

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	<b>Código:</b> M-01-GC-11
<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 30/08/2021



# MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

**Julio 2021**

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02 Fecha: 30/08/2021

## INTRODUCCIÓN

En Movilidad Futura S.A.S, se propende fortalecer la comunicación interna y externa de la entidad, por eso es fundamental promover la transparencia y participación de los servidores Públicos-Contratistas, particulares, entidades de control, veedurías ciudadanas y ciudadanía en general, a través de la divulgación de la información institucional a todos los grupos de interés; fortaleciendo así el quehacer de la entidad, la imagen institucional y la toma de decisiones al interior de la misma.

Movilidad Futura S.A.S fomenta la comunicación continua y bidireccional con la ciudadanía y diversos grupos de interés internos y externos, que por su naturaleza requiere la recepción y entrega oportuna de información, estableciendo diversas estrategias de comunicación.

A continuación, se presenta el Manual de **Comunicación Interna y Externa**, el cual se configura como un elemento estratégico de planeación que va más allá de la entrega de información a las partes interesadas. Este se encuentra en conformidad con las leyes, decretos, directrices presidenciales y políticas gubernamentales relacionadas con las comunicaciones de Movilidad Futura S.A.S y demás entidades aportantes al Plan estratégico de Transporte Público de Popayán.

### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa, asociado a todos los procesos que hacen parte de Movilidad Futura S.A.S, en el marco de las funciones, responsabilidades y la normatividad aplicable.

### 2. ALCANCE

Las directrices definidas en este manual aplican para todos los servidores públicos y contratistas de Movilidad Futura S.A.S, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

### 3. RESPONSABLE.

- El Gerente.
- Líder Gestión de Comunicaciones.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02 Fecha: 30/08/2021

## **CANAL DE COMUNICACIÓN.**

Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo.

## **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 la entidad.

Entre estos se incluyen:

- Asamblea.
- Junta Directiva.
- Entidades estatales.
- Población beneficiaria.
- Entes de control.
- Servidores públicos.
- Gremios.
- Academia y medios de comunicación.
- Población general.

## **COMUNICACIÓN.**

Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

## **EMISOR.**

Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

## **INFORMACIÓN.**

Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02 Fecha: 30/08/2021

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA.**

“Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad”.

Este tipo de comunicación está dirigida al usuario interno, funcionario público o contratista que hace parte de la entidad y conlleva a implementar estrategias de manera coordinada al interior de la misma, promoviendo la participación en el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutan y en muchos casos se visibilizan al exterior.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA.**

“Hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros”.

Es decir, es la vinculación de la entidad con su entorno, con el objetivo de posicionar la imagen institucional y alcanzar un alto nivel de reconocimiento de acuerdo con la gestión que se realiza en el día a día, proyectándose como una entidad líder.

## **INFORMACIÓN PÚBLICA.**

Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

## **RECEPTOR.**

Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

## **COMUNICADO DE PRENSA.**

Información de interés periodístico dirigido a los medios de comunicación. Tanto en su estructura como en su lenguaje, debe seguir los principios del periodismo en cuanto a claridad, brevedad, precisión, sencillez, interés y fluidez.

## **HOJA DE DATOS.**

Documento destinado a ofrecer un contexto mínimo indispensable para la comprensión de los temas de Gobierno, utilizado como insumo básico para la preparación de comunicados de prensa o declaraciones. Puede ir acompañado de tablas y gráficas.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

## 5. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 103 de 2005.

## 6. LINEAMIENTOS

### **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE MOVILIDAD FUTURA S.A.S**

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello la entidad establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes. En este sentido, la Entidad propenderá por:

- Mantener informados y actualizados a todos los servidores públicos y/o contratistas de la entidad acerca de los planes, programas y proyectos;
- Garantizar una comunicación entre el cliente interno oportuna, veraz y sustentable en fuentes documentales.
- Garantizar una comunicación interna que propenda por el mejoramiento individual y grupal para el logro de la misión;
- Difundir la documentación y los procedimientos, en bases de datos e impresos cuando corresponda, para su fácil acceso, conocimiento y comprensión general de los públicos interno y externo de la entidad;

**MOVILIDAD FUTURA S.A.S**, con el fin de fortalecer su comunicación y espacios de transparencia institucional con las partes interesadas, se compromete a ofrecer la información de su gestión tanto para los clientes internos, como externos de forma oportuna, objetiva, veraz, completa, clara y actualizada, en los canales establecidos por la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	<b>Código:</b> M-01-GC-11
<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 30/08/2021

## 6.1. GENERALES

### 6.1.1. Contenido

- Las comunicaciones producidas por Movilidad Futura S.A.S, independientemente de si buscan ser utilizadas para públicos internos o externos, deben ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas. Se debe evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.
- La comunicación debe estar enmarcada de acuerdo con lo establecido en la austeridad del gasto.
- 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 entidad.
- 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.
- Se procurará que los contenidos se ciñan a las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidas por la Real Academia Española o el Manual de redacción que establezca Movilidad Futura S.A.S.
- Movilidad Futura S.A.S debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- La información debe provenir de fuentes totalmente confiables.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.
- 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 manera diligente.

### 6.1.2. Forma

- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

Cualquier material que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad 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 deben implementar las directrices de identidad visual y uso de la imagen consolidada y unificada por Movilidad Futura S.A.S. Esta información se puede consultar en el manual de imagen corporativa.
- Adicionalmente, se deben tener en cuenta los lineamientos de la Guía de Lenguaje Claro para servidores Públicos de Colombia del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

### 6.1.3. 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.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- Adicionalmente, se deben seguir los lineamientos de administración de seguridad – TICS.

### 6.2. ESPECÍFICAS

La comunicación de Movilidad Futura S.A.S debe promover la transparencia de la gestión de las mismas tanto al interior como al exterior, teniendo en cuenta que debe existir una comunicación fluida entre servidores públicos, los diferentes procesos y los clientes o partes interesadas.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

Para lo anterior, es necesario establecer procesos y canales de fácil acceso que garanticen que la información que se genera en Movilidad Futura S.A.S llegue a cada parte interesada, generando así una relación bidireccional, fortaleciendo la participación, la rendición de cuentas y la transparencia en procura del Buen Gobierno.

Para contar con una entidad eficiente, eficaz y transparente se requiere contar con equipos de trabajo comprometidos con su quehacer. Para ello es necesario que todos los servidores públicos y contratistas conozcan los objetivos institucionales, la estructura organizacional, sus funciones, actividades, derechos y deberes. Lo anterior depende de cómo nos comunicamos al interior de la entidad a través de los diferentes mecanismos creados para tal fin como lo son las jornadas de inducción y re inducción, los comunicados que algunos procesos elaboran, la cartelera institucional, las actividades que incentivan la participación de servidores públicos y contratistas, entre otras.

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 y/o contratistas en el desarrollo de sus funciones y/o actividades.

Tener una buena comunicación nos permite conocer en cómo nos ven desde afuera y al tener una entidad organizada se genera otro tipo de comunicación la cual se produce entre Movilidad Futura S.A.S 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 uno de los procesos de acuerdo con la Misión, esto depende de cómo lo damos a conocer y para ello se requiere de procedimientos apropiados y estandarizados que promuevan la imagen institucional y de gobierno hacia afuera de la Entidad.

## 6.3 COMUNICACIÓN INTERNA

### 6.3.1 Plan de Comunicación Interna

De acuerdo con el esquema de comunicación de Movilidad Futura S.A.S, la comunicación interna de la Entidad se encuentra plasmada en el Plan de Comunicación Interna, cuya finalidad es establecer acciones, responsables y recursos para fortalecer y hacer más eficientes y eficaces los canales de comunicación internos de la Entidad.

El Plan de Comunicación es elaborado anualmente por el proceso de comunicación y sistemas de información validado por el Gerente

Este plan debe ser documentado y publicado en la intranet a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.

### 6.3.2 Canales de Comunicación Interna.



<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02 Fecha: 30/08/2021

- **Correo electrónico interno:** Cada uno de los servidores públicos y/o contratistas de Movilidad Futura S.A.S cuenta con este servicio, previa solicitud de creación del líder del proceso y aprobación por parte del subproceso de Tecnología y Comunicación y Sistemas de Información.

El correo facilita el envío y recepción de información entre los servidores públicos y/o contratistas de Movilidad Futura S.A.S, garantizando una comunicación ágil, veraz y eficaz.

Para consultar los criterios establecidos para la obtención y uso de este servicio se deberá consultar el Manual de Creación de Correos y la Política para la Tecnología de Información y Comunicaciones.
  
- **Intranet:** Es el sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la Entidad. La diferencia entre un sitio de Internet, es que las intranets son privadas y la información que en ella reside tiene como objetivo facilitar a los servidores públicos y/o contratistas la generación de valor para Movilidad Futura S.A.S.

La intranet debe contar con acceso a diferentes aplicativos tales como, contratos, formatos, actas, entre otros; así como de información de interés como cumpleaños, etc. Para ampliar la información sobre el uso de este servicio se deberá consultar el Catálogo de Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones

- **Circulares internas.** Su objetivo es informar a los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad sobre un asunto de carácter normativo legal y disposiciones emitidas por la entidad.

Éstas tienen la particularidad de tratar cualquier tipo de circunstancialidad al interior de Movilidad Futura S.A.S, que impacten en la gestión de cada uno de los procesos. Las circulares son remitidas por lo general a través del correo electrónico a cada uno de los servidores públicos y/o contratistas con el objetivo de que la comunicación llegue a la totalidad de los mismos.
  
- **Buzón de Sugerencias.** Es un canal de información que permite a los servidores públicos y/o contratistas formular sugerencias respecto de los temas que los afectan y tener un espacio de participación para que obtengan respuesta a las necesidades que allí plantean. El responsable de su tratamiento es el Sub proceso de Atención al Ciudadano.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02 Fecha: 30/08/2021

- **Cartelera institucional.** Es un medio de comunicación general al interior de Movilidad Futura S.A.S, para informar las disposiciones de los diferentes procesos, en las cuales quieran hacer partícipes a los servidores públicos y/o contratistas.  
La administración de la cartelera se encuentra a cargo del proceso de comunicación y sistemas de información, por donde se canalizan las solicitudes de publicación de información a través de correo electrónico.
- **Campañas internas institucionales.** Consiste en las estrategias de comunicaciones que durarán un tiempo determinado y pretenden llevar información, crear conciencia y cambiar actitudes entre los servidores públicos y/o contratistas y colaboradores acerca de algún aspecto que se considere necesario cambiar, mejorar o dirigir hacia un comportamiento diferente.
- **Boletines informativos.** Es una publicación que se realiza de acuerdo con las necesidades de los procesos, que contiene temas de interés de los servidores públicos y/o contratistas. Estos pueden socializarse a través de correo electrónico, en la cartelera institucional o Intranet. La solicitud debe hacerse al proceso de Comunicación y sistemas de información.
- **Chat interno.** Programa de mensajería instantánea, conformado por la red de usuarios internos de la Entidad. Este programa es administrado por el Gerente y a través de este se pueden realizar reuniones grupales, capacitaciones o tener contacto directo con el servidor público y/o contratista que se requiera.
- **Memorandos:** Comunicación de carácter interno, destinado a transmitir información, orientar, recordar, solicitar, dar instrucciones y pautas a los procesos o servidores públicos y/o contratistas que tengan relación laboral. Los memorandos son remitidos por lo general a través del sistema de correspondencia oficial de la Entidad, con el objetivo de que la comunicación llegue a la totalidad de los mismos o al servidor público y/o contratista que se requiera.
- **Comités:** Los comités de Movilidad Futura S.A.S, están conformados por servidores públicos y/o contratistas que se encargan de tratar o resolver un asunto particular, de acuerdo con las actividades y/o funciones asignadas a este. La conformación de un comité debe estar institucionalizada, se establecerá a través de resolución.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

## 6.4 Comunicación Externa

Teniendo en cuenta que la comunicación del Estado debe ser entendida como un bien público y el derecho que tiene la ciudadanía de conocer la gestión de las entidades públicas, se requiere de la formulación de estrategias que promuevan no solo la publicación de información si no una relación bidireccional con la ciudadanía, ya que de ella depende en gran medida la toma de decisiones y el funcionamiento del sector público.

Es así, que la comunicación externa se debe entender como toda la información producida por Movilidad Futura S.A.S, de libre acceso, dirigida a la ciudadanía general, los medios masivos de comunicación y los usuarios de medios digitales.

Todas las comunicaciones tendrán que estar alineadas con las políticas de comunicación, bajo la supervisión del Gerente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

### 6.4.1 Productos de la comunicación externa

- **Comunicados de prensa:** Serán producidos por los procesos interesados, bajo la supervisión del gerente y el proceso de comunicaciones y sistemas de la información, que evaluará la pertinencia de divulgar a través del Sistema Informativo de la entidad.
- **Hojas de datos:** Serán producidas por el proceso de comunicaciones y sistemas de información, con insumos provenientes de los procesos relacionados con el tema al que hagan referencia. En esta categoría se incluyen abecés y documentos de preguntas y respuestas orientados a facilitar la comprensión de los temas del proyecto SETP. Las hojas de datos van dirigidas a validadores, líderes de opinión, editores de medios electrónicos e impresos y, en algunas ocasiones, a líderes de opinión digitales, según sea el caso.
- **Declaraciones a medios:** Se llevarán a cabo por los procesos interesados, bajo la supervisión del Gerente y la coordinación logística del proceso de comunicaciones y sistemas de información. Adicionalmente, corresponde la elaboración de las alocuciones y declaraciones del Gerente. Para emitir una declaración, el responsable del proceso de comunicaciones y sistemas de información, deberá consultar y obtener la aprobación del Gerente, la pertinencia, mensaje y oportunidad de la acción y obtener su aprobación.

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	Código: M-01-GC-11
	Fecha: 30/08/2021
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	

- **Programas de Radio/Televisión:** El proceso de comunicación y sistemas de información, con autorización del Gerente, determina un plan de programación de televisión para ser emitido regularmente al público a través de canales preestablecidos.
- **Comunicaciones digitales (página web y redes sociales):** Cada proceso de Movilidad Futura S.A.S, será responsable de la creación y la administración de los contenidos de sus espacios web, y tendrá que ceñirse con lo establecido en el MANUAL GESTOR DE CONTENIDOS WEB. La creación de nuevos espacios deberá ser notificada a la Gerencia y contar con su visto bueno. Adicionalmente también se podrán consultar los Lineamientos para la Ejecución de Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- **Revistas, folletos, publicaciones:** El objetivo de estas herramientas es dar a conocer a la ciudadanía de los proyectos, programas y políticas, así como la gestión de los procesos de acuerdo con la misión y que quede también como herramienta de consulta.

Para la generación de este tipo de material, se deberá consultar el Brief de comunicación correspondiente para autorización de impresos y publicaciones del Movilidad Futura S.A.S, formato de Autorización impresos y publicaciones, por medio de los cuales se establecen los pasos a seguir para la aprobación y su posterior producción.

Adicionalmente, en favor del principio de austeridad se sugiere que las publicaciones se realicen a través de la página web de la Entidad.

- **Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana:** Esta herramienta permite contar con una programación de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas que promueven la utilización de múltiples canales de comunicación, con el propósito de que la ciudadanía y demás partes interesadas estén informados sobre la gestión, logros, retos y manejo de los recursos de la Entidad, entre otros aspectos de interés general. Para implementar estas acciones deberá tenerse en cuenta lo establecido en los Lineamientos para la Ejecución de Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- **Oficios:** Los oficios son tipos documentales que son utilizados para comunicar disposiciones o responder consultas a entidades y personas externas de Movilidad Futura S.A.S.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

- Por medio del subproceso de Atención al ciudadano se gestionan las diferentes solicitudes de peticiones (PSQR), con el fin de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley.
- El Manual de Atención al Ciudadano establece las políticas, lineamientos y orientaciones generales para prestar de forma eficiente, eficaz y oportuna la Atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención definidos en Movilidad Futura S.A.S.

#### 6.4.2 Tipo de contenidos

Para la aplicación de este manual, es importante conocer el tipo de contenidos que pueden producir los procesos de Movilidad Futura S.A.S, la periodicidad con que se publican y cada uno de los responsables encargados de aprobar, supervisar y publicar contenidos.

- **Contenidos noticiosos:** publicación diaria, cuya finalidad es garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a mantenerse informado sobre las actividades de Movilidad Futura S.A.S. A través de este tipo de contenido se difunde la gestión tanto del Señor Gerente como de los diferentes procesos de la Entidad.
- **Textos para intervenciones públicas del Gerente:** Hace referencia a los discursos y/o comunicados elaborados para el Gerente de acuerdo con el tema y en el momento que se requiera.
- **Campañas de comunicación:** Hace referencia a una estrategia de comunicación creativa que se genera a partir de piezas publicitarias tales como afiches, volantes, cuñas de radio, cuñas televisivas, entre otras; cuya finalidad es enviar mensajes de fácil recordación.
- **Información institucional:** Hace referencia a aquella información relacionada con la gestión realizada por cada uno de los procesos o la entidad, cuyo objetivo es servir de apoyo en los procesos de decisión y determinación de objetivos, ya que se pone a disposición de la ciudadanía y ésta puede ser partícipe de la gestión antes mencionada.

La publicación de esta información se encuentra reglada bajo los criterios establecidos en la 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" y sus decretos reglamentarios, que definen los

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	Código: M-01-GC-11
	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	

elementos mínimos que deben publicar las entidades del gobierno, buscando garantizar el derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía.

De manera trimestral, la Oficina de control Interno hace seguimiento a la implementación de la Ley a través de la matriz de la Procuraduría, el cual arroja el porcentaje de cumplimiento y de acuerdo con este se plantean mejoras para cumplir de manera efectiva con 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 entidades o a la ciudadanía.

A continuación, se enmarcan los responsables y frecuencias en los contenidos externos con los que cuenta de la Entidad:

**Tabla N° 1 Frecuencia y responsables de contenidos externos**

Contenido.	Periodicidad.	Generado.	Supervisor.	Publicador
Contenidos noticiosos	Diaria	Coordinación de Prensa de Movilidad Futura S.A.S	Proceso de comunicaciones	Publicador designado para cada dependencia
Textos intervenciones Públicas del Gerente.	Por solicitud	Coordinación de Prensa de Movilidad Futura S.A.S	Gerente.	Gerente.
Campañas de Comunicación.	Cada vez que se encuentre en ejecución una campaña de comunicación	Encargado de la dependencia responsable de la Información	Gerente.	Publicador designado para cada dependencia
Información Institucional.	Según sea requerido	Encargado de la dependencia responsable de la Información	Proceso de comunicaciones	Cada dependencia
Normativas.	Según sea requerido en cumplimiento a la ley	Proceso Jurídico.	Proceso de comunicaciones	Proceso de comunicaciones

### 6.4.3 Canales de Comunicación Externa

A continuación, se relacionan los canales de comunicación externa que se encuentran a disposición de la ciudadanía y otras partes interesadas. La actualización de estos canales debe ser notificada al Gerente, con el objetivo de mantener actualizado el inventario que se presenta a continuación:

Medio de comunicación	Canal de comunicación.	Dirección / Nombre / Usuario	Proceso.
Página web.	Digital	www.movilidadfutura.gov.co	Comunicaciones Subproceso Tecnología
Redes sociales.	Twitter.	@movilidadfutura	Comunicaciones
	Instagram	@movilidadfutura	Comunicaciones
	Facebook.	@movilidadfutura	Comunicaciones
	YouTube.		Comunicaciones
Medios tradicionales	Radio/Televisión	105.1 Popayán Stereo	Comunicaciones
Comunicaciones físicas.	Impresos		Comunicaciones

#### 6.4.4 Roles proceso de Comunicaciones y sistemas de información.

ACCIONES.	RESPONSABLES
<b>Planear.</b>	
Definir la estrategia de comunicaciones de acuerdo con los temas prioritarios (dar línea).	Líder Proceso de comunicaciones
Formular planes de comunicación para la implementación de la estrategia de gobierno en línea, manejo de crisis, relaciones públicas y temas del día a día.	Líder Proceso de comunicaciones

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

ACCIONES.	RESPONSABLES
<b>Hacer.</b>	
Articular las comunicaciones entre la entidad y demás entidades del gobierno.	Líder Proceso de comunicaciones
Coordinar las Relaciones Públicas De Movilidad Futura S.A.S	Líder Proceso de comunicaciones
Crear y consolidar los contenidos comunicacionales alternativos (audiovisuales y escritos) desde la perspectiva de la Ciudadanía.	Líder Proceso de comunicaciones
Ejecutar planes de comunicación para la implementación de la estrategia de gobierno, Manejo crisis, relaciones públicas (a nivel regional e internacional), temas del día a día y desarrollar la estrategia digital.	Líder Proceso de comunicaciones
Elaborar memorandos estratégicos, boletines diarios, documentos temáticos e informes que marquen tendencia política de interés para la entidad.	Líder Proceso de comunicaciones
Realizar análisis de impacto políticos y mediático coyuntural	Líder Proceso de comunicaciones
Realizar la coordinación y análisis de estudios de opinión internos y externos.	Líder Proceso de comunicaciones
Realizar la evaluación de los mensajes propuestos por las dependencias en la opinión Pública.	Líder Proceso de comunicaciones
Alimentar Documentos temáticos y Hojas de datos con información sobre las audiencias.	Líder Proceso de comunicaciones
Construir un repositorio de información de la entidad para efectos comunicacionales.	Líder Proceso de comunicaciones
Elaborar fichas, mensajes estratégicos y coordinar la elaboración de mensajes con la Dirección de Discursos.	Líder Proceso de comunicaciones
Coordinar acciones de gestión de prensa con medios locales.	Líder Proceso de comunicaciones
Desarrollar piezas publicitarias plataforma logros y amplificar mensajes de Movilidad Futura S.A.S y campañas.	Líder Proceso de comunicaciones



<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02 Fecha: 30/08/2021

ACCIONES.	RESPONSABLES
<b>Verificar.</b>	
Realizar seguimiento y evaluación de todos los equipos de trabajo.	Líder Proceso de comunicaciones
Revisar y validar los contenidos comunicacionales desde la perspectiva de la entidad: Hojas de datos, discursos, mensajes de redes	Líder Proceso de comunicaciones
Hacer seguimiento los planes de comunicación	Líder Proceso de comunicaciones
Verificar la información emitida en momentos coyunturales y de crisis.	Líder Proceso de comunicaciones
Recopilar y analizar reacciones sobre pronunciamientos o acciones de la entidad.	Líder Proceso de comunicaciones
Monitorear redes sociales.	Líder Proceso de comunicaciones
Monitorear las noticias relacionadas con la Entidad.	Líder Proceso de comunicaciones
Generar informes y alertas sobre la información publicada en redes sociales.	Líder Proceso de comunicaciones

ACCIONES.	RESPONSABLES
<b>Actuar.</b>	
Generar de alertas sobre contenidos en medios de comunicación que afecten a la entidad.	Líder Proceso de comunicaciones
Generar informes y alertas de la información Publicada.	Líder Proceso de comunicaciones
Mapear e identificar aliados y detractores en redes digital para formular acciones de contingencia en caso de que se requiera	Líder Proceso de comunicaciones

## 7. POLÍTICA EDITORIAL

La Política editorial de la entidad, podrá ser consultada en el Lineamiento para la Política Editorial y Actualización de contenidos web (**L-TI-13**), el cual contiene las disposiciones y criterios institucionales que orientan a Movilidad Futura S.A.S en la elaboración de diferentes contenidos.

Estos criterios son establecidos por el Gerente, quien es el encargado de asesorar a todas las dependencias de Movilidad Futura S.A.S, en lo relacionado con el análisis de contenidos y las diferentes estrategias de divulgación y socialización de los mismos.

<b>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>	Código: M-01-GC-11
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

## 8. SOBRE EL MANEJO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN Y EL LENGUAJE EN EL USO DE REDES SOCIALES

La información en redes sociales y el lenguaje en las mismas responderán a las políticas editoriales de Movilidad Futura S.A.S y se ceñirá siempre a los principios de distribución efectiva y veraz, respeto por el usuario y oportunidad, contenidos, como ya se mencionó, en el "Lineamiento de la política editorial y actualización de contenidos web" (L-TI-13)

### 8.1 Lineamientos para Voceros

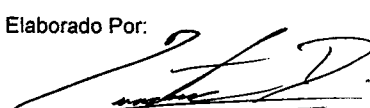
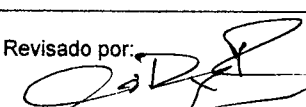
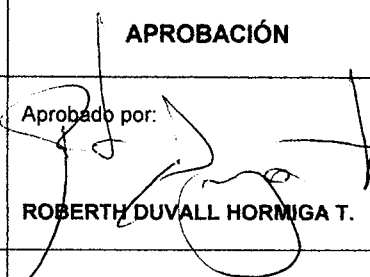
El Gerente determinará y decidirá de qué servidores públicos y/o contratistas servirán de voceros para la divulgación de comunicaciones de Movilidad Futura S.A.S. Los lineamientos para cada vocero serán transmitidos por el Gerente de conformidad con las características y el tono del mensaje que se decida emitir.

### 8.2 Tratamiento especial a entrega de información específica

La entrega de información específica, información dirigida exclusivamente a una persona, medio, organización o entidad, es una decisión estratégica del Gerente Se hará en los casos en que se considere necesario y por los canales o voceros que el propio Gerente determine. Por lo regular, la entrega de este tipo de información involucra únicamente a quienes, por razones del tema a desarrollar, sean designados para el efecto.

## 1. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado Por:  CRISTHIAN DANIEL CASTILLO A.	Revisado por:  JAIRO ERNESTO DUQUE	Aprobado por:  ROBERTH DUVALL HORMIGA T.
Contratista de Apoyo proceso Comunicaciones	Contratista Líder Proceso Planeación	Cargo: Gerente

Revisó: Pablo Bermúdez – Contratista Apoyo Planeación