



Manual de Comunicaciones Estratégicas

Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica

M-E-GCE-01

Versión 3

19/092024

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO CONCEPTUAL.....	4
2. MARCO NORMATIVO	5
3. MANUAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	5
3.1. PÚBLICOS DE LA COMUNICACIÓN.....	10
3.1.1. Comunicación Públicos Internos.....	10
3.1.2. Comunicación con los Públicos Externos	11
3.1.3. Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión.....	12
4. OBJETIVOS	16
5. ESTRATEGIAS	17
6. ESQUEMA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	18
7. GLOSARIO.....	20
8. BIBLIOGRAFÍA.....	222



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

INTRODUCCIÓN

La divulgación de la información en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se maneja en el ámbito interno y externo, lo cual hace que sea una Gestión de la Comunicación Estratégica, que involucra a diferentes públicos con la entidad y el cumplimiento de su misión.

De allí la importancia de definir en este Manual, cuyo objetivo es formalizar la comunicación de la entidad para facilitar el flujo de información y el fortalecimiento de la organización hacia el cumplimiento de su misión y la prestación de un servicio de calidad a los usuarios.

Así como, instrumento esencial en el desarrollo de una comunicación transparente, sobre:

- Los rectores de la gestión del **ambiente** y de los **recursos naturales** renovables.
- Los orientadores y reguladores del **ordenamiento ambiental** del territorio.
- Los formuladores de las **políticas y regulaciones** a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación.
- Los promotores del **desarrollo sostenible**.

Como parte del proceso de mejora continua se pone en conocimiento de todos los interesados el Manual de Comunicaciones Estratégicas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Plan de Comunicaciones adoptado.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

1. MARCO CONCEPTUAL

El primero en utilizar el término Comunicación Pública, a mediados del Siglo XIX, fue el filósofo Alemán Jürgen Habermas, quien, a raíz de la respuesta de la ciudadanía a la opresión del estado y la Iglesia, que hasta entonces habían desarrollado una comunicación unidireccional, describe estos nuevos comportamientos a través de los conceptos de esfera y comunicación pública.

Se refiere específicamente al momento cuando las clases burguesas comienzan a dar a conocer sus opiniones abiertamente como un acto normal y legítimo de la vida política e incluso como un derecho del ciudadano a dar conocer sus intereses y reclamos.

La aparición de los medios de masivos de comunicación y el avance en las nuevas tecnologías como el telégrafo, la telefonía y la radiotelegrafía, plantean la necesidad de una definición legal y algún tipo de reglamentación de estas manifestaciones sociales, que en Colombia se ven reflejados en la Constitución Política de Colombia, en los conceptos de transparencia y publicidad de las actuaciones de los servidores públicos.

En el país, el Modelo Macro Intencional de Comunicación del investigador José Bernardo Toro y la Fundación Social concluyen: “nadie reproduce ni multiplica un sentido en forma mecánica, sino que lo apropia y al hacerlo lo convierte en su propio contenido; y por consiguiente es autónomo en la generación de su mensaje, en su articulación y la de su público a la movilización”, dando apertura a una discusión sobre la temática de la Comunicación Pública y su aplicación.

En la reconstrucción del Eje Cafetero después del terremoto de 1999, la Corporación vive la Ciudadanía aplicó por primera vez este modelo, quedando como experiencia la necesidad de involucrar a la ciudadanía en el seguimiento a los bienes públicos y se comenzó a hablar de la importancia de contar en el estado con un modelo general de comunicación pública de carácter organizacional, corporativo, informativo o de interacción comunicativa.

El propósito es dotar a las entidades públicas de una herramienta que le permita cumplir con el Artículo 209 de la Constitución Política, en la construcción de lo público, la generación de confianza y la transparencia en el marco de los principios de la Función Administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Así como a la naturaleza y propósito del Estado Social de Derecho, consignado en el Artículo 1 de la Carta Magna.

Para garantizar la aplicación de esta política, el Ministerio ha fijado un Plan de Comunicaciones definido en los campos de la comunicación externa y la comunicación interna, para orientar las estrategias hacia el cumplimiento de las metas de promoción, accesibilidad y buen uso de la información generada por la entidad en el cumplimiento de sus procesos misionales.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

2. MARCO NORMATIVO

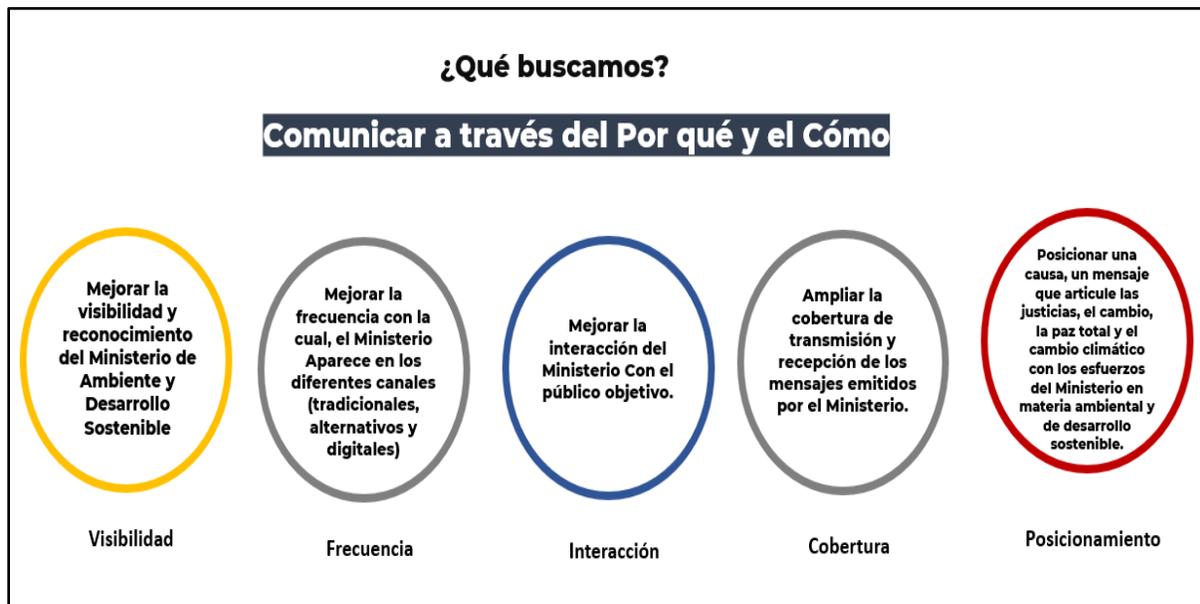
La comunicación pública tiene sus fundamentos constitucionales en los Artículos 1 de la Constitución Política de Colombia, donde se establece que Colombia es un Estado Social de Derecho, y el artículo 209 que recoge los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad e imparcialidad y el hecho.

ELEMENTO	NORMA	ARTICULO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Constitución Política de Colombia	16,20
	Resolución 048 de 2004 de la Contaduría General de la Nación	Todo
COMUNICACIÓN INFORMATIVA	Constitución Política de Colombia	15,20,23,74,78,268,270,272,274,277,284
	Ley 42 de 1993	36 al 41, 46
	Ley 80 de 1993	66
	Ley 734 de 2002	3
	Ley 489 de 1998	22,23,33,34
	Directiva 12 de 2002	Toda
	Resolución Orgánica 0544 de 2003 Contraloría General de la República.	Toda
	Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la República.	Toda
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Ley 87 de 1993	4
	Ley 190 de 1995	76
	Directiva Presidencia 01 de 1997	Todo

3. MANUAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La Comunicación en el **Ministerio** responde a un marco político que explica la manera como la institución vive y reglamenta sus procesos comunicativos. La comunicación es estratégica por cuanto es una herramienta que ayuda a la entidad en el cumplimiento de su misión y la construcción de confianza.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01



Fuente: Elaboración Propia

CARÁCTER ESTRATÉGICO DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ Todas las áreas de la entidad estarán enfocadas hacia la construcción y preservación de la identidad corporativa y la proyección de imagen institucional.
- ✓ La comunicación gozará de un espacio institucional propio, para lo cual se preferirán los actos administrativos pertinentes y se hará la provisión de los recursos financieros suficientes, con miras a implementar el manual de comunicación.
- ✓ La comunicación debe contribuir a crear las condiciones para la participación responsable de sus colaboradores en la gestión y ejecución de las actividades.
- ✓ Los directivos y jefes aplicarán en forma permanente y sistemática estrategias de comunicación para el eficiente logro de los objetivos misionales.
- ✓ Los directivos y jefes ejercerán un constante liderazgo en la construcción de identidad institucional y tendrán especial responsabilidad en propiciar un estilo de comunicación organizacional que exprese congruentemente el ser institucional enunciado en los documentos estratégicos de la entidad.

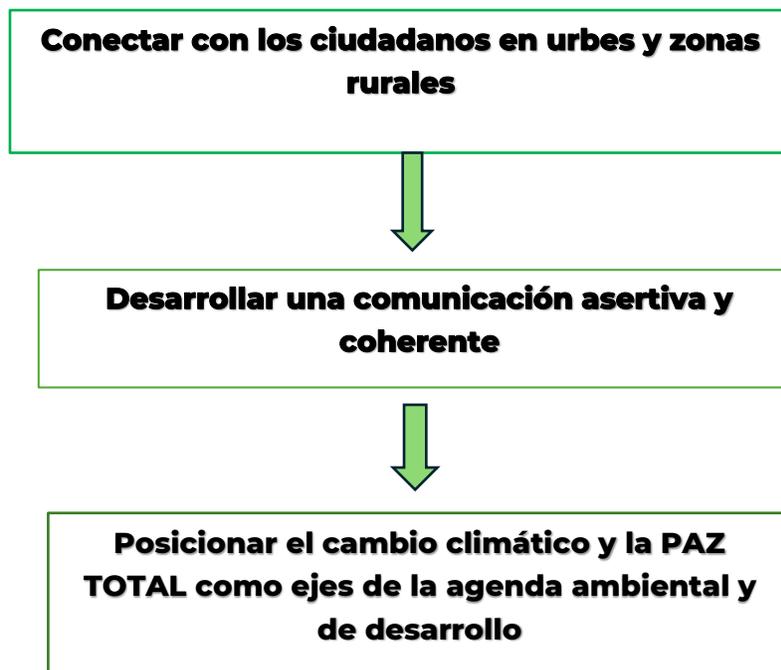
COMUNICACIÓN EN LA CONTRUCCIÓN DE CONFIANZA

- ✓ Los estilos de comunicación de los servidores públicos en todos los niveles del Ministerio estarán enfocados al diálogo, la transparencia y mantener una actuación administrativa abierta a las veedurías ciudadanas y al público en general.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

- ✓ Los mensajes que generen las distintas dependencias serán coherentes con los postulados del marco ético, con los planteamientos estratégicos institucionales y con lo que la entidad efectivamente hace.
- ✓ Posicionar el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como la entidad rectora de la normatividad ambiental del país.
- ✓ Se comprometerán a entregar, a través del Grupo de Comunicaciones, información clara y oportuna a la sociedad civil en general, con el fin de dotarlos de las herramientas necesario para la toma de decisiones relacionadas con el ambiente y el Desarrollo Sostenible.
- ✓ Así como, fortalecer las relaciones de la Entidad con las comunidades, sectores, gremios, los medios de comunicación, y la sociedad civil en general.
- ✓ El Ministerio siempre se expresará como una entidad que construye y defiende lo público a través de su orientación hacia el bien común.

RETOS DE LA COMUNICACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL

Adicionalmente el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, atendiendo la directiva presidencial N° 6 con fecha de aprobación del 19 de junio de 2024 adopta el manual de identidad visual Gobierno de Colombia de la Presidencia de la República, en relación con el manejo, divulgación y disposición de la imagen y manejo de institucional establecido.



Planimetría



Bandera de Colombia

Información con el porcentaje de color



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

Logos y sus versiones























HEX: 96be54
RGB: 150/180/84
CMYK: 49/48/1/0
Gray Scale: 35

El uso de esta versión positivo y negativo, es para impresión a una sola tinta.

Usos incorrectos

A modo de guía, aquí se presentan algunas aplicaciones incorrectas que se deben evitar con el fin de proteger la integridad de la Imagen institucional.



Tipografía principal:

Esta tipografía, para ser utilizada en el concepto de equilibrio en la comunicación visual, debe ser utilizada en su totalidad, tanto en su versión regular como en su versión bold.

Nunito Sans

Aa	Aa	Aa	Aa	Aa	Aa
Nunito Sans Black Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Nunito Sans Bold Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Nunito Sans Black Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Nunito Sans B. 200 Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Nunito Sc. 10 Black Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Nunito Sc. 10 100 Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*

Tipografía principal:

Esta tipografía, para ser utilizada en el concepto de equilibrio en la comunicación visual, debe ser utilizada en su totalidad, tanto en su versión regular como en su versión bold.

Verdana

Aa	Aa	Aa	Aa
Verdana Bold Oblique Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Verdana Bold Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Verdana Oblique Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*	Verdana Regular Mayúsculas/Miñúsculas Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz Números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Caracteres especiales !"#\$%&'()*

Para mayor consulta relacionada al Manual de identidad visual del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible consulta el siguiente enlace:

https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2024/07/MANUAL_IDENTIDAD_VISUAL_AMBIENTE.pdf
MANUAL IDENTIDAD VISUAL AMBIENTE (minambiente.gov.co)



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

3.1. PÚBLICOS DE LA COMUNICACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

3.1.1. Comunicación Públicos Internos

Internamente, la comunicación en el Ministerio estará enfocada a la construcción y consolidación de la cultura organizacional a través de la difusión de mensajes, que les permitan a los colaboradores (funcionarios y contratistas) comprender, entender y apropiar los conceptos básicos de la entidad, encaminados a la construcción de sentido compartido y a la dinamización de la comunicación horizontal, vertical (ascendente y descendente) y transversal en la entidad.

CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- ✓ En el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible los colaboradores (funcionarios y contratistas) interiorizarán la visión, la misión y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

- ✓ Las relaciones entre los colaboradores (funcionarios y contratistas) estarán basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo.
- ✓ La comunicación en la entidad estará encaminada al aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional.
- ✓ Se dispondrá de medios oficiales internos de comunicación.
- ✓ Se dará a conocer ampliamente el plan de acción establecido anualmente, para que los servidores públicos lo conozcan, lo apropien y lo apliquen en su trabajo diario, de igual manera se les deberá dar a conocer los resultados, avances, reenfoque y desarrollo de la gestión.
- ✓ En los procesos de empalme entre las administraciones entrante y saliente, se deberá garantizar el conocimiento amplio y suficiente del proyecto estratégico en ejecución.

LA COMUNICACIÓN BIEN COLECTIVO

- ✓ El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca la información necesaria para entender los procesos que se dan en su interior.
- ✓ La información en el Ministerio es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo, por tanto, deberá fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.

3.1.2. Comunicación con los Públicos Externos

En coherencia con su responsabilidad de contribuir a la construcción de lo público, la comunicación de la entidad se orientará hacia el fortalecimiento de la apertura y la visibilidad a través de la prestación de un servicio de excelente calidad en cumplimiento con los fines misionales, a la escucha y receptividad frente a la ciudadanía, a la transparencia en todas sus actuaciones y a la rendición de cuentas oportunas y suficientes sobre su gestión.

El Ministerio contará con un programa anual de rendición de cuentas a la sociedad mediante audiencias públicas y demás mecanismos, que posibiliten la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión institucional, generando confianza entre los gobernantes y la ciudadanía, facilitando el control social a la administración pública. Para su desarrollo, el Ministerio ha establecido el Manual de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01



Fuente: Elaboración Propia

APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

- ✓ La comunicación con la ciudadanía se hará en términos de respeto, calidez y oportunidad, en el entendimiento de que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio de excelente calidad a la ciudadanía.
- ✓ El contacto de cualquier ciudadano con un área específica de la entidad se asumirá como un contacto con la totalidad de esta, y por tanto se demostrará un interés institucional por atender sus requerimientos y orientarlo adecuada y satisfactoriamente en sus necesidades.
- ✓ El Ministerio dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.
- ✓ En aplicación de los principios de publicidad y de Rendición de cuentas, el Ministerio informará periódica y sistemáticamente a la ciudadanía, sobre sus actuaciones y los resultados obtenidos en su gestión.
- ✓ Las respuestas que se den a los requerimientos o peticiones de los ciudadanos deberán ser oportunas, sin evasivas y personalizadas.
- ✓ El proceso de Gestión de la comunicación Estratégica, en concordancia con el tratamiento de la imagen institucional, es el encargado de asesorar a los servidores públicos en el correcto manejo de los medios, de preparar, suministrar y enviar información (escrita, oral o audiovisual) a los medios de comunicación y a periodistas.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

- ✓ Así como, la elaboración de comunicados, boletines y demás piezas comunicativas.
- ✓ Cada proceso es responsable de la información producto de sus actividades y debe velar por la veracidad y claridad de esta, por lo cual deberán revisar todos los datos, antes de ser enviados al área de comunicaciones.

COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

- ✓ En estricto cumplimiento a la normatividad de contratación administrativa, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente, a través del Sitio Web del SECOP II, la información sobre apertura, licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole con agentes externos a la misma.
- ✓ En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distingo alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- ✓ Se informará a todos los oferentes y/o proponentes, de manea amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisión en los procesos de adjudicación de contratos.
- ✓ En cumplimiento del principio de la publicidad y transparencia, la celebración, ejecución y liquidación de los contratos estarán sujetos al control de la ciudadanía y en especial a las veedurías ciudadanas que existan o se organicen.
- ✓ Es la Secretaría general el área responsable de la divulgación de la normatividad y demás información, que así lo requiera, en el diario oficial. Al igual que de todos los avisos que por ley deban ser publicados en un diario regional o nacional

VOCERIAS INSTITUCIONALES



Fuente: Elaboración Propia

- ✓ La Ministra, los Viceministros y directores son por la naturaleza de su cargo los voceros institucionales de la entidad, en estricto orden jerárquico.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

- ✓ En caso de no poder ejercer esta labor ninguno anteriores, la ministra autorizará según el tema, quien deberá dirigirse a los medios.
- ✓ En algunos casos, por el nivel de criticidad del tema a tratar, es posible que el Presidente de la República asuma esta responsabilidad.
- ✓ El Ministerio definirá y promulgará los criterios de manejo de la información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad, que deberán seguir todos aquellos servidores públicos que en virtud de sus funciones o de su cargo actúen en un momento dado como voceros de la entidad.
- ✓ Los servidores públicos que por razón de su cargo representen, al Ministerio a nivel regional, nacional o internacional, a excepción de la Ministra por razones de Estado, sólo podrán referirse a la información organizada para tal reunión.
- ✓ El Ministerio es una entidad de puertas abiertas y como tal debe estar disponible a todos los medios de comunicación, pero estos contactos deben hacerse siempre a través del área de comunicaciones.

RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- ✓ La relación del Ministerio con medios de comunicación tendrá un carácter institucional y no estará afectada por sesgos políticos o de otro tipo.
- ✓ La entidad se relacionará con los medios en un marco de respeto por su libertad y autonomía. El suministro de la información y la relación comercial frente a la pauta publicitaria se realizarán bajo parámetros democráticos.
- ✓ El Grupo de Comunicaciones será el encargado de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la entidad y sus voceros frente al tema de los medios.
- ✓ Se buscará establecer una relación de confianza con los medios, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- ✓ El derecho a la información de los medios de comunicación está reglamentado por la ley 190 de 1995, por tanto, los procesos misionales deberán priorizar la información que solicitan a través del grupo de comunicaciones.

INTERACCION NFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL

En el marco del respeto por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, la Entidad buscará garantizar por todas las formas a su alcance la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES

- ✓ La comunicación a través de las redes sociales como Facebook y Twitter se hará en términos de respeto, cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea.
- ✓ A través de las redes sociales se manejarán bajo el criterio de respeto mutuo, primando siempre el interés por atender a la comunidad de forma adecuada.
- ✓ Las redes sociales informarán atentamente todas las noticias sobre el Ministerio previa aprobación del coordinador a cargo, con el fin de mantener informada a la ciudadanía.
- ✓ Solo el grupo a cargo de las redes sociales y el responsable del área tendrán acceso a las claves y solo ellos están autorizados para publicar la información.
- ✓ Los funcionarios públicos del Ministerio que por su cargo sean reconocidos como parte de la entidad, deberán evitar la publicación en sus redes sociales de información que pueda afectar la imagen institucional.
- ✓ Todas las direcciones podrán solicitar difusión de sus noticias y eventos en las redes sociales del Ministerio, previa solicitud y aprobación del encargado del Grupo de Comunicaciones, quien en última autorizará su publicación. En todo caso el Grupo de Comunicaciones será responsable de su publicación, más no del contenido.
- ✓ Los funcionarios y contratistas que hacen uso de las redes sociales e identifican en ellas su vínculo laboral con el Ministerio, deberán evitar el uso de contenidos que afecten la buena imagen de la entidad y de quienes laboran en ella.
- ✓ La entidad cuenta con redes sociales de carácter institucional y sólo a través de ellas se divulgará la información institucional.
- ✓ Las cuentas de los voceros son carácter personal y no se consideran cuentas institucionales, por ello toda información debe ser emitida por las redes institucionales.

3.1.3 Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión

Las comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión se describen en el numeral 10 “Comunicaciones” del Manual del Sistema Integrado de Gestión M-E-SIG-02, mediante el cual el Ministerio adopta la campaña de comunicación interna SomoSIG, la cual tiene como objetivo principal “*Contribuir en la toma de conciencia y gestión de los servidores sobre su roles y responsabilidades para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión*”, y desarrolla sus contenidos a través de los canales y medios propios, definidos en el documento soporte DS-E-SIG-32 “Contenidos Campaña SOMOSIG” y documento soporte DS-E-SIG-34 “Campana de comunicación interna SOMOSIG”.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

4. OBJETIVOS



Fuente: Elaboración Propia

- ✓ Institucionalizar la comunicación en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como un eje estratégico y por ende transversal a la estructura organizacional.
- ✓ Dar cumplimiento al principio constitucional de publicidad y a la figura de rendición de cuentas.
- ✓ Planear de forma estratégica la comunicación al interior de la entidad, creando espacios de concertación, encuentro y participación.
- ✓ Definir claramente al interior de la entidad el significado de velar por el cumplimiento de la Constitución Política y la Ley y proteger los recursos del Estado bajo su administración y gestión.
- ✓ Fomentar la cultura del autocontrol, la autoevaluación y la autogestión.
- ✓ Dar las herramientas que permitan desarrollar estrategias encaminadas a motivar y comprometer a los servidores públicos del Ministerio a unir esfuerzos para alcanzar la misión institucional.
- ✓ Fomentar la integración y un ambiente sano de trabajo.
- ✓ Reglamentar la relación de la entidad con los Medios de comunicación y los periodistas a nivel nacional.
- ✓ Institucionalizar el servicio al cliente como una responsabilidad de todo servidor público.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

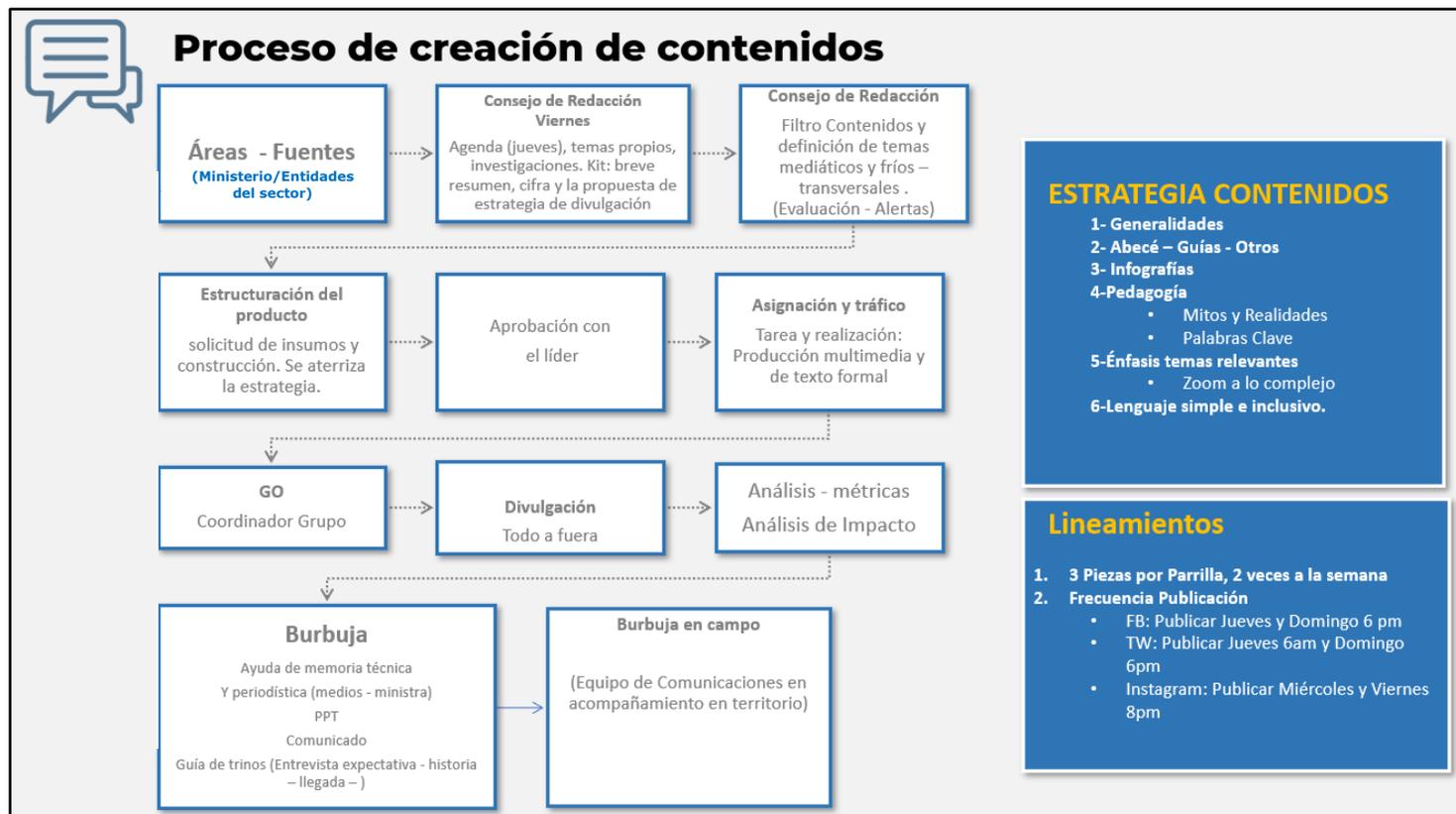
5. ESTRATEGIAS

Para la obtención de los objetivos se estructuran las siguientes estrategias:

- ✓ Fomento de la comunicación como una herramienta estratégica para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales
- ✓ Fomento de la participación responsable de los servidores públicos en la gestión y ejecución de los objetivos misionales.
- ✓ Fortalecimiento de los Sistemas de Información del Ministerio, con la finalidad de acceder a los datos de forma ágil y segura.
- ✓ Fortalecimiento de los mecanismos de difusión de la información, la cual debe fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal. Los servidores públicos que entorpezcan su difusión estarán sujetos a sanciones.
- ✓ Fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía, en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia.
- ✓ Fortalecimiento de la comunicación con los contratistas.
- ✓ Establecimiento de voceros institucionales, encargados de dar a conocer a la comunidad en general las políticas, programas y planes que adelanta el Ministerio en bien de la nación.
- ✓ Fortalecimiento de las relaciones con los medios de comunicación.
- ✓ Fomento de La interacción informativa del Ministerio con los organismos de control.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

6. ESQUEMA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Nota: Para la divulgación de los mensajes institucionales estratégicos del Ministerio, que involucren los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, estos deberán ser registrados en la Plataforma: Sistema de Administración de Mensajes Institucionales-SAMI, de la Presidencia de la República y contar con la respectiva aprobación de la Secretaría para las Comunicaciones y Prensa, de acuerdo con la Directiva Presidencial No 6 aprobada el 19 de junio de 2024 o la que la modifique o sustituya, antes de su divulgación en los medios de comunicación.

Frente a la planificación del diseño y desarrollo del servicio de los productos de comunicación, el Grupo de Comunicaciones diseña la pieza personalizada para cada solicitud dependiendo de sus características, estableciendo para ello una estrategia de divulgación, la cual es presentada al Consejo de Redacción, que realiza un filtro para la estructuración y priorización de los productos de comunicación.

Como controles del diseño y desarrollo se definen:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

- En la **revisión del producto** de comunicación se verifica el diseño de acuerdo con el Manual de Imagen Institucional; la producción audiovisual debe contener los parámetros técnicos de calidad como el sonido, resolución de imagen, entre otros y la verificación de la redacción periodística con lenguaje claro.
- La **revisión del diseño** que garantice su viabilidad, determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia para lograr los objetivos de divulgación de información establecidos, mediante el flujo de revisión de los productos de comunicación generados en las diferentes etapas de cada uno de los líderes de los componentes de comunicaciones (audiovisual, diseño y redacción).
- La **verificación** que garantice que se cumple con los requisitos planificados mediante la aprobación del Coordinador del Grupo de Comunicaciones, para su divulgación.
- Actividades de **validación** para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; mediante el monitoreo de prensa que evalúa el impacto de las publicaciones en medios de comunicación (debido a que el servicio no puede ser validado antes de su entrega a los usuarios y partes interesadas).

Se deben tomar las acciones necesarias sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.

La salida del diseño y desarrollo son los productos de comunicación (videos, piezas, infografías, boletines, ruedas de prensa, sinergias en redes sociales, entre otros)

Cuando se presenten cambios del diseño y desarrollo con relación a la planificación inicial, deben presentarse nuevamente al Consejo de Redacción, si procede, a medida que avanza el proceso de diseño y desarrollo, así mismo, se deberá asegurar que los cambios no generen impactos adversos en la conformidad de los requisitos asociados a los productos de comunicación, en caso contrario identificar los riesgos asociados a la ejecución de los cambios y aplicar lo establecido en el procedimiento P-E-SIG-10 Gestión del cambio del SIG, situación que debe ser informada al Grupo de Gestión y Desempeño Institucional de la Oficina Asesora de Planeación.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

7. GLOSARIO

Comunicación Interna/ Organizacional: es el campo de la actuación de la comunicación que busca garantizar el orden y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la entidad envía hacia la sociedad y revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad.

Comunicación Informativa: es el campo de actuación de la Comunicación Pública que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato. Escenario comúnmente asociado a los medios de comunicación y de manera más específica al periodismo, en donde la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida, son garantizados por el actuar de las oficinas de prensa o quien asuma estas funciones.

Comunicación externa: El propósito esencial de las estrategias enmarcadas en el ámbito de la comunicación externa es la visibilización de la labor institucional en todos los ámbitos y escenarios considerando a la sociedad civil como objeto principal de las acciones comunicativas, así como los medios de comunicación nacionales y regionales, las entidades públicas y privadas, entidades internacionales, agremiaciones, y en general todo el público, interesado en conocer la información que elabora el Ministerio desde cualquiera de sus áreas misionales o funcionales

Rendición de Cuentas a la Sociedad: es un campo derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de publicidad y transparencia.

Medios de Comunicación: instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM, medios de comunicación de masas o Mass media). Pero igual al interior de una empresa, deben considerarse como tal las carteleras, el correo electrónico, las circulares informativas, los memorandos, las reuniones de trabajo, entre otros.

Apertura: es la capacidad organizacional de resonar, de estar abierto. La Entidad pública de manera particular se debe a sus audiencias externas, existe justamente en función de la ciudadanía y para ellos debe ser receptiva.

Interlocución: es la capacidad de construir sentido y visión compartida. Hace referencia a cuando el vocero y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y estar abiertos a conversar e interactuar tanto con sus equipos de trabajo, como con la sociedad.

Visibilidad: se relaciona con informar las políticas, los programas y planes que adelanta la entidad a favor de la comunidad y la manera como invierte los recursos asignados por el estado. Cuando se es visible se genera confianza y se construye una imagen institucional sustentada en el sentido de pertenencia de los ciudadanos hacia la entidad y su gestión.

Publicidad: significa el dar a conocer de manera abierta y transparente el actuar de la entidad y los programas y planes que desarrolla a favor de la comunidad, así como la utilización de los recursos económicos, humanos y tecnológicos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

Posicionamiento: la comunicación hacia fuera debe estar enfocada en hacer visible la gestión, a mostrar cómo está actuando la organización y los resultados obtenidos.

Plan de comunicaciones: es un documento donde se establecen los recursos, objetivos y actividades de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. Contar con uno ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	MANUAL DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	
	Proceso: Gestión de Comunicación Estratégica	
Versión: 3	Vigencia: 19/09/2024	Código: M-E-GCE-01

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e informativa para entidades del Estado.
2. Manual de Implementación. Modelo Estándar de control Interno para el Estado Colombiano MECI: 2005

Nota de reconocimiento: Algunos de los textos de este documento se han tomado literalmente de la bibliografía citada.



SC-2000142



SA-2000143