


<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: <b>P-S04.01.03</b>
	Versión: 01
	Vigencia: 24/11/2021
Dueño del proceso: Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	
 <b>ProInversión</b> Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú	
<h2>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</h2>	

	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma y Sello</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado por:	María Grazzia Pezo Delgado	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional		Firmado digitalmente por: PEZO DELGADO María Grazzia FAU 20380799643 soft Fecha: 15/11/2021 17:07:09
Revisado por:	Denise Miralles Miralles	Dueño del Proceso / Jefe (e) de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional		
	Apolinar Madrid Escobar	Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		Firmado digitalmente por: MADRID ESCOBAR Apolinar Junior FAU 20380799643 hard Fecha: 11/11/2021 13:27:16
Aprobado por:	Gabriela Carrasco Carrasco	Secretaria General		Firmado digitalmente por: CARRASCO CARRASCO Gabriela Maria FAU 20380799643 hard Fecha: 10/11/2021 09:43:03

### Control de Cambios

Versión	Descripción de Cambios (indicar sección de corresponder)	Resolución	Fecha
01	Versión inicial	RSG 175-2021	24/11/2021

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-S04.01.03</b>
	<b>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 24/11/2021</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para el asesoramiento y/o soporte en comunicación interna a las áreas usuarias, en el marco de sus funciones.

## 2. ALCANCE

Desde la identificación de las necesidades en las solicitudes de las áreas usuarias, en paralelo a la identificación de la información de interés institucional, basado en el Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN, a cargo de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional; hasta la difusión interna de las piezas comunicacionales.

Involucra a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional y a las demás unidades organizacionales (áreas usuarias).

## 3. BASE LEGAL

- Reglamento de Organización y Funciones de PROINVERSIÓN aprobado mediante el Decreto Supremo N° 185-2017-EF.
- Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" aprobada mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

Para efectos del presente procedimiento:

### 4.1 Definiciones

- **Área Usuaría:** Unidad organizacional cuyas necesidades en soporte comunicacional pretenden ser atendidas.
- **Estrategia de Comunicación Interna:** Herramienta de planificación que contiene los objetivos, audiencias, mensajes, canales y acciones a implementarse para el fortalecimiento de la cultura institucional de PROINVERSIÓN, promover el bien común laboral dentro de la entidad, y la identificación y sentimiento de orgullo de los servidores con la misma, de acuerdo con las funciones, atribuciones y necesidades de las Direcciones y Oficinas de la entidad. Las estrategias comunicacionales se establecen a fin de cumplir los objetivos del Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN que, a su vez, son coherentes con los objetivos estratégicos institucionales.
- **Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN:** Documento que recoge los objetivos, estrategias, plazos, recursos, actividades y acciones de comunicación, que se propone realizar para fortalecer la imagen de la institución, mediante la comunicación de sus avances y logros de gestión a su público objetivo.
- **Plan de Comunicación Interna por solicitud:** Documento elaborado por el área usuaria del área usuaria, que contiene la estrategia específica de comunicación interna a llevar a cabo, estableciendo los objetivos específicos, las acciones de comunicación interna, los mensajes fuerza (copys), las piezas comunicacionales recomendadas, la temporalidad o frecuencia de difusión de los mensajes y los canales o medios de comunicación que se utilizarán. También puede denominarse **Plan de Campaña de Comunicación Interna**.


### 4.2 Siglas

- OCOIM: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- UO: Unidad Organizacional
- PCIS: Plan de Comunicación Interna por Solicitud / Plan de Campaña de Comunicación Interna.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1 Del Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

- 5.1.1 Autorizar la difusión de las piezas comunicacionales.

 <b>ProInversión</b> <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-S04.01.03</b>
	<b>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 24/11/2021</b>

## 5.2 Del Director / Jefe / Responsable de las Unidades organizacionales (Área Usuaria)

- 5.2.1 Revisar el PCIS.
- 5.2.2 Dar conformidad al PCIS.

## 5.3 Del Coordinador de Marketing e Imagen Institucional de OCOIM

- 5.3.1 Identificar las necesidades del área usuaria.
- 5.3.2 Identificar la información de interés institucional.
- 5.3.3 Coordinar la elaboración de propuesta de PCIS.
- 5.3.4 Coordinar los ajustes al PCIS.
- 5.3.5 Coordinar la elaboración de las piezas comunicacionales.
- 5.3.6 Coordinar la difusión de las piezas comunicacionales.
- 5.3.7 Programar la difusión de las piezas comunicacionales.
- 5.3.8 Coordinar la difusión interna de las piezas comunicacionales.

## 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO:

N°	Descripción del requisito	Fuente
1	Necesidades o solicitudes de asesoramiento y/o soporte en comunicación interna, en el marco de sus funciones; sugiriendo las piezas comunicacionales que se requieren. (* ) Indica el título de su solicitud (que deberá mantenerse durante la atención del servicio) y la fecha de entrega prevista o tentativa de lo solicitado. (** ) Brinda la información necesaria como insumo para la atención de su solicitud.	Áreas Usuaris
2	Temas de interés institucional	Entorno
3	Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN	Proceso de Elaboración y Aprobación del Plan de Comunicaciones PROINVERSIÓN

Revisado digitalmente por:  
BEZO DELgado Maria Grazia  
FAU 20380799643 soft  
Fecha: 15/11/2021 17:07:09

## 7. GENERALIDADES

### 7.1 De los PCIS


En general, los PCIS, contienen la estrategia específica de comunicación interna a llevar a cabo, estableciendo los objetivos específicos, las acciones de comunicación interna, los mensajes fuerza (copys), las piezas comunicacionales recomendadas, la temporalidad o frecuencia de difusión de los mensajes y los canales o medios de comunicación que se utilizarán. De ser posible, pueden incluir las herramientas de medición de los resultados.

La estrategia específica de comunicación interna y/o las acciones de comunicación planteadas deben estar alineadas con la Estrategia de Comunicación Interna planteada en el Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN.

### 7.2 De las piezas comunicacionales utilizadas en comunicación interna

- Notas informativas internas / Comunicados internos
- Boletín digital PROINVERSIÓN Informa
- Encartes
- Encuestas
- Material Informativo interno (invitaciones, trípticos, dípticos, flyers)
- Revistas
- Spot de audio
- Videos internos
- Entre otros

Revisado digitalmente por:  
CARRASCO, CARRASCO Gabriela  
FAU 20380799643 hard  
Fecha: 10/11/2021 09:43:03

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-S04.01.03</b>
	<b>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 24/11/2021</b>



### 7.3 De los canales o medios utilizados en comunicación interna


- Banners
- Carteleras
- Eventos virtuales
- Intranet
- Mailings
- Red social interna
- Reuniones virtuales
- Entre otros





### 7.4 Del seguimiento a la gestión de la comunicación interna


OCOIM realiza el seguimiento a la gestión de la comunicación interna a través de encuestas internas u otra herramienta, cuando considere pertinente y oportuno, a fin de tomar las acciones correctivas que correspondan.


## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	UO / Ente	Cargo	Salidas /Producto	Usuario /Cliente
<b>Inicio</b>					
<b>Planificación del Asesoramiento y/o Soporte en Comunicación Interna</b>					
01	<p><b>Identificar las necesidades en la solicitud del área usuaria</b></p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>. Ir a la Actividad 03.</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Correo electrónico	Área Usuaria
02	<p><b>Identificar la información de interés institucional</b></p> <p>En paralelo a la Actividad 01, identifica la información de interés institucional (en línea con el Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN) del contexto interno y externo a la entidad, para ser comunicada internamente.</p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>.</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Cronograma de Difusión de Comunicados Internos	<p>                        Firmado digitalmente por:                      PEZO DELGADO Maria Grazzia                      FAU 20380799643 soft                      Fecha: 15/11/2021 17:07:09                 </p> <p>                        Firmado digitalmente por:                      CARRASCO CARRASCO Gabriela                      Maria FAU 20380799643 hard                      Fecha: 10/11/2021 09:43:03                 </p>
03	<p><b>Coordinar la elaboración de una propuesta de PCIS</b></p> <p>Considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las necesidades identificadas en las solicitudes las áreas usuarias o la información de interés institucional identificada para la comunicación interna.</li> <li>• El alineamiento a los objetivos específicos y la estrategia de comunicación</li> </ul>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Correo electrónico, PCIS	Área Usuaria

 <b>ProInversión</b> <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-S04.01.03</b>
	<b>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 24/11/2021</b>

N°	Actividad	UO / Ente	Cargo	Salidas /Producto	Usuario /Cliente
	<p>interna del Plan de Comunicaciones de PROINVERSIÓN.</p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>.</p>				
04	<p><b>Revisar el PCIS</b></p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir a la actividad 6.</li> <li>➤ No, ir a la actividad 5.</li> </ul>	Área Usuaría	Director / Jefe	Correo electrónico	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional / Jefe de OCOIM
05	<p><b>Coordinar los ajustes al PCIS</b></p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>.</p> <p>Ir a la actividad 4.</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Correo electrónico	Área Usuaría
06	<p><b>Dar conformidad al PCIS</b></p>	Área Usuaría	Director / Jefe	PCIS	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional / Jefe de OCOIM
07	<p><b>Coordinar la elaboración de las piezas comunicacionales</b></p> <p>Interactúa con los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Servicio de diseño de piezas gráficas</i></li> <li>- <i>Servicio de Producción de piezas audiovisuales</i></li> <li>- <i>Soporte en levantamiento de información para la toma de decisiones (encuestas).</i></li> </ul> <p>Recibe las piezas gráficas y/o piezas audiovisuales aprobadas y/o encuestas procesadas.</p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>.</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	<p>Solicitud de gráficas y/o producción de piezas audiovisuales</p>	<p>                      Firmado digitalmente por: PEZO DELGADO Maria Grazzia                      FAU 20380799643 soft                      Fecha: 15/11/2021 17:07:09                 </p> <p>                      Firmado digitalmente por: MARIA ESCOBAR Apolinario Junior                      FAU 20380799643 hard                      Fecha: 11/11/2021 13:27:16                 </p> <p>                      Firmado digitalmente por: CARRASCO CARRASCO Gabriela Maria                      FAU 20380799643 hard                      Fecha: 10/11/2021 09:43:03                 </p> <p>                      Diseñador Gráfico de OCOIM                 </p>
08	<p><b>Coordinar la difusión de las piezas comunicacionales</b></p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>.</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Correo electrónico	Jefe de OCOIM
09	<p><b>Autorizar difusión de las piezas comunicacionales</b></p>	OCOIM	Jefe	Correo electrónico	Coordinador de Marketing e

 <b>ProInversión</b> <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-S04.01.03</b>
	<b>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 24/11/2021</b>

N°	Actividad	UO / Ente	Cargo	Salidas /Producto	Usuario /Cliente
					Imagen Institucional de OCOIM
<b>Difusión de piezas comunicacionales internas</b>					
10	<p><b>Programar la difusión de las piezas comunicacionales</b></p> <p>Considera graduar o equilibrar la emisión de comunicados internos.</p> <p>Programa las fechas y horas de difusión en el "Cronograma de Difusión de Comunicados Internos".</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Correo electrónico, Cronograma de Difusión de Comunicados Internos	Jefe de OCOIM
11	<p><b>Coordinar la difusión interna de las piezas comunicacionales</b></p> <p>Considera la programación del Cronograma de Comunicados Internos a difundir, y los canales de comunicación definidos previamente (Actividad 03).</p> <p>Puede contar con el apoyo de servicios profesionales de terceros. Para ello, interactúa con el proceso de: <i>Contratación de Bienes y Servicios</i>.</p>	OCOIM	Coordinador de Marketing e Imagen Institucional	Piezas comunicacionales difundidas internamente	Personal de PROINVERSIÓN
 Firmado digitalmente por: PEZO DELGADO María Grazia FAU 20380799643 soft Fecha: 15/11/2021 17:07:09					
<b>Fin</b>					


## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

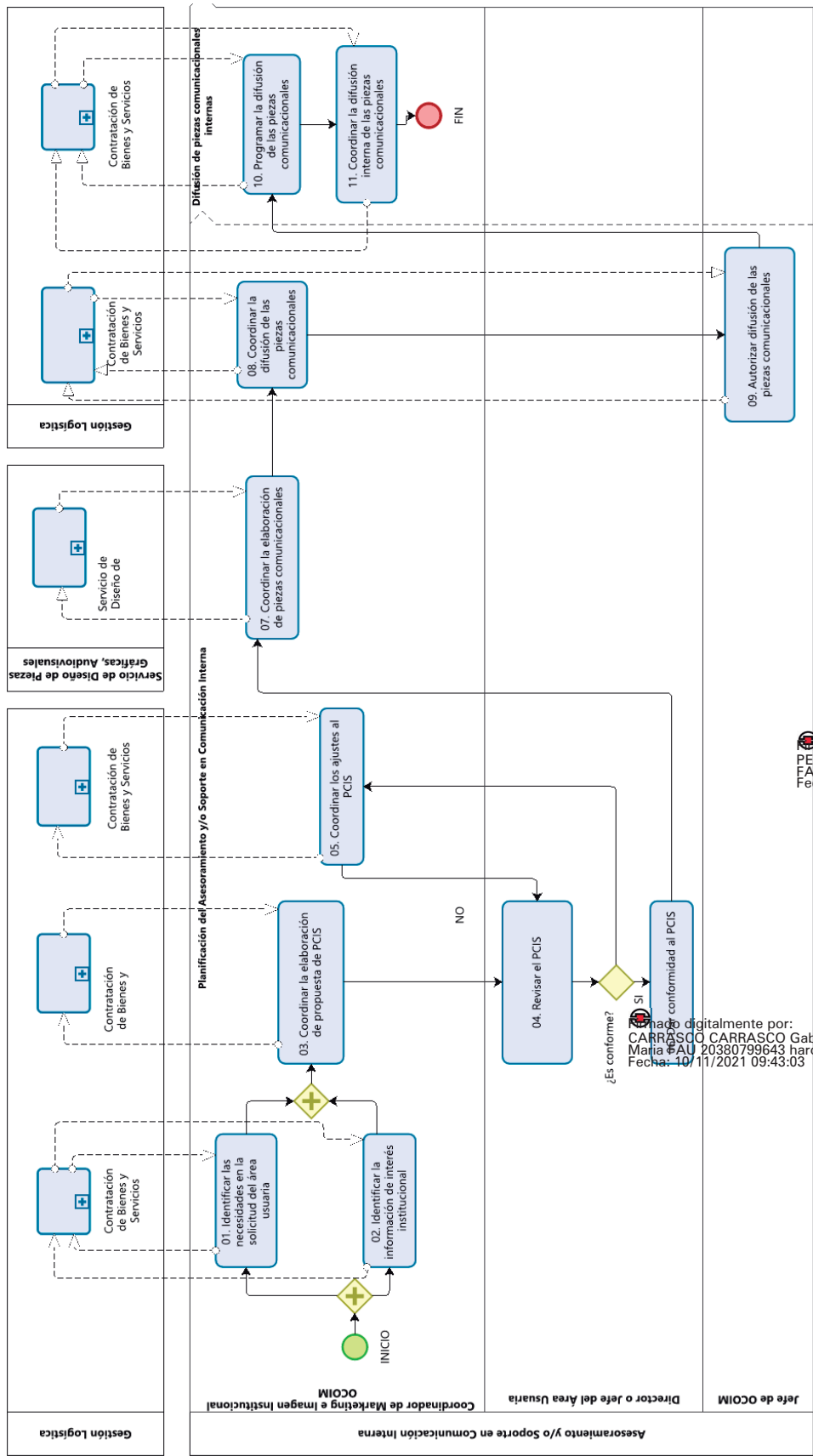
- **PCIS:** Documento elaborado por cada solicitud del área usuaria, que contiene la estrategia específica de comunicación interna a llevar a cabo, estableciendo los objetivos específicos de acciones de comunicación interna, los mensajes fuerza (cops), las piezas comunicacionales recomendadas, la temporalidad o frecuencia de difusión de los mensajes y los canales o medios de comunicación que se utilizarán
- **Piezas comunicacionales internas difundidas:** Piezas gráficas y piezas audiovisuales que se utilizan para comunicar temas de interés institucional dirigidas al público interno de la entidad.

## 10. PROCESO RELACIONADO

- Proceso de Nivel 0: S04 - Gestión de las Comunicaciones e Imagen Institucional
- Proceso de Nivel 1: S04.01 - Asesoramiento y/o Soporte en Comunicación Interna y Externa

## 11. DIAGRAMA DE PROCESO O FLUJOGRAMA

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-S04.01.03</b>
	<b>ASESORAMIENTO Y/O SOPORTE EN COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Vigencia: 24/11/2021</b>



Hecho digitalmente por:  
 PEZO DELGADO Maria Grazzia  
 FAU 20380799643 soft  
 Fecha: 15/11/2021 17:07:09

Hecho digitalmente por:  
 MADRID ESCOBAR Apolinar Junior  
 FAU 20380799643 hard  
 Fecha: 11/11/2021 13:27:16

Hecho digitalmente por:  
 CARRASCO CARRASCO Gabriela  
 FAU 20380799643 hard  
 Fecha: 10/11/2021 09:43:03