

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

1. 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.

2. ALCANCE:

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.

3. DESCRIPCIÓN:

El adecuado relacionamiento con los públicos externos identificados y la comunicación que debe establecerse con ellos, son fundamentales para mantener una buena reputación y mejorarla en las coyunturas que sean necesarias, generar confianza en las diferentes audiencias y fortalecer la imagen de la Agencia Nacional de Infraestructura con los públicos de interés (stakeholders).

La ANI contempla dentro de sus públicos de interés (stakeholders) a la comunidad, interventorías, Gobierno Nacional, concesionarios, medios de comunicación, líderes de opinión, autoridades locales y congresistas entre otros identificados en la matriz TPSC-F-004 Caracterización del ciudadano y partes interesadas.

La política de comunicaciones externa cuenta con un plan de comunicaciones que define las acciones, procedimientos y mensajes que se deben tener en cuenta para contribuir en el logro de los objetivos de la entidad.

Así mismo, se da prioridad y relevancia a transmitir mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, a nuestros públicos de interés, que evidencien los diferentes aspectos de la gestión de la entidad y que beneficien su imagen, y a enfrentar aquellos que afecten la reputación y buen nombre de la ANI.

Dichas acciones deben ser claras y contar con responsables que permitan dar cumplimiento ordenado a los procedimientos definidos por la Oficina de Comunicaciones.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

4.1. REDACCIÓN DE BOLETINES DE PRENSA, COMUNICADOS A LA OPINIÓN PÚBLICA Y GESTIÓN DE MEDIOS

Mediante la publicación de boletines de prensa, comunicados a la opinión pública y gestión en medios se busca visibilizar la gestión de la entidad, generar opinión pública positiva, mejorar la reputación e informar a la comunidad en general sobre los avances de cada uno de los proyectos concesionados de los diferentes modos y en las diferentes regiones.

Periodicidad: semanal

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer junto con el presidente y las vicepresidencias los temas de interés y potencial noticioso.	Presidencia/ OC
2	Definición y programación de los temas noticiosos a cubrir, material gráfico y audiovisual que soportará la información desde la Oficina de Comunicaciones.	OC
3	Recolección de información y redacción de boletines de prensa.	OC
4	Suministro de material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido del boletín.	OC
5	Validación y aprobación del contenido o información a publicar.	OC
6	Publicación en web	OC
7	Gestión de medios para incentivar la publicación de los contenidos de la ANI en medios de comunicación.	OC
8	Atención y aclaración a requerimientos adicionales por parte de los medios de comunicación.	OC
9	Validación y aprobación del contenido o información a responder.	OC
10	Seguimiento a las publicaciones en medios.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones.

4.2. CUBRIMIENTOS DE LA AGENDA INSTITUCIONAL

La Oficina de comunicaciones tendrá en cuenta la agenda pública de la Alta Dirección y de los gerentes de los diferentes proyectos, para determinar los eventos en los cuales deba hacerse un acompañamiento o asesoría especial por parte de la oficina de comunicaciones y realizar las publicaciones en los medios de comunicación según se considere.

Periodicidad: semanal

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	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.	OC
2	Suministrar la información a publicar en cubrimiento de la agenda institucional.	VP y/o GTE
3	Definir y redactar de mensajes o copys para mover en redes sociales institucionales.	OC
4	Validar los mensajes o copys con el directivo que asistirá o atenderá el evento.	OC

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	Publicar los mensajes o copys aprobados en redes sociales con hashtag definido para cubrimiento de agenda.	OC
6	Realizar el reporte del cubrimiento de agenda institucional.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones, VP: vicepresidencia GTE: Gerentes.

Copys: mensajes claves alineados a la campaña, estrategia definida o a los lineamientos entregados por el gobierno para la Entidad o el sector transporte.

4.3. COORDINACIÓN DE EVENTOS, RUEDAS DE PRENSA Y VISITAS DE OBRAS A LOS PROYECTOS

Las inauguraciones y visitas de obras son un escenario propicio para evidenciar la gestión de la entidad y demandan una buena y oportuna planificación.

Periodicidad: semestral.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Definir el proyecto concesionado a inaugurar o visitar.	Presidencia/ Vicepresidentes /OC
2	Definir y programar la información a consolidar para el evento definido.	OC
3	Conseguir información y redactar los boletines de prensa.	OC
4	Suministrar el material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido del boletín.	OC
5	Validar y aprobar el contenido o información a publicar.	OC
6	Coordinar la logística y ejecución del evento.	OC
7	Definir el vocero para la rueda de prensa con medios de comunicación.	Presidente - OC
8	Publicar en la web de la entidad y liberar a la prensa el comunicado.	OC
9	Seguimiento a las publicaciones en medios.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones.

Vocero: Persona que habla en nombre de la Agencia Nacional de Infraestructura.

4.4. ATENCIÓN A PERIODISTAS REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES

La constante publicación de información sobre la gestión institucional genera interés en medios de comunicación y nos posiciona como fuente de temas y proyectos de infraestructura,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

por lo anterior, y mediante cuestionarios y requerimientos de manera presencial, vía WhatsApp, llamada telefónica o por correo electrónico, los periodistas solicitan a la Oficina de Comunicaciones responder o suministrar información sobre los proyectos concesionados y sus avances.

Al respecto, la Oficina de Comunicaciones es la responsable de revisar y validar las solicitudes recibidas para definir los tiempos de respuesta que no superarán los 8 días calendario.

Periodicidad: semanalmente

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir las de solicitudes de los periodistas	OC
2	Asignar los responsables para atender y responder en los tiempos definidos al medio de comunicación.	OC
3	Consolidar la información y redactar las respuestas.	OC
4	Revisar y aprobar las respuestas a la prensa.	Presidente - Vicepresidentes - OC
5	Definir el vocero para atender al medio de comunicación.	OC
6	Acompañar al vocero de la ANI en el caso que las solicitudes se deban responder en vivo de radio, televisión y prensa.	OC
7	Enviar las respuestas finales a los medios de comunicación.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones.

4.5. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A MINISTERIO DE TRANSPORTE Y GOBIERNO NACIONAL

Como entidad adscrita al Ministerio de Transporte, la entidad provee información al Ministerio como cabeza de sector y a Presidencia de la República, en los casos que solicitan información puntual de los proyectos a cargo de la entidad.

Periodicidad: Mensual

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir solicitud del Ministerio de Transporte y del Gobierno Nacional sobre los temas de interés.	OC
2	Recolección de información relacionada con los temas de interés.	OC
3	Suministrar a los periodistas el material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido recopilado.	OC

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4	Validar y aprobar el contenido de la información.	Presidencia - Vicepresidencia - OC
5	Enviar información a el enlace del Ministerio de Transporte.	MT

MT: Ministerio de Transporte.

4.6. MONITOREO

Es el seguimiento diario a las distintas publicaciones de los hechos noticiosos generados por la ANI, dichas publicaciones aparecen en los medios nacionales, regionales e internacionales y en formatos de radio, prensa, televisión, redes sociales y sitios de internet.

Periodicidad: diario

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Seleccionar las palabras clave para realizar el monitoreo.	OC
2	Monitorear en medios de columnas de opinión y editoriales que mencionen temas de interés para la entidad.	OC
3	Monitorear en medios de noticias relacionadas con la entidad.	OC
4	Recopilar y organizar la información recolectada a través del monitoreo para emitir a grupos de interés definido por la Oficina de Comunicaciones.	OC

4.7. ELABORACIÓN DE CONTENIDO DIGITAL

Las redes sociales son un medio no tradicional que maneja un flujo continuo de información proveniente de entidades gubernamentales, empresas y comunidad en general, su inmediatez permite la comunicación en tiempo real de anuncios, noticias y todo aquello que la entidad desee publicar. La Oficina de Comunicaciones implementará constantemente contenidos digitales atrayentes que permitan a la entidad mantener dicho flujo continuo de información y comunicación.

Periodicidad: mensual

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar la realización, diseño e implementación de una campaña digital.	OC
2	Recolectar datos e información audiovisual para publicar en la campaña digital.	OC

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Definir y redactar los mensajes (copys) y parilla (programación de publicaciones) para piezas que soportarán la campaña.	OC
4	Solicitar el diseño gráfico de las piezas soporte de la campaña digital.	OC
5	Diseñar piezas gráficas definidas para la campaña.	OC
6	Enviar al Jefe de la Oficina de Comunicaciones para revisión y aprobación de las piezas para ejecutar la campaña.	OC
7	Validar y aprobar las piezas para ejecutar la campaña.	VP y/o C.R
8	Enviar campaña a los públicos externos.	OC
9	Publicar las piezas ya aprobadas en redes sociales institucionales.	OC
10	Hacer seguimiento al movimiento de las piezas publicadas.	OC

C.R: Colaborador Responsable.

Parrilla: Documento donde se registran los mensajes generales que contienen los numerales autorizados para cada campaña que acompañarán cada una de las piezas digitales diseñadas.

4.8. PÁGINA WEB

La entidad cuenta con una página web que la Oficina de Comunicaciones considera un canal idóneo para la comunicación externa. Actualmente, tiene asignado un usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma y la carga de contenidos en las secciones bajo su responsabilidad.

La siguiente información hace parte de las responsabilidades que tiene la Oficina de Comunicaciones respecto a la actualización de los contenidos en la Página Web de la ANI:

- Administración y generación de contenidos de la Página web, principalmente los relacionados con: noticias, diseño, imagen institucional, banners, videos y audios.
- Las noticias del sitio web serán publicadas por la Oficina de Comunicaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura con los respectivos lineamientos que la Oficina en su criterio defina.
- Se podrán publicar las noticias que aparezcan en los medios de comunicación y que generen un impacto positivo de la imagen de la Agencia Nacional de Infraestructura en la comunidad.
- Los contenidos deben ser entendibles, con un lenguaje sencillo y no dejar dudas a quien lo lea.
- Los datos contenidos en las noticias deben ser exactos, no deben prestarse a confusiones o ambigüedades.
- En caso de que se deban utilizar siglas en los contenidos de las noticias, éstas deben especificarse al pie.
- La información se redacta de acuerdo a las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

- Los contenidos de la página web conservan el derecho de autor y de propiedad intelectual que lo hacen parte del patrimonio de la Agencia Nacional de Infraestructura; y se publica con una licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported, con la cual los usuarios podrán copiar, distribuir, transmitir los contenidos y adaptar los mismos, siempre que cumplan las siguientes condiciones: dando siempre testimonio de la autoría de los mismos a la Agencia Nacional de Infraestructura, que los propósitos sean no comerciales y que cualquier copia o derivada mantenga esta misma licencia.

Nota: El desarrollo y actualización de espacios en la web, el funcionamiento técnico, la disponibilidad del servicio, la administración, capacitación y parametrización de usuarios está definido por el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en el instructivo con código GICO-I-011 Actualización de la Página web e Intranet de la ANI.

Periodicidad: permanente

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingresar solicitud de actualización de contenido, indicando sección.	OC – C.R
2	Ingresar a la plataforma con usuario y contraseña.	CM
3	Seleccionar la sección a actualizar e ingresar la información (texto, imagen, video, pdf u otro).	CM
4	Publicar la información	CM
5	Informar al solicitante sobre la actualización realizada	CM

OC: Oficina de Comunicaciones, C.R: Colaborador Responsable, CM: Community Manager.

4.9.SEGUIIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN PARA LOS CONCESIONARIOS

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, es importante porque aporta al correcto funcionamiento de la estrategia misional de la Entidad, de tal manera, que se puedan divulgar los avances de los concesionarios.

Así mismo, la Oficina de Comunicaciones brindará acompañamiento a los concesionarios para prestar atención oportuna a las necesidades en materia de comunicaciones.

Periodicidad: permanente

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer las directrices de comunicación para concesionarios.	OC
2	Realizar reuniones con los concesionarios para dar a conocer los lineamientos de comunicación.	OC
3	Atender y aclarar los requerimientos adicionales por parte de los concesionarios	OC
4	Emitir respuestas aclaratorias o de aprobación al concesionario.	OC

OC: Oficina de Control Interno.

4.10. ELABORACIÓN DE INFORME DE GESTIÓN

El informe de gestión es un documento que recopila las acciones, gestiones y resultados de la Agencia Nacional de Infraestructura en un periodo determinado y que lo convierte en el principal instrumento de comunicación sobre las actividades realizadas por la entidad.

Periodicidad: anual.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recolección la información para la construcción del informe de gestión.	G.I.T. Planeación
2	Realizar reunión con la Oficina de Comunicaciones para analizar información y manera de presentación.	OC – G.I.T. Planeación
3	Definir el contenido para el informe: introducción, conclusiones y mensaje final.	OC - PRE – VPRE – G.I.T Planeación
4	Diseñar el contenido del informe de gestión para publicación.	OC
5	Validar y aprobar el diseño y la información del Informe de Gestión.	OC
6	Divulgar el informe de gestión ANI al público de interés.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones, PRE: presidencia VPRE: Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entorno.

4.11. VOCERIA

La Oficina de Comunicaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura define los lineamientos de vocería, de tal manera que se identifiquen a las personas que asumirán la representación de la entidad ante los medios de comunicación y ante otras audiencias potenciales.

Toda información pública que suministre la institución debe estar sustentada en hechos verídicos y comprobables, además de ser validada con la oficina de comunicaciones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

El vocero designado no comentará sobre rumores, ni sobre problemas relacionados con orden público, acontecimientos políticos o propuestas de algunos de los públicos de interés que no estén plenamente sustentadas.

Todo pronunciamiento deberá basarse en un guion o argumento diseñado y aprobado por la Oficina de Comunicaciones.

Los voceros tanto internos como externos de la Agencia Nacional de Infraestructura son el Presidente, los Vicepresidentes o a quién el Presidente designe y deberán participar del taller de entrenamiento de voceros que realizará la oficina de comunicaciones cuando sea necesario.

El resultado debe ser 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 en eventos de crisis.

Las acciones, decisiones y alcance de objetivos deben ser plenamente identificados y manejados de manera oportuna, para poder tener el mejor impacto en los públicos de interés.

La Oficina de Comunicaciones analizará los posibles eventos que amenacen con afectar negativamente la reputación e imagen de la entidad, para definir un buen manejo de las comunicaciones o unas acciones que mitiguen el impacto.

Desde la Oficina de Comunicaciones se definirán los roles y las responsabilidades de los miembros de la Agencia para atender necesidades de vocería institucional y relacionamiento con los públicos de interés.

Periodicidad: permanente

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Definir los voceros a entrenar	Presidente - OC
2	Estructurar el taller de entrenamiento de voceros	OC
3	Invitar y programar a los voceros para el entrenamiento	OC
4	Realizar el taller de entrenamiento a los voceros	OC
5	Elaborar informe de satisfacción y participación del taller	OC

OC: Oficina de Comunicaciones.

5. RESPONSABILIDAD

Las comunicaciones externas son lideradas por el Jefe de Oficina de Comunicaciones, quien delega y supervisa las labores del Grupo de Comunicaciones, a su vez todos los resultados de la gestión se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-007
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	INSTRUCTIVO	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 31/07/2019

reportan directamente a la Presidencia de la Agencia Nacional de Infraestructura y debe entenderse como un complemento a los procesos operativos establecidos por la institución para abordar las decisiones que adopte en desarrollo de su actividad o en situaciones de crisis que pudieran afectar a la entidad.

Todos los colaboradores de las distintas áreas de la Agencia Nacional de Infraestructura que formen parte de las áreas responsables incorporadas dentro de la política de comunicaciones están obligados a conocer y cumplir sus contenidos e indicaciones.

6. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
001	31/07/2019	Actualización del documento, antes política de comunicación externa		
7. APROBACIÓN				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Lina Fernanda Garrido	Profesional de comunicaciones	17/07/2019	ORIGINAL FIRMADO
Elaborado	Ángela Marcela Cardenas Mora	Profesional de comunicaciones	17/07/2019	
Revisado	Jhonatan Alan Hernández	Profesional de comunicaciones	26/07/2019	
Aprobado	Juan Carlos Sierra Coronado	Profesional de comunicaciones	31/07/2019	
Vo.Bo. Calidad	Cristian Muñoz Claros	Contratista - G.I.T. Planeación	31/07/2019	