y potencializadas por el mecanismo de comunicación interna. Y en general el producto es resultado de un trabajo del equipo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.

El Grupo de Comunicación y Educación Ambiental apoya a través de sus diferentes mecanismos a otras unidades de decisión o dependencias, pero no es el único responsable de comunicar, como ya se ha explicado, el producto de la comunicación interna es el resultado de una construcción colectiva y la responsabilidad es compartida. En la Matriz de Comunicación Interna y Externa, documento del Proceso Gestión de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión se encuentran los diferentes responsables de comunicar, es decir de generar los insumos de la comunicación interna, así como qué comunica, a quién comunica, con qué frecuencia y a través de qué canal. Esta matriz puede ser consultada en el siguiente enlace:


<http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/Matriz-de-Comunicaci%C3%B3n-I-E.pdf>

Por otra parte, la comunicación interna tiene un procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, donde se describe el alcance del proceso, la normatividad en el cual se apoya, los documentos de referencia y se describen las diferentes actividades, con responsables y puntos de control que hacen parte del proceso de generación de contenidos de Comunicación Interna. Este procedimiento no es estático y puede tener ajustes en el tiempo de acuerdo a nuevas dinámicas que se presenten en su ejercicio. Este procedimiento se encuentra publicado en la Intranet y puede ser consultado en el siguiente enlace:

http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2019/10/GC_PR_05_Comunicacion_interna_V_5.xls.

La gestión de comunicación interna se mide a través de los indicadores de Gestión de Comunicaciones que se reportan en la herramienta del Plan de Acción Anual (PAA) a través del cual se aterriza el Plan Estratégico Institucional de la Entidad. Con el PAA se mide el avance de la meta programada para cada año y para el cuatrienio.

También cuenta con una Hoja Metodológica que hace parte del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Entidad y permite medir el avance de la gestión que se realiza y es reportada en el PAA. La Hoja Metodológica es la hoja de ruta que indica cómo será la medición, cómo participan los diferentes niveles y cuáles serán los medios de verificación o evidencias que se deben presentar y que soportan el avance registrado.

	GUÍA MECANISMO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 13/10/2020

3. ANEXOS

N.A.

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Ángela Martín Méndez
	Cargo	Profesional Especializado Código 2028, Grado 14 Grupo de Comunicación y Educación Ambiental
	Fecha	21/09/2020
Revisó	Nombre	Luis Alfonso Cano Ramírez
	Cargo	Coordinador Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental
	Fecha:	21/09/2020
Aprobó	Nombre	Luis Alfonso Cano Ramírez
	Cargo	Coordinador Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental
	Fecha:	09/10/2020