



RESOLUCIÓN NÚMERO  
**2014030557**

**02 SEP 2014**

**“Por medio de la cual se adopta la Política de Comunicaciones para Pensiones de Antioquia”**

**EL GERENTE DE PENSIONES DE ANTIOQUIA en uso de sus atribuciones en especial las conferidas por el Decreto 3780 de 1991 y la Ordenanza No 30 del 12 de diciembre de 2003.**

**CONSIDERANDO QUE:**

1. Conforme lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 todas las Entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
2. Conforme a dicha disposición, las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
3. En tal sentido Pensiones de Antioquia, pretende por medio del presente Acto Administrativo, adoptar la Política de Comunicaciones que apoye a la construcción de una visión compartida, el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad con sus grupos de interés, tanto interna como externa, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar en Pensiones de Antioquia la Política de Comunicación anexa a la presente Resolución, con la cual se busca apoyar a la construcción de una visión compartida, el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad con sus grupos de interés, tanto interna como externa, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Todos los Servidores Públicos de Pensiones de Antioquia, deben acoger las políticas allí dispuestas, con el fin de lograr los propósitos allí previstos.

**ARTÍCULO TERCERO:** La divulgación y socialización de la Política de Comunicaciones, se hará mediante Circular a todos los Servidores de la Entidad, a través de la página web y del aplicativo de Calidad.

**ARTÍCULO CUARTO: Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**LUIS ALONSO ECHAVARRIA ARANGO**  
Gerente

Proyectó:

  
**ANGELA JANETH RIVERA SILVA**  
Directora Jurídica

2014030557

02 SEP 2014

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN





2014030557

02 SEP 2014



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



## INTRODUCCIÓN

La comunicación es un componente indispensable que aporta de manera significativa a la consecución de los objetivos organizacionales de una Entidad y, por ende, al éxito de su gestión. Dentro de una comunicación fundamentada se halla inmersa la información pública, al posibilitar la gestión transparente de las Entidades del Estado y facilitar la vigilancia ciudadana sobre sus respectivas acciones.

Un riesgo central en las entidades del Estado es la carencia de una cultura de la información, entendida como la práctica del registro permanente y sistemático de aquello que es susceptible de ser convertido en información.

Por su naturaleza pública, en las entidades del Estado se manipula un gran volumen de datos cuya sistematización y procesamiento, efectuada en forma adecuada y oportuna, se constituye en información fundamental para interpretar y entender los procesos de la sociedad. Sin embargo, la actitud de los servidores públicos dista mucho de asumir esta obligación como parte de su cultura cotidiana.

Si aceptamos que la información es el resultado de recuperar, registrar y procesar una serie de datos dispersos para convertirlos en pistas, indicios o indicadores, en algo con sentido; y si además reconocemos que la información adquiere valor en la medida en que es analizada e interpretada o reflexionada para ser convertida en conocimiento, la cultura de la información debe articularse en torno a unos procedimientos funcionales formalmente establecidos que den cuenta de los procesos, pero, sobre todo, ha de resultar de una actitud dispuesta por parte de quienes tienen a su cargo esta responsabilidad y de todos los servidores públicos en general, pues resulta claro que sin el concurso de quienes son los generadores de los insumos básicos que producen la información, las entidades nunca podrán cumplir cabalmente con el deber de su adecuada socialización.

Con base en lo anterior, Pensiones de Antioquia, pretende adoptar la Política de Comunicaciones que apoye a la construcción de una visión compartida, el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad con sus grupos de interés, tanto internos como externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Es así como Pensiones de Antioquia ha definido su política de Comunicación Interna y Externa, mediante la cual busca establecer procedimientos que contribuyan a mejorar las relaciones de construcción de sentido al interior de la Entidad, así como la interacción comunicativa con su público externo, informando

2014030557



02 SEP 2014



Pensiones de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

oportuna y verazmente, recogiendo y resolviendo las demandas informativas de la comunidad, pretendiendo con ello generar credibilidad en la población objetivo.

Con la implementación de esta Política de Comunicación, Pensiones de Antioquia, por medio de su misión y visión, establecerá un sistema de interrelaciones y entendimientos entre sus actores internos y externos, que favorezca el cumplimiento de sus objetivos, buscando el beneficio individual, colectivo e institucional. De igual manera, define las estrategias de desarrollo y manejo de los diferentes medios de información, a la vez que fortalecerá la cultura y los valores institucionales, a fin de optimizar su clima organizacional y la calidad de sus servicios.

2014030557

2014030557

02 SEP 2014



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



## 1. Objetivo General:

Divulgar y socializar oportuna y eficazmente los procedimientos internos adoptados en torno a la administración de las pensiones, para garantizar su aplicación por parte de los servidores de la Entidad, ofreciendo al público interno la información necesaria para el desarrollo de sus actividades institucionales.

## 2. Objetivos Específicos:

- Facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se transmiten entre los Servidores Públicos de la Entidad, o entre ésta y sus usuarios externos.
- Brindar a las partes interesadas información actual, veraz y oportuna.
- Optimizar el clima organizacional de la Entidad, unificando criterios de información dentro los Servidores.



### 3. Comunicación interna:

La Comunicación Interna tiene que ver con la información que se genera dentro de la Entidad, en donde emisor y receptor interactúan constantemente. Esta clase de comunicación es direccionada a partir de varios niveles:

- Comunicación descendente: Los mensajes que circulan desde la dirección hacia el personal.
- Comunicación ascendente: Los mensajes que circulan desde el personal hacia sus superiores: feedback, sugerencias, preguntas.
- Comunicación horizontal: Es la comunicación que circula entre iguales (resolución de problemas, coordinación).

#### 3.1 Proceso de construcción para gestionar la comunicación interna.

Con la implementación de la política interna y externa se busca mejorar el conocimiento de la Entidad por parte de los Servidores, logrando la cooperación, colaboración, motivación, inspiración y el compromiso de todos, de manera que los servidores laboren mejor y más enfocados, dando una imagen positiva de la Entidad y alcanzando más fácilmente sus objetivos.

Para gestionar eficazmente esta comunicación es importante tener en cuenta que todos los Servidores de la Entidad son importantes y que deben tratarse como un activo que hay que gestionar, creando el marco cultural apropiado, facilitando el desarrollo de las capacidades de comunicación y apoyando una comunicación multidireccional. Con esto se busca construir una organización enfocada hacia sus metas, ágil, eficaz y competitiva.

Para lo anterior se fomentará la creatividad a través de la apertura de espacios de interacción, discusión, y se fortalecerá el trabajo en equipo.

Surge entonces la necesidad de identificar y fortalecer los diferentes niveles que hacen parte de una óptima comunicación organizacional, que para el caso de Pensiones de Antioquia se identificaron como:

#### Nivel individual:

Se desarrollan los estilos de comunicación interpersonal dentro de los Servidores de la Entidad, buscando la correcta emisión de mensajes para el funcionamiento de la organización.

201403057

02 SEP 2014



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



#### **Nivel organizacional:**

Busca poner en común el cambio organizacional para el cumplimiento de las metas.

#### **Nivel grupal:**

Tiene el objeto de fomentar el trabajo colaborativo y en equipo como medida para el diseño y ejecución de proyectos y la toma de decisiones.

#### **Nivel de competitividad:**

Será prioridad dentro del Plan de Capacitación de la Entidad la formación de Servidores en habilidades y competencias comunicativas.

### **3.2. Canales de comunicación interna:**

- **Comité Directivo:** presidido por el Gerente. Participan los Directivos. El objetivo es analizar y definir las estrategias de divulgación de los procedimientos internos adoptados en torno a la administración de las pensiones, para garantizar su aplicación por parte de los servidores de la Entidad.
- **Reunión General:** participan el Gerente, los Directivos y los Servidores de Pensiones de Antioquia. Esta reunión se realiza con el fin de socializar temas de interés para todo el personal.
- **Reuniones de Dirección:** participan el Director del área respectiva y los Servidores adscritos a la misma. Se realizan con el fin de revisar temas internos y poner en práctica acciones a implementar.
- **Circulares Mensuales:** El Gerente emitirá cada vez que la ocasión lo amerite, circulares informativas, a través de las cuales le dará instrucciones y orientación para la atención de los diferentes temas administrativos y técnicos.
- **Noticias sobre el personal:** hacen referencia a políticas de nivel administrativo, programas de capacitación y bienestar, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general para Servidores y contratistas de Pensiones de Antioquia. Las cuales se divulgarán vía correo electrónico.
- **Correo electrónico interno:** Este medio facilita el envío y recepción de información entre los Servidores de la Entidad, garantizando una comunicación ágil y eficaz.
- **Intranet:** En Pensiones de Antioquia se trata de una red interna corporativa que permita divulgar con efectividad información de la Entidad a los Servidores, consiguiendo que estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la Entidad. Igualmente, guarda un volumen amplio de documentación



2014030557



02 SEP 2014



Pensiones de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

importante acerca de Pensiones de Antioquia. La administración del contenido de la Intranet es responsabilidad de cada dependencia, pero la forma y el diseño de la Intranet estará a cargo del área de Sistemas.

- **Memorandos:** Son documentos generados por cada una de las dependencias de Pensiones de Antioquia, identificados con un código y número de edición. Sin embargo, son controlados a través de Gestión Documental.

### 3.3 Imagen Institucional:

En Pensiones de Antioquia se adoptó desde el año 2012, una nueva identidad visual, que permitiera una connotación de institución fresca, y que genere mayor pertenencia por parte de los Servidores y pensionados.

De acuerdo con lo anterior se orientarán acciones en los siguientes aspectos:

#### a. Articular la Imagen Institucional:

Pensiones de Antioquia unificará su identidad gráfica, mediante el uso fundamental del nuevo logo.

#### b. Simplificar y normalizar todo el material y modelos impresos:

Se normalizará la utilización del material impreso a nivel interno y externo, a través del uso de formatos estándar.

#### c. Posicionar la imagen de Pensiones de Antioquia:

Pensiones de Antioquia definirá parámetros para el uso de su nueva imagen en todos los proyectos en los cuales participe y en especial en la emisión de la correspondencia.

### 3.4 Usuarios internos:

Incluye Servidores de manera individual (planta y contratistas); grupos internos de trabajo (Direcciones) y familias de los Servidores.

La optimización de un buen clima organizacional en Pensiones de Antioquia, más que lograr el hecho de que los Servidores estén enterados al detalle de lo que se está haciendo en todas las instancias de la Entidad, propende por construir una visión compartida en torno a ejes estratégicos organizacionales, como el hecho de que tanto los directivos, los de carrera administrativa, los provisionales y los contratistas se apropien de la Entidad y desarrollen una actitud de servicio,



2014030557



2 SEP 2014  
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



teniendo presente que con su trabajo están aportando al cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

En este aspecto es importante dar continuidad al trabajo de construcción colectiva, y estructurar la gestión institucional desde el punto de vista comunicativo, propendiendo a la participación de todos los Servidores en la toma de decisiones, involucrándolos en las diferentes actividades e informándolos, construyendo de esta manera un sentido de compromiso y pertenencia con la Entidad, además de generar confianza en cuanto a su gestión.

#### **4. Comunicación externa:**

La comunicación externa de la Entidad está encaminada a la interacción que Pensiones de Antioquia mantiene con sus diferentes públicos externos, y propende a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable y a promover sus servicios con base en la información que emite.

##### **4.1 Proceso de construcción externa:**

Para Pensiones de Antioquia, tiene un gran significado evaluar la percepción de aquellos que no hacen parte de la Entidad, pero que, de una forma u otra, están vinculados con ella por los servicios que les presta.

En este aspecto, la política de comunicación se orientará a que los usuarios de Pensiones de Antioquia conozcan las políticas adoptadas a nivel administrativo acerca del trámite de las pensiones, así como el manejo del presupuesto asignado para su administración.

Pensiones de Antioquia recurrirá como primera medida a la página web de la Entidad, para divulgar las diferentes noticias y demás temas de interés general concernientes a los pensionados. No obstante, también se implementarán estrategias que le permita a Pensiones de Antioquia socializar de manera personal sus políticas y demás decisiones, como por ejemplo la Asamblea General de Pensionados, cada dos años.

##### **4.2 Canales de comunicación externa:**

La comunicación con medios de comunicación, clientes y partes interesadas se realiza a través de los siguientes espacios:

- **Boletín de Prensa:** Instrumento de información dirigido a medios de comunicación y demás clientes externos en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la Misión de la Entidad. Se emitirá anualmente.



- **Rueda de Prensa:** Acto informativo en donde, previa convocatoria a los medios de comunicación, el Gerente como vocero encargado, con el apoyo de los directivos, divulga a la opinión pública en general, el informe de gestión anual.
- **Página web:** Este portal ofrece de manera detallada a usuarios y demás ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen Pensiones de Antioquia y los servicios que presta a sus usuarios.
- **Asamblea General de Pensionados:** Teniendo en cuenta que cada dos (2) años, se elige el representante de los pensionados a la Junta Directiva de la Entidad, se debe aprovechar este espacios, para comunicar los informes de gestión respectivos, así como las diferentes políticas administrativas en torno a la administración de las pensiones.

La administración de la diferente información es responsabilidad de la dependencia a la cual pertenezca.

#### 4.3 Usuarios externos:

Dentro de estos se cuentan los pensionados, los afiliados, la Junta Directiva, la Gobernación de Antioquia, la Superintendencia Financiera, Entidades Cuotapartistas, la Revisoría Fiscal y demás órganos de Control.

La Política de Comunicación busca garantizar el suministro información suficiente, veraz y oportuna a los usuarios sobre los servicios de la Entidad y los resultados de su actuación, como herramienta para la toma de decisiones.

Además, estará dirigida a hacer visible la gestión institucional, fortaleciendo la imagen positiva de Pensiones de Antioquia, la cual será medida periódicamente.