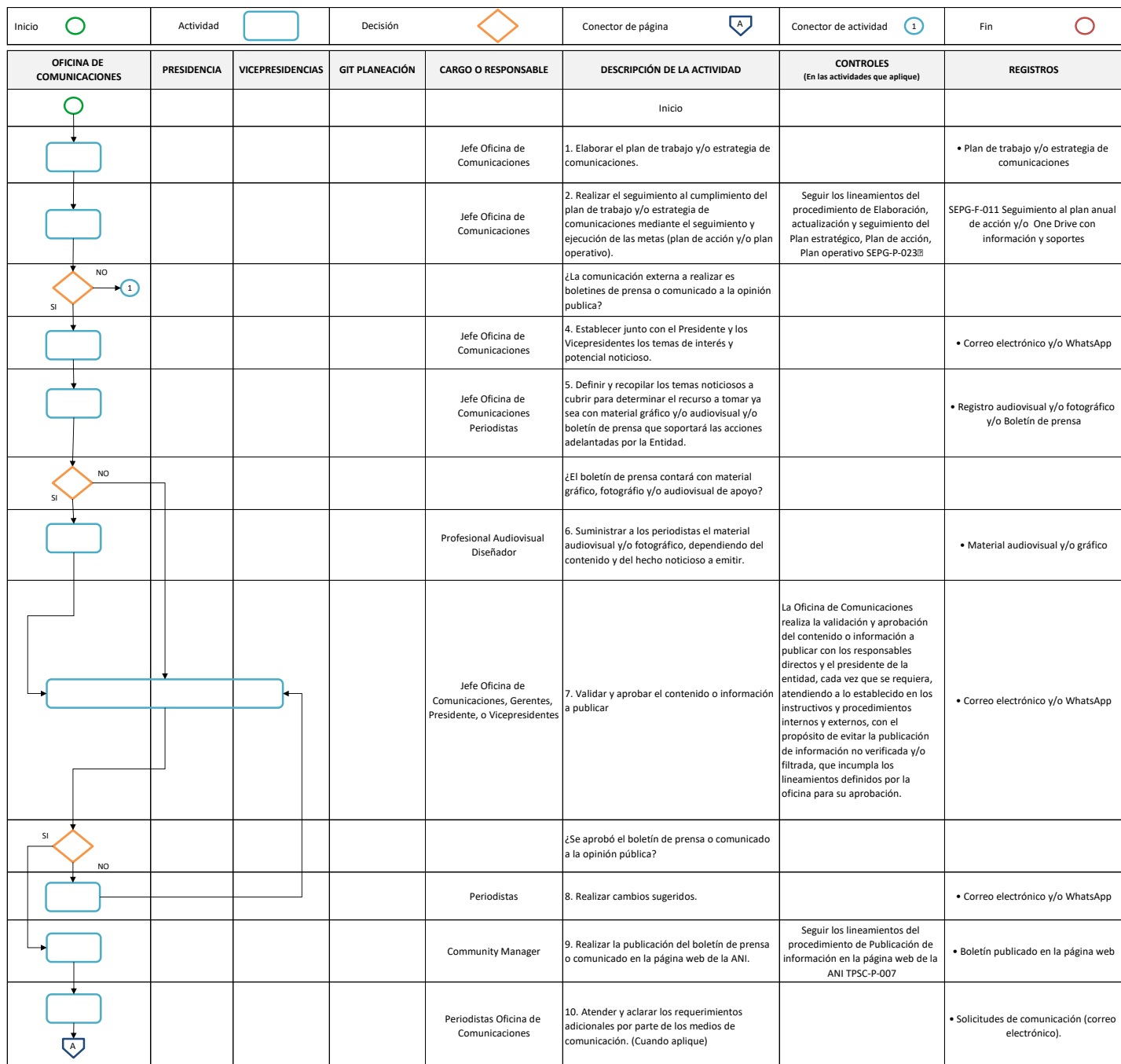




COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	005	FECHA	29/09/2026
OBJETIVO	Transmitir a nuestros públicos de interés mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, evidenciando los diferentes aspectos de la gestión de la entidad beneficiando su imagen, reputación y buen nombre.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con el detalle del plan de trabajo de comunicaciones externas y la definición de los responsables para el cumplimiento del cronograma establecido y finaliza una vez se realiza el informe de satisfacción y participación de los voceros en los talleres de capacitación.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				





COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	005	FECHA	29/09/2026
OBJETIVO	Transmitir a nuestros públicos de interés mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, evidenciando los diferentes aspectos de la gestión de la entidad beneficiando su imagen, reputación y buen nombre.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con el detalle del plan de trabajo de comunicaciones externas y la definición de los responsables para el cumplimiento del cronograma establecido y finaliza una vez se realiza el informe de satisfacción y participación de los voceros en los talleres de capacitación.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				

OFICINA DE COMUNICACIONES	PRESIDENCIA	VICEPRESIDENCIAS	GIT PLANEACIÓN	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				Jefe Oficina de Comunicaciones	11. Validar y aprobar el contenido o información a responder por parte de las áreas responsables.	La Oficina de Comunicaciones realiza la validación y aprobación del contenido o información a publicar con los responsables directos y el presidente de la entidad, cada vez que se requiera, atendiendo a lo establecido en los instructivos y procedimientos internos y externos, con el propósito de evitar la publicación de información no verificada y/o filtrada, que incumpla los lineamientos definidos por la oficina para su aprobación.	• Correo electrónico y/o WhatsApp
					¿Se aprobó el contenido o información a responder?		
				Periodistas	12. Realizar cambios sugeridos.		• Boletín de prensa
				Periodistas	13. Responder a los requerimientos adicionales de los medios de comunicación.		• Respuesta a requerimientos de información (Correo electrónico)
					¿La comunicación externa a realizar es cubrir la agenda institucional?		
				Periodistas	14. Solicitar la agenda a vicepresidentes y gerentes, incluye entre otros, asistencia y participación en eventos académicos, sectoriales o del Gobierno, las citaciones al Congreso, visitas de gestión, trabajo con comunidades y avance de los proyectos en territorio.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Vicepresidentes y/o Gerentes	15. El área responsable en cabeza de su Vicepresidente y/o Gerente y/o Líder de seguimiento, comparten al área de comunicaciones la información respectiva para la reunión o el evento.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Community Manager y/o Periodistas	16. Definir y redactar mensajes o copys para mover en redes sociales institucionales, esto se hace con la información compartida previamente.		• Word con mensajes (copys) y/o WhatsApp
				Jefe Oficina de Comunicaciones y/o Periodistas y/o Vicepresidentes y/o Gerentes y/o Líderes del proyecto	17. Validar los mensajes o copys con el directivo a cubrir.	La Oficina de Comunicaciones realiza la validación y aprobación del contenido o información a publicar con los responsables directos y el presidente de la entidad, cada vez que se requiera, atendiendo a lo establecido en los instructivos y procedimientos internos y externos, con el propósito de evitar la publicación de información no verificada y/o filtrada, que incumpla los lineamientos definidos por la oficina para su aprobación.	• Correo electrónico y/o WhatsApp
					¿Fueron validados los copys?		
				Periodistas	18. Realizar cambios sugeridos.		• Word con mensajes (copys) ajustados
				Community Manager	19. Publicar los mensajes o copys aprobados en redes sociales definidas para cubrimiento de agenda, esto estará sujeto a la temática y privacidad de la reunión a cubrir.		• Mensajes publicados en las redes sociales
					¿La comunicación externa a realizar es coordinación de eventos, ruedas de prensa y visitas de obras a los proyectos?		
				Presidente Vicepresidentes Jefe de Comunicaciones	20. Definir el proyecto concesionado a inaugurar, visitar, socializar y/o rendición de cuentas, a discreción de la Presidencia de la entidad.		• Solicitud de comisión y/o registro fotográfico y/o registro audiovisual



COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	005	FECHA	29/09/2026
OBJETIVO	Transmitir a nuestros públicos de interés mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, evidenciando los diferentes aspectos de la gestión de la entidad beneficiando su imagen, reputación y buen nombre.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con el detalle del plan de trabajo de comunicaciones externas y la definición de los responsables para el cumplimiento del cronograma establecido y finaliza una vez se realiza el informe de satisfacción y participación de los voceros en los talleres de capacitación.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				

OFICINA DE COMUNICACIONES	PRESIDENCIA	VICEPRESIDENCIAS	GIT PLANEACIÓN	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				Periodistas	21. Armar el Press Kit con boletín de prensa y/o registro fotográfico y/o folios y/o apoyos audiovisuales del evento.		• Press Kit
				Jefe Oficina de Comunicaciones	22. Validar y aprobar el contenido o información a publicar.	La Oficina de Comunicaciones realiza la validación y aprobación del contenido o información a publicar con los responsables directos y el presidente de la entidad, cada vez que se requiera, atendiendo a lo establecido en los instructivos y procedimientos internos y externos, con el propósito de evitar la publicación de información no verificada y/o filtrada, que incumpla los lineamientos definidos por la oficina para su aprobación.	• Correo electrónico y/o WhatsApp
					23. ¿Fue validado y aprobado el contenido o información a publicar?		
				Periodistas	24. Realizar cambios sugeridos.		• Boletín de prensa ajustado
				Profesional Oficina de Comunicaciones	25. Coordinar logística, montaje y ejecución del evento.		• Invitación al evento y/o SEPG-F-016 Registro de asistencia y/o Fotografías y/o videos del evento
				Community Manager Periodistas Web Máster	26. Publicar en la web de la entidad y redes sociales el contenido final del evento.		• Boletín publicado en la página web
					¿La comunicación externa a realizar es atención a periodistas regionales, nacionales e internacionales?		
				Jefe oficina de comunicaciones Periodistas Canal Contáctenos	27. Recibir solicitudes de los medios de comunicación.		• Sistema de Gestión Documental y/o Correo electrónico
				Jefe Oficina de comunicaciones	28. Asignar responsables para atender y responder en los tiempos definidos al medio de comunicación.		• Sistema de Gestión Documental y/o Correo electrónico
				Periodistas Jefe de Oficina de Comunicaciones Vicepresidentes Presidente Gerentes Líderes de Proyecto	29. Consolidar la información, redactar las respuestas, revisar y aprobar el contenido antes de emitir a la prensa.	La Oficina de Comunicaciones realiza la validación y aprobación del contenido o información a publicar con los responsables directos y el presidente de la entidad, cada vez que se requiera, atendiendo a lo establecido en los instructivos y procedimientos internos y externos, con el propósito de evitar la publicación de información no verificada y/o filtrada, que incumpla los lineamientos definidos por la oficina para su aprobación.	• Sistema de Gestión Documental y/o Correo electrónico
					¿Fueron revisadas y aprobadas las respuestas para la prensa?		
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	30. Realizar cambios sugeridos.		• Respuesta para prensa con ajustes
				Jefe oficina de Comunicaciones y/o Periodistas	31. Acompañar al vocero de la ANI cuando las respuestas sean en programas o espacios EN VIVO de radio y/o redes sociales y/o televisión y/o impresos.		• Informe Monitoreo y/o matriz de atención a medios
					¿La comunicación externa a realizar es monitoreo diario de medios?		



COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	005	FECHA	29/09/2026
OBJETIVO	Transmitir a nuestros públicos de interés mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, evidenciando los diferentes aspectos de la gestión de la entidad beneficiando su imagen, reputación y buen nombre.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con el detalle del plan de trabajo de comunicaciones externas y la definición de los responsables para el cumplimiento del cronograma establecido y finaliza una vez se realiza el informe de satisfacción y participación de los voceros en los talleres de capacitación.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				

OFICINA DE COMUNICACIONES	PRESIDENCIA	VICEPRESIDENCIAS	GIT PLANEACIÓN	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				Community Manager Periodistas	32. Monitorear en medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales las menciones positivas realizadas a la entidad en el marco de la gestión adelantada y publicada oficialmente por la Oficina de Comunicaciones.		• Informe Monitoreo y/o matriz de atención a medios
					¿La comunicación es realizar contenido digital?		
				Community Manager y/o Periodistas y/o Profesionales Audiovisuales	33. Recolectar datos e información audiovisual para publicar en la campaña digital.		• Información audiovisual de la campaña
				Community Manager	34. Definir y redactar los mensajes (cops) y parilla (programación de publicaciones) para piezas que soportarán la campaña.		• Correo electrónico y/o WhatsApp y/o documento excel y/o documento de word
				Community Manager	35. Solicitar el diseño gráfico de las piezas soporte de la campaña digital.		• Correo electrónico
				Diseñador Oficina de Comunicaciones	36. Diseñar piezas gráfica definidas para la campaña.	Los diseños realizados en la Oficina de Comunicaciones atienden los lineamientos definidos en el Manual de Marca e Imagen Institucional TPSC - M - 001	• Correo electrónico y piezas diseñadas
				Diseñador Oficina de Comunicaciones	37. Enviar al Periodista responsable del tema y a al Jefe de la Oficina de Comunicaciones para revisión y aprobación de las piezas para ejecutar la campaña.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Jefe Oficina de Comunicaciones Colaborador responsable	38. Revisar y aprobar las piezas para ejecutar la campaña.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
					¿Fue validado y aprobado el contenido?		
				Periodistas Community Manager	39. Realizar cambios sugeridos.		• Piezas de la campaña ajustadas
				Community Manager	40. Publicar las piezas ya aprobadas en redes sociales institucionales.		• Piezas publicadas en redes sociales
					¿La comunicación a realizar es a través de la página web?		
				Web Máster	41. Recibir la solicitud de actualización de contenido, ingresar a la plataforma con usuario y contraseña, seleccionar la sección a actualizar e ingresar la información (texto, imagen, video, pdf u otro), informar al solicitante sobre la actualización realizada.	Los documentos: Publicación de información en la página web de la ANI TPSC-P-007 e Instructivo Lineamientos y responsabilidades para la publicación de información en la página web TPSC-I-015 determinan el proceder de esta actividad.	• Correo electrónico • Página web
					¿La comunicación externa a realizar es seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de comunicación para los concesionarios?		
				Jefe Oficina de Comunicaciones	42. Establecer las directrices de comunicación para concesionarios.		• Presentación PowerPoint (PPT)
				Jefe Oficina de Comunicaciones Profesional Oficina de Comunicaciones	43. Realizar reuniones con los concesionarios para dar a conocer los lineamientos de comunicación.		• Fotos y/o videos y/o Registro de asistencia
				Jefe Oficina de Comunicaciones Periodistas Oficina de Comunicaciones	44. Atender, aclarar y responder los requerimientos adicionales por parte de los concesionarios.		Grabación de la reunión y/o Fotos y/o videos y/o Registro de asistencia
					¿La comunicación externa a realizar es vocería?		
				Presidente Jefe Oficina de Comunicaciones	45. Definir los voceros.		• Listado de voceros



COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	005	FECHA	29/09/2026
OBJETIVO	Transmitir a nuestros públicos de interés mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, evidenciando los diferentes aspectos de la gestión de la entidad beneficiando su imagen, reputación y buen nombre.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con el detalle del plan de trabajo de comunicaciones externas y la definición de los responsables para el cumplimiento del cronograma establecido y finaliza una vez se realiza el informe de satisfacción y participación de los voceros en los talleres de capacitación.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe Oficina de Comunicaciones				

OFICINA DE COMUNICACIONES	PRESIDENCIA	VICEPRESIDENCIAS	GIT PLANEACIÓN	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
				Profesional y Jefe Oficina de Comunicaciones	46. El vocero deberá atender las solicitudes realizadas por medios de comunicación o públicos de interés en compañía de la Oficina de Comunicaciones.		• Registro fotográfico y/o registro de asistencia y/o captura de pantalla y/o audio de la entrevista y/o boletín de prensa y/o nota en el medio de comunicación y/o correo electrónico y/o matriz de atención a medios Libreto y/o guion y/o bullets.
					Fin		

OBSERVACIONES
1. Las decisiones que adopte la entidad, así como las comunicaciones y oficios a los públicos externos deben ser conocidos plena y oportunamente por la Oficina de Comunicaciones, que hará parte del Equipo de Presidencia y que propondrá acciones para su manejo externo y divulgación a los públicos de interés, bien sea por medios tradicionales como por redes sociales. 2. La Oficina de Comunicaciones debe estar enterada de las conferencias, foros, citaciones al Congreso y demás eventos que impliquen la exposición pública o mediática del Presidente o de otro miembro designado de la Agencia, para conocer y revisar la presentación y formular recomendaciones sobre posibles mensajes adversos que perjudiquen la imagen y la reputación de la institución. 3. Sostener un contacto permanente con los concesionarios para que estos mantengan informados a la Oficina de Comunicaciones de los avances y novedades de los proyectos, esto es importante porque aporta al correcto funcionamiento de la estrategia misional de la Entidad, de tal manera que se pueda divulgar los avances de los proyectos. Así mismo, la oficina de comunicaciones brindará acompañamiento a los concesionarios para prestar atención oportuna a las necesidades en materia de comunicaciones. 4. Se entienden como públicos de interés ciudadanos, usuarios de infraestructura, interventorías, Gobierno Nacional, concesionarios, medios de comunicación, líderes de opinión, gremios, academia (centros de pensamiento), autoridades locales, público interno, colaboradores, líderes comunitarios, organismos de control como Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación y congresistas, entre otros. 5. Toda información pública a transmitir por los medios debe ser revisada y evaluada por la Oficina de Comunicaciones. 6. Las peticiones, quejas o reclamos provenientes de periodistas que lleguen al grupo de Atención al Ciudadano, son remitidas a la oficina de comunicaciones para dar respuesta a la mismas. 7. Las comunicaciones externas que se realicen deben seguir los parámetros estipulados por el Manual de Identidad y los protocolos de la Agencia Nacional de Infraestructura. 8. En relación con PQRS expuestas por los ciudadanos a través de las Redes Sociales oficiales de la Entidad, es necesario aclarar que estas son un puente para presentar los avances y logros de los proyectos e iniciativas institucionales, más no son el canal oficial de la Entidad para la recepción de PQRS. Nuestros canales de atención a los ciudadanos son los expuestos en el procedimiento TPSC-P-001 - Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS.

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APPLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	N/A
001	Agosto 15 de 2013	Actualización acorde a la NTCGP1000:2009	
002	Septiembre 17 de 2015	Actualización de las observaciones	
003	Julio 26 de 2019	Actualización del procedimiento	
004	Septiembre 28 de 2021	Actualización del procedimiento	
005	29/09/2026	Actualización del procedimiento, con especial atención en la sección relacionada con el suministro de información al Ministerio de Transporte y al Gobierno Nacional, teniendo en cuenta que esta atención actualmente se gestiona a través de la Jefatura, bajo una dinámica diferente a la contemplada en la versión anterior del procedimiento. Asimismo, se elimina la elaboración del informe de gestión, dado que este ejercicio se atiende de acuerdo con los lineamientos establecidos para las comunicaciones internas. Adicionalmente, se ajustan y precisan las actividades y pasos relacionados con redacción de boletines, vocería, monitoreo, atención a medios de comunicación y gestión de contenidos para la página web, con el propósito de actualizar su alcance y facilitar la aplicación del procedimiento.	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Jhonatan Alan Hernández Sánchez	Profesional - Oficina de Comunicaciones	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. <u>20261040192873</u>
REVISÓ	Alejandra Carvajal Noriega	Jefe Oficina de Comunicaciones	
REVISÓ	Hector Eduardo Vanegas	Gestor T1 12 GIT de Planeación	
APROBÓ	Alejandra Carvajal Noriega	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Vo.Bo.	Roberto Carlos Alemán	Contratista - GIT Planeación	