

	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRCM-PC-03
	<b>PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS</b>	<b>FECHA:</b> 19/12/2023
		<b>VERSIÓN:</b> 1

## 1. OBJETIVO

Realizar la divulgación de las comunicaciones externas según las solicitudes requeridas en los tiempos estipulados para así dar respuesta satisfactoria a los clientes externos de la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT.

## 2. DEFINICIONES

**COMUNICACIÓN VERTICAL:** Es la comunicación que atraviesa determinados niveles jerárquicos en la entidad, desde las áreas directivas hasta las áreas con menor nivel jerárquico y viceversa.

**COMUNICACIÓN HORIZONTAL:** Es la comunicación que se establece entre los colaboradores de un mismo nivel jerárquico.

**COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** Se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos, este flujo de comunicación permite que los colaboradores participen de manera constante en la creación e innovación de la organización y trabajen de manera proactiva en la toma de decisiones que les corresponda.

**COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** Se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc. Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y de cómo cumplir las directrices.

**COMUNICACIÓN FORMAL:** Es la comunicación autorizada por la Gerencia de la entidad y se trasmite a través de los canales de comunicación establecidos institucionalmente.

**COMUNICACIÓN INFORMAL:** Es la comunicación que surge, de manera espontánea, por la interacción social entre los colaboradores.

**COMUNICACIÓN OPERATIVA:** Se desarrolla para el funcionamiento diario de la actividad Institucional, se efectúa con todos los actores y/o públicos externos.

**COMUNICACIONES ESPECIALES:** Clase de comunicaciones que se refiere a respuestas a los requerimientos de entidades de control.

**COMUNICACIÓN EXTERNA:** Es la relación que se crea entre la EGAT y sus grupos de valor. Esta relación se establece a partir de acciones de comunicación, que tienen el deber de proyectar la misión y visión de la entidad, resaltar la gestión que realiza, ofrecer espacios de socialización, participación e interacción. Esto con el objetivo de posicionar a la entidad como referente de transparencia.

## 3. GENERALIDADES

La estrategia para gestionar e integrar el equipo con el público externo. en ocasiones, se implementa simplemente para informar y en otras para motivar, recordar o explicar contenido de interés, es así como la entidad, entre los distintos sectores y a través de sus canales externos utiliza estas



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión · Transparencia · Progreso

## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: PRCM-PC-03

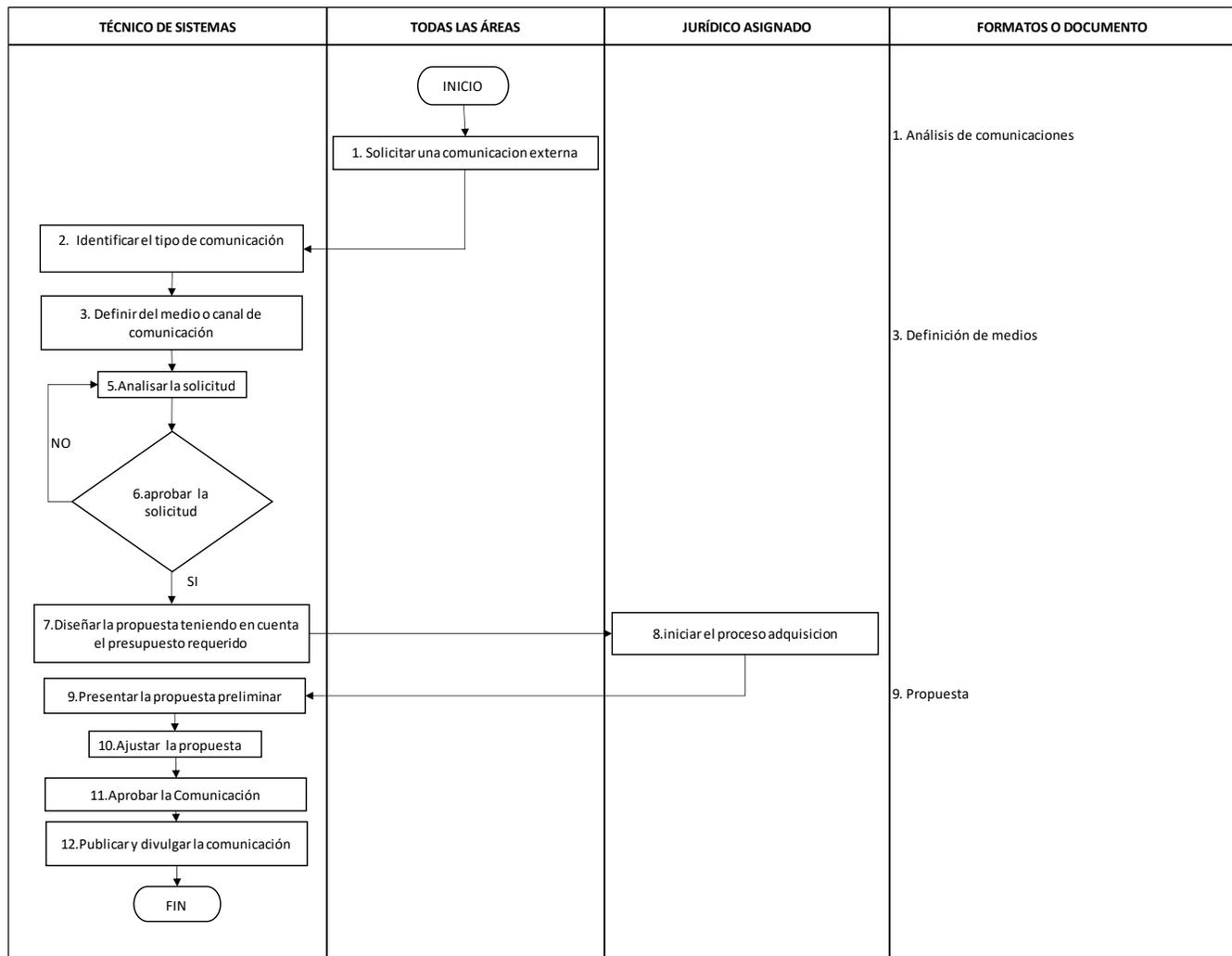
### PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS

FECHA: 19/12/2023

VERSIÓN: 1

herramientas para una comunicación eficaz, reduciendo el ruido y la fricción de la comunicación, fomentando el compromiso de los colaboradores y el público externo que contribuyen a la mejora de la misionalidad de la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PRTC-FR-06 Formato de solicitud de soporte

Análisis de comunicaciones

	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRCM-PC-03
	<b>PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS</b>	<b>FECHA:</b> 19/12/2023
		<b>VERSIÓN:</b> 1

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DE LA MODIFICACION</b>
Versión 1	19/12/2023	Primer documento.

Elaboró: Cesar Alfredo Sanabria Méndez - Técnico en Sistemas  
 Jeisson Leonardo Gil – Profesional de Planeacion y Calidad  
 Deisy Viviana Triviño – Técnica de Apoyo Administrativo  
 Revisó: Hugo Alberto Vega – Director de Desarrollo Administrativo