Aplicación	Este procedimiento aplica para todos los procesos de la organización para manejar su información primaria, secundaria y publica.
Objeto	Establecer las actividades y criterios que se deben tener en cuenta para las comunicaciones que le garanticen la transparencia, efectividad, eficiencia y eficacia en todos los procesos.
Responsables	Administrar: Subgerencia Administrativa y Comercial. Ejecutar: auxiliar administrativa y responsables de procesos Verificar: Control Interno, Gerencia, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
Documentos y Formatos Asociados	Matriz Legal Mapa de Riesgos Comunicaciones R11-01-01 Control de Comunicación Interna/Externa R11-01-02 Control de comunicación a entes de control público
Glosario	**INFORMACIÓN PRIMARIA:** Conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto (ciudadanía, contratistas, entidades regulatorias, fuentes de financiación). **INFORMACIÓN SECUNDARIA:** Conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad, provenientes del ejercicio de su función (requerimientos, memorandos, informes, registros, medios magnéticos). **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Conjunto de recursos tecnológicos utilizados para la generación de información, en el caso se utiliza el aplicativo HAS, Pagina WEB, folletos, anverso de las facturas de servicios públicos. **COMUNICACIÓN PÚBLICA:** Construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la ley 489 de 1998.

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES			
Item	**DESCRIPCIÓN DE LA TAREA**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
1	**COMUNICACIÓN INTERNA**		
1.1	Se realiza la solicitud por parte de los dueños de proceso mediante el formato R11-01-01 “Control de Comunicación interna y externa” de la información a comunicar de cuando, como, quien y para quien. (Cartelera Institucional, Cumpleaños del Mes, Políticas, Planes Institucionales, Publicidad temas de interés.)	Todos los Procesos de la Organización/ Auxiliar Administrativo	R11-01-01
1.2.	Se realiza la publicación de los principales acontecimientos que afecten directamente a la organización a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes al interior de la organización. (Citación a capacitaciones y actividades de bienestar, información de interés, Ajustes y/o modificaciones de horario personal Operativo y Administrativo, e información de interés)	Todos los Procesos de la Organización/ Auxiliar Administrativo	Canales de comunicación y/o divulgación existente al interior de la organización: Memorandos Correo Institucional (Entrada/Salida) Cartelera Institucional
2	**COMUNICACIÓN EXTERNA**		
2.1.	Cuando la entidad debe comunicar a la comunidad o a agentes eternos se realiza la solicitud por parte de los dueños de proceso mediante el formato R11-01-01 de la información a comunicar De cuando, como, quien y para quien. (Perifoneos, Respaldo de la Factura, Información contractual, contratación, Publicaciones redes sociales, Campañas ambientales y de cultura ciudadana, Tarifas, Publicación de Resultados de la encuesta de satisfacción anual de los servicios de conexión AAA etc.)	Todos los procesos de la organización /Auxiliar Administrativo	R11-0-01 Página Web Facebook
2.2.	Diligenciar el Formato R11-01-02 “Control de comunicación a entes de control” por parte del responsable del proceso encargado del reporte de información según el cronograma de reportes.	Todos los procesos de la organización/Auxiliar Administrativo	R11-01-02 Cronograma de Reporte de Información a entes de Control

	2.3. Seguimiento al Reporte de Informes a entes de control según cronograma establecido y divulgado a los dueños de proceso.	Auxiliar Administrativo/ Jefe de Control Interno	Correo Electrónico
3	**LINEAMIENTOS COMUNICATIVOS**		
3.1.	Seguimiento al Mapa de Riesgos del proceso de Comunicaciones.	Auxiliar administrativo	Matriz de Riesgos
3.2.	Realizar el seguimiento y cumplimiento al Plan de comunicaciones en caso de incumplimiento establecer las acciones requeridas.	Auxiliar Administrativo/ Subgerencia Administrativa y Comercial	Política de Comunicación Plan de Comunicación Indicadores de Objetivos.
3.3.	Elaborar estrategias para la socialización de la Información, Acciones Correctivas cuando de lugar a ello.	Auxiliar administrativo	Plan de Comunicación Acciones Correctivas

(*)En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 , en los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP, expide la política de privacidad protección y seguridad de datos personales con el fin de garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros , clientes, empleados, contratistas, proveedores, y demás personas que adquieran algún vínculo con la Empresa, se encuentren almacenados internamente con altos estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha del Cambio	**Versión que cambia**	**Motivo del cambio**
29/02/2020	E	Actualización actividades del procedimiento