



COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021
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				

Inicio	Actividad	Decisión	Conector de página	Conector de actividad	Fin		
○	□	◇	⬇️	①	○		
OFICINA DE COMUNICACIONES	PRESIDENCIA	VICEPRESIDENCIAS	GIT PLANEACIÓN	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
○					Inicio		
□				Jefe Oficina de Comunicaciones	1. Detallar plan de trabajo de comunicaciones externas y definir responsables para cumplir con cronograma establecido.		• Plan de trabajo externo
□				Jefe Oficina de Comunicaciones	2. Realizar reuniones de seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de trabajo.		• SEP-F-027 Acta de reunión (Grupo Primario) • SEPG-F-016 Registro de asistencia
□				Jefe Oficina de Comunicaciones	3. Realizar el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo mediante el cumplimiento de las metas (plan de acción, plan operativo).		• SEPG-F-011 Seguimiento al plan anual de acción • Excel de avance actividades de comunicación externa
◇					4. ¿La comunicación externa a realizar es boletines de prensa o comunicado a la opinión publica?		• Correo electrónico y/o WhatsApp
□				Jefe Oficina de Comunicaciones	5. Establecer junto con el Presidente y los Vicepresidentes los temas de interés y potencial noticioso.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
□				Jefe Oficina de Comunicaciones	6. Definir y programar los temas noticiosos a cubrir, material gráfico y audiovisual que soportará la información desde la Oficina de Comunicaciones.		• Soporte de las solicitudes de material fotográfico y audiovisual • SEP-F-027 Acta de reunión (Grupo Primario)
□				Periodistas Oficina de Comunicaciones	7. Recopilar información y redacción de boletines de prensa.		• Boletín de prensa
□				Profesional Audiovisual Diseñadora Oficina de Comunicaciones	8. Suministrar a los periodistas el material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido del boletín.		• Material audiovisual y gráfico
□				Jefe Oficina de Comunicaciones, Presidente Vicepresidentes	9. 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. Como evidencia de esto las aprobaciones y VoBo. reposan en los correos electrónicos y/o chats de WhatsApp	• Correo electrónico y/o WhatsApp
◇				Periodistas Oficina de Comunicaciones	10. ¿Se aprobó el boletín de prensa o comunicado a la opinión pública?		• Correo electrónico y/o WhatsApp
□				Periodistas Oficina de Comunicaciones	11. Realizar cambios sugeridos.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
□				Community Manager	12. Realizar la publicación del boletín de prensa o comunicado en la página web de la ANI.		• Boletín publicado en la página web
□				Periodistas Oficina de Comunicaciones	13. Realizar gestión de medios para incentivar la publicación de los contenidos de la ANI en medios de comunicación.		• Base de datos en la que se registra el seguimiento a medios
□				Periodistas Oficina de Comunicaciones	14. Atender y aclarar los requerimientos adicionales por parte de los medios de comunicación.		• Solicitudes de comunicación (correo electrónico, llamada telefónica).
⬇️							



COMUNICACIONES EXTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021
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	15. Validar y aprobar el contenido o información a responder	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. Como evidencia de esto las aprobaciones y VoBo. reposan en los correos electrónicos y/o chats de WhatsApp	• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	16. ¿Se aprobó el contenido o información a responder?		• Boletín de prensa
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	17. Realizar cambios sugeridos.		• Boletín de prensa
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	18. Responder a los requerimientos adicionales de los medios de comunicación.		• Respuesta a requerimientos de información (correo electrónico, llamada telefónica).
				Periodistas Oficina de Comunicaciones Community Manager	19. Realizar seguimiento a las publicaciones en medios e incluir en la base de datos de seguimiento a medios.	La Oficina de Comunicaciones contacta al medio de comunicación para solicitar la rectificación y/o viabilizar una entrevista con voceros institucionales donde se aclara la información emitida a público externo de forma errada sin la debida verificación, cada vez que se requiera, atendiendo lo establecido en el instructivo TPSC-I-007	• Base de datos en la que se registra el seguimiento a medios
					20. ¿La comunicación externa a realizar es cubrir la agenda institucional?		
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	21. Solicitar la agenda a vicepresidentes y gerentes, incluye además de la 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 las regiones.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Vicepresidentes y/o Gerentes	22. El área Técnica en cabeza de su Vicepresidente y/o Gerente y/o Líder de seguimiento, comparten con el área de comunicaciones los insumos (información) respectivos para la reunión o el evento.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Community Manager y/o Periodistas	23. Definir y redactar mensajes o copys con los periodistas para mover en redes sociales institucionales, esto se hace con el insumo compartido anteriormente.		• Word con mensajes (copys)



COMUNICACIONES EXTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021
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 y/o Periodistas Oficina de Comunicaciones	24. 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. Como evidencia de esto las aprobaciones y VoBo. reposan en los correos electrónicos y/o chats de WhatsApp	• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	25. ¿Fueron validados los copys?		• Word con mensajes (copys) ajustados
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	26. Realizar cambios sugeridos.		• Word con mensajes (copys) ajustados
				Community Manager	27. Publicar los mensajes o copys aprobados en redes sociales con hashtag definido para cubrimiento de agenda, esto estará sujeto a la temática y privacidad de la reunión a cubrir.		• Mensajes publicados en las redes sociales
				Community Manager	28. Reportar cubrimiento de agenda institucional.		• Informe ejecutivo Oficina de Comunicaciones
				Presidente Vicepresidentes Jefe de Comunicaciones	29. ¿La comunicación externa a realizar es coordinación de eventos, ruedas de prensa y visitas de obras a los proyectos?		
				Presidente Vicepresidentes Jefe de Comunicaciones	30. Definir el proyecto con el que se inaugurará, visitar, socializar y/o rendición de cuentas.		• SEP-F-027 Acta de reunión (Grupo Primario)
				Presidente Vicepresidentes Jefe de Comunicaciones	31. Definir y programar la información a consolidar para el evento definido.		• SEPG-F-016 Registro de asistencia (Grupo primario)
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	32. Recolectar y redactar información a publicar.		• Boletín de prensa
				Profesional Audiovisual Diseñadora Oficina de Comunicaciones	33. Suministrar el material audiovisual y gráfico que acompañe la información.		• Material audiovisual y gráfico
				Jefe Oficina de Comunicaciones	34. 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. Como evidencia de esto las aprobaciones y VoBo. reposan en los correos electrónicos y/o chats de WhatsApp.	• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	35. ¿Fue validado y aprobado el contenido o información a publicar?		
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	36. Realizar cambios sugeridos.		• Boletín de prensa ajustado
				Profesional Oficina de Comunicaciones	37. Coordinar logística y ejecución del evento.		• Invitación al evento • SEPG-F-016 Registro de asistencia • Fotografías y videos del evento



COMUNICACIONES EXTERNAS							
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN							
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021		
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 Presidencia	38. Definir el vocero quien atenderá los medios de comunicación.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Community Manager Periodistas	39. Publicar en la página web y liberar a la prensa el comunicado.		• Boletín publicado en la página web
				Community Manager Periodistas	40. Hacer seguimiento a las publicaciones en medios.		• Reporte seguimiento a medios
					41. ¿La comunicación externa a realizar es atención a periodistas regionales, nacionales e internacionales?		
				Jefe oficina de comunicaciones Periodistas Canal Contactenos	42. Recibir solicitudes de los medios de comunicación.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Jefe Oficina de comunicaciones	43. Asignar responsables para atender y responder en los tiempos definidos al medio de comunicación.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	44. Recolectar información y realizar la redacción de respuestas y enviar al Jefe de la Oficina de Comunicaciones.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Jefe Oficina de Comunicaciones, Vicepresidentes Presidente	45. Revisar y aprobar las respuestas para 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. Como evidencia de esto las aprobaciones y VoBo. reposan en los correos electrónicos y/o chats de WhatsApp	• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	46. ¿Fueron revisadas y aprobadas las respuestas para la prensa?		• Respuesta para prensa con ajustes
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	47. Realizar cambios sugeridos.		• Respuesta para prensa con ajustes
				Jefe Oficina de Comunicaciones y Presidencia	48. Definir el vocero para atender al medio de comunicación.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Jefe oficina de Comunicaciones y periodistas	49. Acompañar al vocero de la ANI en el caso que las solicitudes sean en vivo en los medios como radio, televisión y prensa.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	50. Envío de las respuestas finales a los medios de comunicación.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
					51. ¿La comunicación externa a realizar es suministrar información al Min. Transporte y gobierno nacional?		
				Jefe oficina de comunicaciones	52. Recibir solicitud del Ministerio de Transporte y del Gobierno Nacional sobre los temas de interés.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas oficina de comunicaciones	53. Recolectar la información relacionada con los temas de interés.		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Profesional audiovisual Diseñador Oficina de Comunicaciones	54. Suministrar a los periodistas el material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido recopilado.		• Material audiovisual y gráfico



COMUNICACIONES EXTERNAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021
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 Vicepresidentes Presidente	55. Validar y aprobar el contenido de la información.	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. Como evidencia de esto las aprobaciones y VoBo. reposan en los correos electrónicos y/o chats de WhatsApp	• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas oficina de comunicaciones	56. ¿fue validado y aprobado el contenido?		• Contenido de la información ajustada
				Periodistas oficina de comunicaciones	57. Realizar cambios sugeridos.		• Contenido de la información ajustada
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	58. Enviar información a el enlace del Ministerio de Transporte.		• Información de interés
					59. ¿La comunicación externa a realizar es monitoreo diario de medios?		
				Community Manager	60. Seleccionar las palabras clave para realizar el monitoreo.		• Palabras clave (Word).
				Community Manager	61. Monitorear los medios donde mencionen temas relacionados con la entidad.		• Plataforma de monitoreo (prestador del servicio) WhatsApp
				Community Manager	62. Recopilar y organizar la información recolectada a través del monitoreo para emitir a grupos de interés definido por la Oficina de Comunicaciones.	La Oficina de Comunicaciones contacta al medio de comunicación para solicitar la rectificación y/o viabilizar una entrevista con voceros institucionales donde se aclara la información emitida a público externo de forma errada sin la debida verificación, cada vez que se requiera, atendiendo lo establecido en el instructivo de comunicación externa con código: TPSC-I-007, con el fin de generar una correcta interacción con los distintos públicos de interés, maximizando el efecto positivo de una gestión, de los resultados, de las acciones y decisiones que adopte la entidad, y minimizando el impacto negativo para la imagen y la reputación de la institución y de sus líderes. Como evidencia de esto quedan las notas aclaratorias y/o audios de la entrevista dada al medio de comunicación.	• Newsletter
					63. ¿La comunicación es realizar contenido digital?		
				Periodistas y Profesionales Audiovisuales	64. Recolectar datos e información audiovisual para publicar en la campaña digital.		• Información audiovisual de la campaña
				Community Manager	65. Definir y redactar los mensajes (copys) y parilla (programación de publicaciones) para piezas que soportarán la campaña.		• Word con los mensajes (copys) y correo electrónico
				Community Manager	66. Solicitar el diseño gráfico de las piezas soporte de la campaña digital.		• Correo electrónico y plantillas diseñadas



COMUNICACIONES EXTERNAS							
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN							
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021		
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
				Diseñadora Oficina de Comunicaciones	67. Diseñar piezas gráfica definidas para la campaña.		• Correo electrónico y piezas diseñadas
				Diseñadora Oficina de Comunicaciones	68. Enviar 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	69. Validar y aprobar las piezas para ejecutar la campaña		• Correo electrónico y/o WhatsApp
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	70. ¿Fue validado y aprobado el contenido?		• Piezas de la campaña ajustadas
				Periodistas Oficina de Comunicaciones	71. Realizar cambios sugeridos.		• Piezas de la campaña ajustadas
				Community Manager	72. Publicar las piezas ya aprobadas en redes sociales institucionales.		• Piezas publicadas en redes sociales
				Community Manager	73. Hacer seguimiento al movimiento de las piezas publicadas.		• Informe de seguimiento redes sociales
					74. ¿La comunicación a realizar es a través de la página web?		
				Responsable de publicar la información	75. 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.	La actualización del contenido de las diferentes secciones de la página web, estará a cargo de la persona asignada de acuerdo con lo establecido en los documentos: GTEC-P-003 Publicación de información en la página web de la ANI y GTEC-I-002 Lineamientos y responsabilidades para la publicación de información en la página web	• Correo electrónico • Página web
					76. ¿La comunicación externa a realizar es seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de comunicación para los concesionarios?		
				Jefe Oficina de Comunicaciones	77. Establecer las directrices de comunicación para concesionarios.		• Presentación PowerPoint (ppt)
				Jefe Oficina de Comunicaciones Profesional Oficina de Comunicaciones	78. Realizar reuniones con los concesionarios para dar a conocer los lineamientos de comunicación.		• Fotos y/o videos • SEPG-F-016 Registro de asistencia
				Jefe Oficina de Comunicaciones Periodistas Oficina de Comunicaciones	79. Atender y aclarar los requerimientos adicionales por parte de los concesionarios.		• Requerimientos recibidos
				Jefe Oficina de Comunicaciones Periodistas Oficina de Comunicaciones	80. Emitir respuestas aclaratorias o de aprobación al concesionario.		• Correo electrónico
					81. ¿La comunicación externa a realizar es elaboración del informe de gestión?		
				GIT Planeación	82. Recolectar la información para la construcción del informe de gestión.		• Información para el informe de gestión
				GIT Planeación	83. Realizar reunión con la Oficina de Comunicaciones para analizar información y manera de presentación.		• Información para el informe de gestión
				Presidente Vicepresidentes Jefe de Oficina de Comunicaciones Coordinador GIT Planeación	84. Definir el contenido para el informe: introducción, conclusiones y mensaje final.		• Información para el informe de gestión
				Diseñadora Oficina de Comunicaciones	85. Diseñar el contenido del informe de gestión para publicación.		• Diseño del informe de gestión



COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021
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	86. Validar y aprobar el diseño y la información del Informe de Gestión.		• Informe de Gestión
				Diseñadora Oficina de Comunicaciones	87. ¿Fue validado y aprobado el informe de gestión?		• Informe de Gestión ajustado
				Diseñadora Oficina de Comunicaciones	88. Realizar cambios sugeridos.		• Informe de Gestión ajustado
				Oficina de Comunicaciones	89. Divulgar el informe de gestión ANI al público de interés.		• Informe de gestión en versión impresa y digital
					90. ¿La comunicación externa a realizar es vocería?		
				Presidente Jefe Oficina de Comunicaciones	91. Definir los voceros a entrenar.		• Listado de voceros
				Profesional Oficina de Comunicaciones	92. Estructurar el taller de entrenamiento de voceros.		• Presentación PowerPoint (ppt)
				Profesional Oficina de Comunicaciones	93. Invitar y programar a los voceros para el entrenamiento.		• Invitación correo electrónico
				Jefe Oficina de Comunicaciones	94. Realizar el taller de entrenamiento a los voceros.		• Fotos y/o videos • SEPG-F-016 Registro de asistencia
				Profesional Oficina de Comunicaciones	95. Elaborar informe de satisfacción y participación del taller.		• Informe de satisfacción del taller
				Profesional y Jefe Oficina de Comunicaciones	96. Atender a través del vocero entrenado, 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.
				Profesional y Jefe Oficina de Comunicaciones	97. Emitir los pronunciamientos en nombre de la Entidad, basándose en un guion y/o bullets y/o argumento diseñado y aprobado por la Oficina de Comunicaciones.		• Libreto y/o guion y/o bullets
					Fin		

OBSERVACIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- Se entienden como públicos de interés externos la comunidad, las interventorías, el Gobierno Nacional, los concesionarios, los medios de comunicación, los líderes de opinión y autoridades locales, congresistas entre otros identificados en la matriz TPSC-F-004 Caracterización del ciudadano y partes interesadas.
- Toda información pública a transmitir por los medios debe ser revisada y evaluada por la Oficina de Comunicaciones, además de la validación que realiza el Presidente de la Agencia o quien este designe.
- 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 las mismas.
- 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.
- 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 Atención al ciudadano y partes interesadas.



COMUNICACIONES EXTERNAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-002	VERSIÓN	004	FECHA	28/09/2021
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				

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	Agosto 15 de 2013	Actualización acorde a la NTCGP1000:2009	N/A
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	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Jhonatan Alan Hernández Sánchez	Profesional - Oficina de Comunicaciones	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. <u>20211040130273</u>
REVISÓ	Carolina Guamán Montero	Jefe Oficina de Comunicaciones	
APROBÓ	Carolina Guamán Montero	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Vo.Bo.	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista - GIT Planeación	