



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA
DMP-PRO-01

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

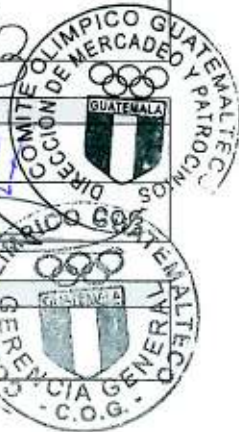
Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Licda. Susana Paiz / Profesional de Promoción Institucional / Dirección de Mercadeo y Patrocinios	12/8/16	<i>[Handwritten Signature]</i>

REVISADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Licda. Wendy Jacobo / Directora / Dirección de Mercadeo y Patrocinios	4/11/16	<i>[Handwritten Signature]</i>
Licda. Ericka J. Ruiz Martínez / Directora de Procesos	1/12/16	<i>[Handwritten Signature]</i>

APROBADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General Comité Olímpico Guatemalteco	15/12/16	<i>[Handwritten Signature]</i>





PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del proceso: Comunicación

Código: **DMP-PRO-01**

Versión: 1

Página 2

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Actividades preparatorias
3	D.2. Solicitud de comunicación de la información
6	E. Documentación Relacionada
6	F. Control de Registros
6	G. Indicadores

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer lineamientos para comunicar de forma efectiva y oportuna al cliente interno la información institucional generada por las diferentes áreas administrativas.

Comprende desde la solicitud de apoyo para la divulgación de información así como requerimiento de servicios de comunicación y mercadeo.

Este procedimiento forma parte del manual de procedimientos de la Dirección de Mercadeo y Patrocinios.

C. Glosario

1.-	Comunicación Interna (CI)	Área de apoyo de la Dirección de Mercadeo y Patrocinios para facilitar a otras unidades administrativas la divulgación de información de sus actividades para conocimiento del cliente interno.
2.-	Cliente interno	Personal técnico administrativo del Comité Olímpico Guatemalteco, ubicado en: Oficinas centrales Palacio de los Deportes, Dirección de Medicina y Ciencias Aplicadas al Deporte, Centro de Fuerza.
3.-	Áreas de Comunicación Interna General	Lugar o espacio para la divulgación de materiales informativos (afiches, volantes, convocatorias, otros) localizados en 3 lugares específicos: 1) Oficinas centrales del Comité Olímpico Guatemalteco - Primer nivel Palacio de los Deportes, 2) Dirección de Medicina y Ciencias Aplicadas al Deporte, y 3) Centro de Fuerza, zona 9.
4.-	Enlaces de Comunicación Interna (CI)	Persona contacto nombrada por cada unidad administrativa para trasladar información de su unidad al área de Comunicación Interna, para ser divulgada en los medios establecidos.
5.-	Intranet (CI)	Página interna de la institución asignada al área de Comunicación Interna para divulgar información de interés dirigida al cliente interno.



PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del proceso: Comunicación

Código: **DMP-PRO-01**

Versión: 1

Página 3

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Actividades preparatorias		
1. Solicitud de nombramiento de enlaces de cada unidad administrativa	Comunicación Interna / Unidades administrativas	Solicita nombrar una persona de cada unidad administrativa como enlace para trasladar al área de Comunicación Interna las necesidades de información a divulgar.
2. Diseño de Identificación de Comunicación Interna oficial	Departamento de diseño / Comunicación Interna	Diseño de logotipo de Comunicación Interna para identificación de la información oficial de la institución.
D.2 Solicitud de Comunicación de la información		
3. Identificación de la necesidad de comunicación	Enlaces de CI	Identifica la información y/o documentos específicos de las unidades administrativas que sean necesarios comunicar entre el cliente interno. Si la comunicación será solicitada al área de Comunicación Interna continúa en paso 4. Si la comunicación será girada por parte de la unidad administrativa continúa en paso 5 (Tabla No. 1 Sección Unidades Administrativas).
4. Solicitud de servicios de Comunicación	Enlaces de CI	Traslada el requerimiento por medio del formulario DMP-FOR-01 Servicios de Comunicación y Mercadeo al área de Comunicación Interna o Relaciones Públicas. Nota 1: Dependiendo el tipo de requerimiento, las solicitudes deberán ingresar con un mínimo de anticipación según lo siguiente: Solicitud para divulgación de información: 1 día Solicitud de Diseños: 5 días Solicitud de Vídeos: 7-15 días Préstamo de Imagen: 3 días Promocionales Institucionales: 2 días Cobertura de prensa: 7-15 días
5. Preparación y ejecución de la comunicación	Unidades Administrativas	Prepara todo lo necesario para proceder con la comunicación de la información y/o documentos, por medio de las siguientes alternativas según el caso (Tabla No. 1 sección Unidades Administrativas)



PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del proceso: Comunicación

Código: **DMP-PRO-01**

Versión: 1

Página 4

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
Tabla No. 1 Matriz de Canales de Comunicación Interna		
Medio CI	Ejemplo - Información	Descripción
COMUNICACIÓN INTERNA		
Áreas de Comunicación Interna General	Convocatorias, anuncios, cumpleaños, actividades institucionales, campañas internas, SGC e información de interés general.	Se colocarán los documentos informativos que sean requeridos.
Correo de Comunicación Interna	Convocatorias, anuncios, cumpleaños, actividades institucionales, campañas internas, SGC e información de interés general.	Se canalizará toda la información que se desea comunicar al personal a través del correo de CI, en fechas establecidas. A través de los enlaces de CI serán actualizados en forma bimensual los datos del personal, necesarios para envío de información (correos electrónicos, cumpleaños) por medio del formulario DMP-FOR-03 Actualización de datos para CI
Correos institucionales del personal	Convocatorias, anuncios, cumpleaños, actividades institucionales, campañas internas, SGC e información de interés general.	El uso de correo electrónico corporativo permitirá el intercambio de información institucional de manera más eficiente y profesional.
Intranet	Noticias, eventos institucionales, cumpleaños, capacitaciones, SGC, leyes aplicables para el COG, responsabilidades para empleados públicos etc. Calendario mensual de actividades.	Herramienta de acceso directo para el cliente interno de la institución, con el fin de proveer información inmediata y facilitar documentos y noticias actualizadas de la institución. Para actualización mensual de actividades, se deberá llenar el formulario DMP-FOR-02 Calendario mensual de actividades – intranet CI y entregar al área de CI a más tardar el día 25 de cada mes.
UNIDADES ADMINISTRATIVAS		
Oficios /Memorandums / Circulares / Hojas de trámite	Procedimientos/formularios/ notificaciones/actualizaciones /comentarios, quejas o sugerencias/ Otro	Documentos generados y socializados por cada unidad administrativa, dirigido a un grupo específico de receptores.
Eventos - Reuniones	Capacitaciones por área específica / Convivencias / Alta Dirección / Otro	Convocatorias a personas o áreas específicas, en lugares y fechas específicos con temas de interés general. Organizadas y convocadas por cada unidad administrativa responsable de la misma.
Minutas	Reuniones organizadas por las unidades administrativas /revisión por la Alta Dirección /Otro	Resumen de puntos de interés y decisiones tomadas con responsables y fechas establecidas de cumplimiento para las mismas, listado de personas asistentes. Socializadas por cada unidad responsable.



PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del proceso: Comunicación

Código: **DMP-PRO-01**

Versión: 1

Página 5

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
Otros	Otro	Según necesidad de información a comunicar que no esté contemplada en la presente tabla.

Observaciones generales:

Cuando el medio de comunicación utilizado sea a través de un evento (reuniones o actividades de integración), la unidad administrativa responsable del evento deberá llenar el DTH-FOR-09 Lista de participantes.

El emisor de la comunicación debe asegurarse que al menos un representante de cada unidad administrativa reciba la información difundida, para que en caso de personal ausente (por permiso, licencia, vacaciones, suspensión, comisiones u otros motivos) le sea retransmitida la información en el momento de su reincorporación.

Retroalimentación de resultados

6. Retroalimentación de comunicación	Comunicación Interna / Unidades administrativas	El solicitante dará seguimiento a la atención y resultados de su solicitud, según lo establecido en el formulario DMP-FOR-01 Servicios de Comunicación y Mercadeo . El área de comunicación interna informa oportunamente a donde corresponda los casos en los que por razones externas a este procedimiento los servicios de comunicación no sean efectuados (fallas en el sistema, otros)
7. Evaluación de comunicación	Comunicación Interna / Procesos	Evalúa según periodicidad establecida el nivel de satisfacción de comunicación interna con el cliente interno de la Institución, informando oportunamente los resultados a Gerencia General para conocimiento, utiliza DMP-FOR-04 Encuesta de Satisfacción (CI)

E. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
DMP-FOR-01 Servicios de Comunicación y Mercadeo. DMP-FOR-02 Calendario mensual intranet DMP-FOR-03 Actualización de datos para CI DMP-FOR-04 Encuesta de Satisfacción (Comunicación Interna)	<p>Legales, reglamentos o normativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Carta Olímpica, Estatutos Comité Olímpico Guatemalteco, Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte. <p>OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015 	<p>Humanos: Enlaces de CI, Dirección de Mercadeo y Patrocinios, Dirección de Comunicación y RRPP, Informática.</p> <p>Económicos: Aprobación de gasto para realización de actividades programadas y para adquisición de recursos de comunicación.</p> <p>Tecnológicos: Herramientas básicas de comunicación: teléfono, internet, correo institucional, intranet.</p> <p>Mobiliario y Equipo: Impresora a color, papelería y útiles.</p>
	• OTROS DOCUMENTOS APLICABLES:	CONTROLES INTERNOS
		<ul style="list-style-type: none"> Atención a solicitudes de comunicación interna

F. Control de Registros

Código	Nombre del registro	Puesto responsable	ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN Medio de resguardo	RECUPERACIÓN Ordenado por:	TIEMPO RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
			Ubicación	Físico	Digital			Años	Meses	
DMP-FOR-01	Servicios de Comunicación y Mercadeo.	Profesional de Promoción Institucional / Directora de Comunicación y RRPP	Oficinas Dirección de Mercadeo y Patrocinios, Dirección de Comunicación y RRPP	X	X	Archivo de Comunicación Interna y Archivo de Dirección de Comunicación y RRPP	Fecha	1		Destrucción
DMP-FOR-02	Calendario mensual de actividades – intranet CI	Profesional de Promoción Institucional	Oficinas Dirección de Mercadeo y Patrocinios		X	Archivo digital	Fecha	1		Eliminación
DMP-FOR-03	Actualización de datos para CI	Profesional de Promoción Institucional	Oficinas Dirección de Mercadeo y Patrocinios		X	Archivo digital	Fecha	1		Eliminación
DMP-FOR-04	Encuesta de Satisfacción (Comunicación Interna)	Dirección de procesos	Archivador Identificado	X		Archivador	Fecha	1		Eliminación



G. Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CALCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	% de cliente interno satisfecho con los servicios de comunicación interna de la institución.	Mejorar las deficiencias de Comunicación Interna, por medio de la medición de satisfacción del cliente interno a través de encuestas.	Promedio simple	MND	%	Cuatrimestral	Profesional de Promoción Institucional
2	Unidades administrativas que cumplen con el tiempo establecido para solicitud de comunicación.	Verificar la funcionalidad del procedimiento y su cumplimiento por las diferentes Unidades Administrativas.	Promedio simple	MND	%	Cuatrimestral	Profesional de Promoción Institucional / Dirección Procesos