

 Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión:	003
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIONES EXTERNAS	Fecha:	26/07/2019

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
 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.

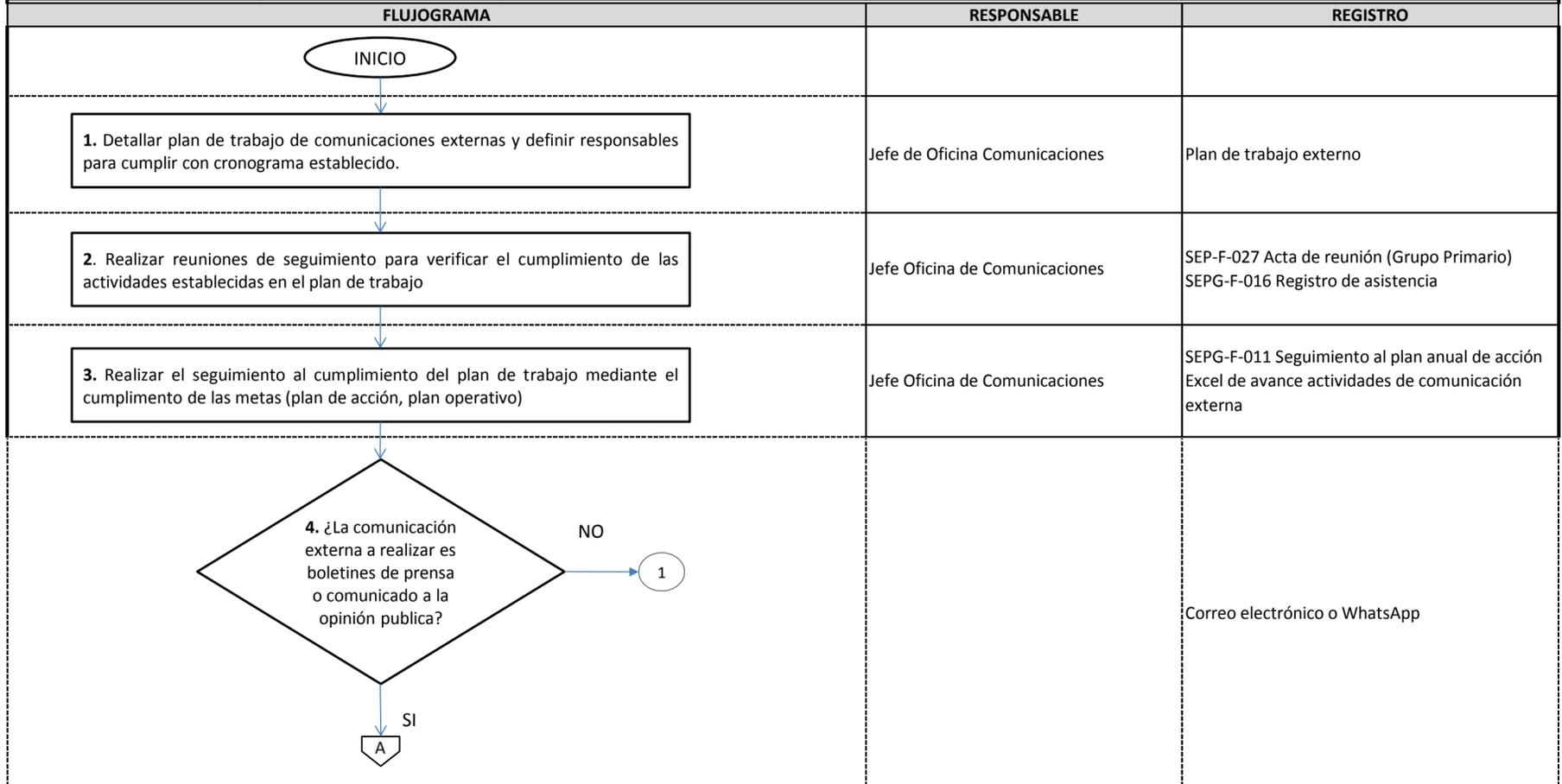
- 3. PROCESOS O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**
- Sistema Estratégico de Planeación y Gestión
 - Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte
 - Gestión de la Contratación Pública
 - Gestión Contractual y Seguimiento de Proyectos de Infraestructura de Transporte
 - Desarrollo del Talento Humano
 - Gestión Administrativa y Financiera
 - Gestión de la Información y Comunicaciones
 - Gestión Jurídica
 - Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación
 - Evaluación y Control Institucional
 - TPSC-PT-002 Política de comunicaciones externa.
 - TPSC-F-004 Caracterización del ciudadano y partes interesadas.

4. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO
 Jefe Oficina de Comunicaciones

5. NORMATIVIDAD VIGENTE
 N.A.

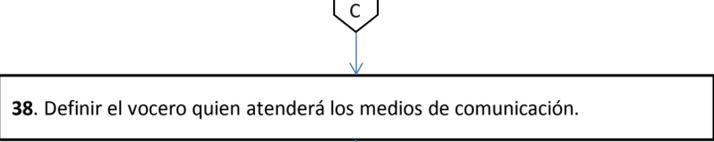
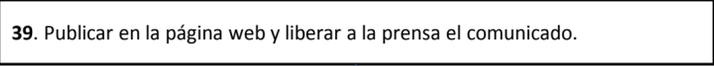
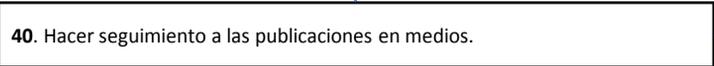
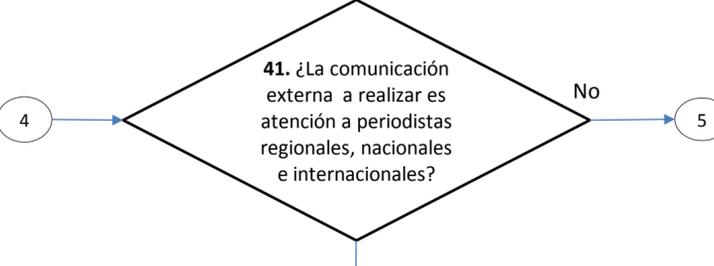
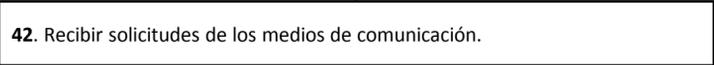
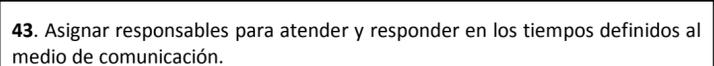
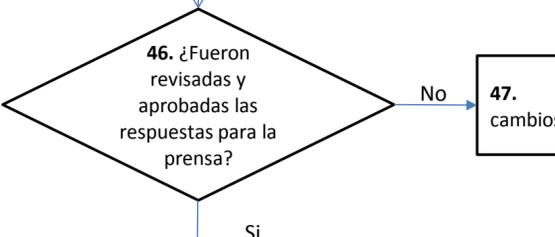
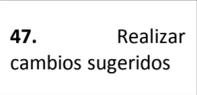
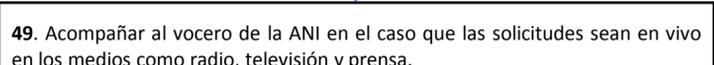
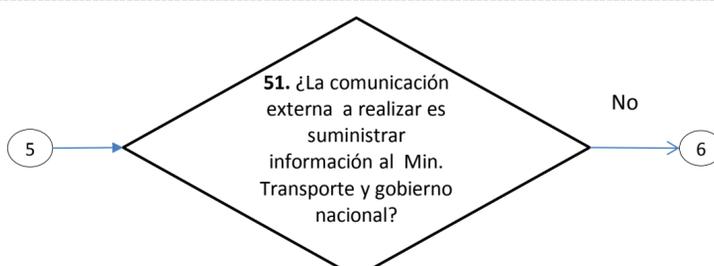
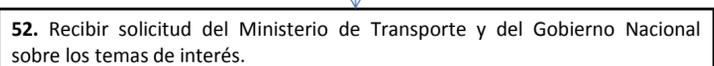
- 6. OBSERVACIONES**
1. Las decisiones que adopte la entidad, así como las comunicaciones y oficios a los públicos externos deben ser conocidos plena y oportunamente por la Oficina de Comunicaciones, que hará parte del Comité de Presidencia y que propondrá acciones para su manejo externo y divulgación 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 concesionarios. 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 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.
 5. 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.
 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.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Archivo definitivo

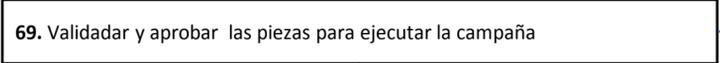
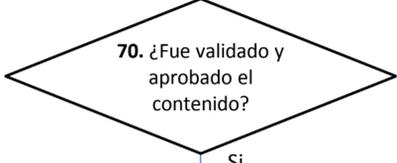
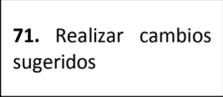
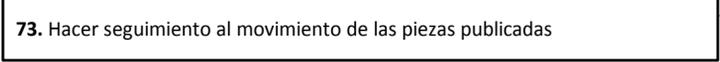
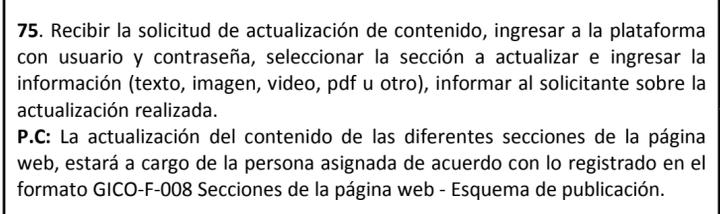
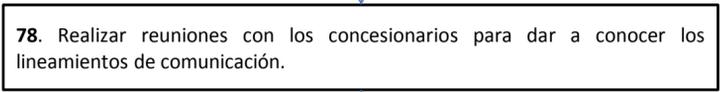
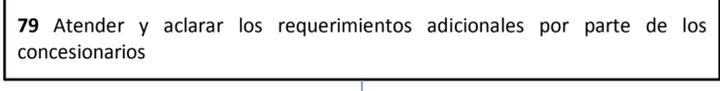
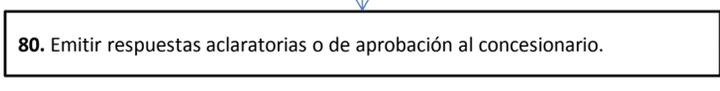
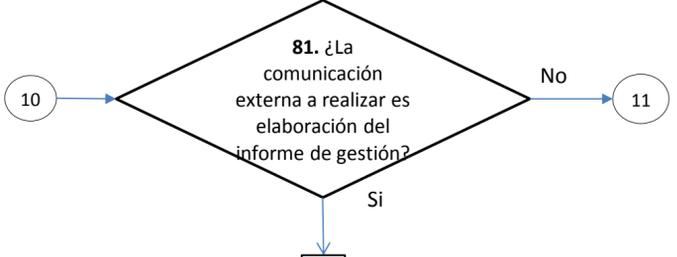


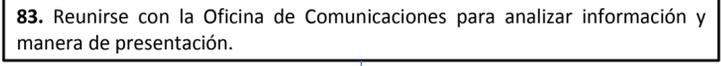
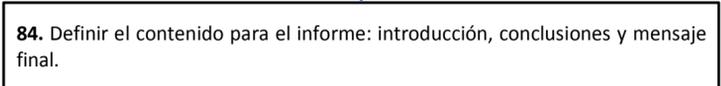
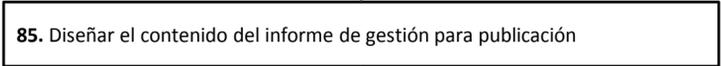
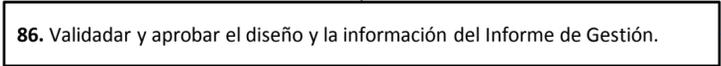
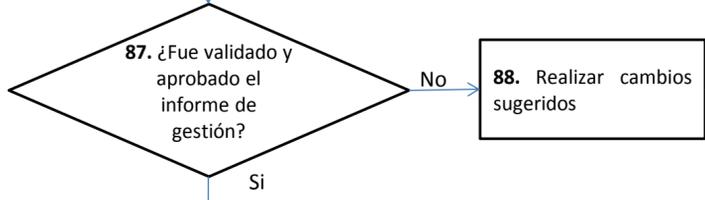
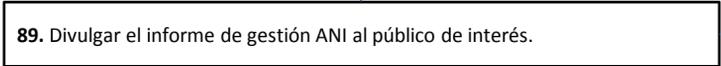
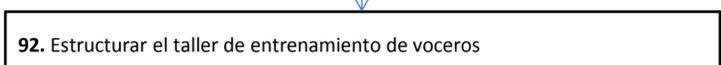
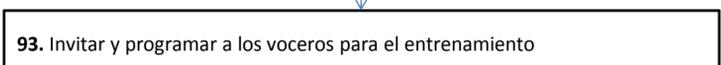
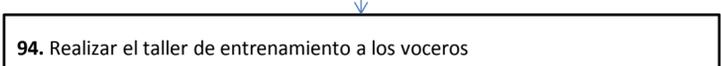
FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>A</p> <p>5. Establecer junto con el Presidente y las Vicepresidentes los temas de interés y potencial noticioso.</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>6. Definir y programar los temas noticiosos a cubrir, material gráfico y audiovisual que soportará la información desde la Oficina de Comunicaciones.</p>	Jefe oficina de Comunicaciones	Soporte de las solicitudes de material fotográfico y audiovisual SEP-F-027 Acta de reunión (Grupo Primario)
<p>7. Recopilar de información y redacción de boletines de prensa</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Boletín de prensa
<p>8. Suministrar a los periodistas el material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido del boletín.</p>	Profesional Audiovisual Diseñadora Oficina de Comunicaciones	Material audiovisual y gráfico
<p>9. Validar y aprobar el contenido o información a publicar</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones, Presidente Vicepresidentes	Correo electrónico o WhatsApp
<p>10. ¿Se aprobó el boletín de prensa o comunicado a la opinión pública?</p> <p>No</p> <p>Si</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>11. Realizar cambios sugeridos</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>12. Realizar la publicación del boletín de prensa o comunicado en la página web de la ANI</p>	Community Manager	Boletín publicado en la página web
<p>13. Realizar gestión de medios para incentivar la publicación de los contenidos de la ANI en medios de comunicación.</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Base de datos en la que se registra el seguimiento a medios
<p>14. Atender y aclarar los requerimientos adicionales por parte de los medios de comunicación</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Solicitudes de comunicación (correo electrónico, llamada telefónica).
<p>15. Validar y aprobar el contenido o información a responder</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>16. ¿Se aprobó el contenido o información a responder?</p> <p>NO</p> <p>SI</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Comunicado de prensa
<p>17. Realizar cambios sugeridos</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Comunicado de prensa
<p>18. Responder a los requerimientos adicionales de los medios de comunicación</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Respuesta a requerimientos de información (correo electrónico, llamada telefónica).
<p>19. Realizar seguimiento a las publicaciones en medios e incluir en la base de datos de seguimiento a medios.</p> <p>2</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones Community Manager	Base de datos en la que se registra el seguimiento a medios
<p>20. ¿La comunicación externa a realizar es cubrir la agenda institucional?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>1</p> <p>3</p>		
<p>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.</p> <p>B</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>B</p> <p>22. Suministrar información para publicar sobre el cubrimiento de la agenda institucional.</p>	Vicepresidentes y/o Gerentes	Correo electrónico o WhatsApp
<p>23. Definir y redactar los mensajes (copys) para mover en redes sociales institucionales.</p>	Community Manager	Word con mensajes (copys)
<p>24. Validar los mensajes o copys con el directivo a cubrir.</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>25. ¿Fueron validados los copys?</p> <p>No → 26. Realizar cambios sugeridos</p> <p>Si</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Word con mensajes (copys) ajustados
<p>27. Publicar los mensajes o copys aprobados en redes sociales con hashtag definido para cubrimiento de agenda.</p>	Community Manager	Mensajes publicados en las redes sociales
<p>28. Reportar cubrimiento de agenda institucional</p> <p>2</p>	Community Manager	Informe ejecutivo Oficina de Comunicaciones
<p>29. ¿La comunicación externa a realizar es coordinación de eventos, ruedas de prensa y visitas de obras a los proyectos?</p> <p>3 → SI</p> <p>NO → 4</p>		
<p>30. Definir el proyecto concesionado a inaugurar, visitar, socializar y/o rendición de cuentas.</p>	Presidente Vicepresidentes Jefe de Comunicaciones	SEP-F-027 Acta de reunión (Grupo Primario)
<p>31. Definir y programar la información a consolidar para el evento definido.</p>	Presidente Vicepresidentes Jefe de Comunicaciones	SEPG-F-016 Registro de asistencia (Grupo primario)
<p>32. Recolectar y redactar información a publicar.</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Boletín de prensa
<p>33. Suministrar el material audiovisual y gráfico que acompañe la información.</p>	Profesional Audiovisual Diseñadora Oficina de Comunicaciones	Material audiovisual y gráfico
<p>34. Validar y aprobar el contenido o información a publicar.</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>35. ¿Fue validado y aprobado el contenido o información a publicar?</p> <p>No → 36. Realizar cambios sugeridos</p> <p>Si</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Boletín de prensa ajustado
<p>37. Coordinar logística y ejecución del evento</p> <p>C</p>	Profesional Oficina de Comunicaciones	Invitación al evento SEPG-F-016 Registro de asistencia Fotografías y videos del evento

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Jefe Oficina de Comunicaciones Presidencia	Correo electrónico o WhatsApp
	Community Manager Periodistas	Boletín publicado en la página web
	Community Manager Periodistas	Reporte seguimiento a medios
		
	Jefe oficina de comunicaciones Periodistas Canal Contactenos	Correo electrónico o WhatsApp
	Jefe Oficina de comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
	Jefe Oficina de Comunicaciones, Vicepresidentes Presidente	Correo electrónico o WhatsApp
		
	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Respuesta para prensa con ajustes
	Jefe Oficina de Comunicaciones y presidencia	Correo electrónico o WhatsApp
	Jefe oficina de Comunicaciones y periodistas	Correo electrónico o WhatsApp
	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
		
	Jefe oficina de comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>D</p> <p>53. Recolectar la información relacionada con los temas de interés.</p>	Periodistas oficina de comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp
<p>54. Suministrar a los periodistas el material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido recopilado.</p>	Profesional audiovisual Diseñador Oficina de Comunicaciones	Material audiovisual y gráfico
<p>55. Validar y aprobar el contenido de la información.</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones Vicepresidentes Presidente	
<p>56. ¿fue validado y aprobado el contenido?</p> <p>No</p> <p>57. Realizar cambios sugeridos</p> <p>Si</p>	Periodistas oficina de comunicaciones	Contenido de la información ajustada
<p>58. Enviar información a el enlace del Ministerio de Transporte.</p> <p>2</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Información de interés
<p>6</p> <p>59. ¿La comunicación externa a realizar es monitoreo diario de medios?</p> <p>No</p> <p>7</p> <p>Si</p>		
<p>60. Seleccionar las palabras clave para realizar el monitoreo.</p>	Community Manager	Palabras clave (Word).
<p>61. Monitorear los medios donde mencionen temas relacionados con la entidad.</p>	Community Manager	Plataforma de monitoreo (prestador del servicio) WhatsApp
<p>62. Recopilar y organizar la información recolectada a través del monitoreo para emitir a grupos de interés definido por la Oficina de Comunicaciones.</p> <p>2</p>	Community Manager	Newsletter
<p>7</p> <p>63. ¿La comunicación es realizar contenido digital?</p> <p>No</p> <p>8</p> <p>Si</p>		
<p>64. Recolectar datos e información audiovisual para publicar en la campaña digital.</p>	Periodistas y Profesionales Audiovisuales	Información audiovisual de la campaña
<p>65. Definir y redactar los mensajes (copys) y parilla (programación de publicaciones) para piezas que soportarán la campaña.</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Word con los mensajes (copys) y correo electrónico
<p>66. Solicitar el diseño gráfico de las piezas soporte de la campaña digital.</p>	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico y piensas diseñadas
<p>67. Diseñar piezas gráfica definidas para la campaña.</p>	Diseñadora Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico y piezas diseñadas
<p>68. Enviar al Jefe de la Oficina de Comunicaciones para revisión y aprobación de las piezas para ejecutar la campaña</p> <p>E</p>	Diseñadora Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico o WhatsApp

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
	Jefe Oficina de Comunicaciones Colaborador responsable	Correo electrónico o WhatsApp
	Periodistas Oficina de Comunicaciones	Piezas de la campaña ajustadas
		
	Community Manager	Piezas publicadas en redes sociales
	Community Manager	Informe de seguimiento redes sociales
		
 <p>P.C: La actualización del contenido de las diferentes secciones de la página web, estará a cargo de la persona asignada de acuerdo con lo registrado en el formato GICO-F-008 Secciones de la página web - Esquema de publicación.</p>	Responsable de publicar la información	Correo electrónico Página web
		
	Jefe Oficina de Comunicaciones	Presentación PowerPoint (ppt)
	Jefe Oficina de Comunicaciones Profesional Oficina de Comunicaciones	Fotos y/o vídeos SEPG-F-016 Registro de asistencia
	Jefe Oficina de Comunicaciones Periodistas Oficina de Comunicaciones Profesional Oficina de Comunicaciones	Requerimientos recibidos
	Jefe Oficina de Comunicaciones Periodistas Oficina de Comunicaciones Profesional Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico
		

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
	GIT Planeación	Información para el informe de gestión
	GIT Planeación	Información para el informe de gestión
	Presidente Vicepresidentes Jefe de Oficina de Comunicaciones GIT Planeación	Información para el informe de gestión
	Diseñadora Oficina de Comunicaciones	Diseño del informe de gestión
	Jefe Oficina de Comunicaciones	Informe de Gestión
	Diseñadora Oficina de Comunicaciones	Informe de Gestión ajustado
	Oficina de Comunicaciones	Informe de gestión en versión impresa y digital
		
	Presidente Jefe Oficina de Comunicaciones	Listado de voceros
	Profesional Oficina de Comunicaciones	Presentación PowerPoint (ppt)
	Profesional Oficina de Comunicaciones	Invitación correo electrónico
	Jefe Oficina de Comunicaciones	Fotos y/o videos SEPG-F-016 Registro de asistencia

 ANI Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código:	TPSC-P-002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión:	003
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIONES EXTERNAS	Fecha:	26/07/2019
FLUJOGRAMA		RESPONSABLE	REGISTRO	
		Profesional Oficina de Comunicaciones	Informe de satisfacción del taller	
8. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
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		
9. APROBACIÓN				
Participo en la Elaboración del Procedimiento				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Lina Fernanda Garrido Rodríguez	Profesional Oficina de Comunicaciones	25/06/2019	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Jhonatan Alan Hernández Sánchez	Profesional Oficina de Comunicaciones	04/07/2019	
Aprobado	Juan Carlos Sierra Coronado	Jefe Oficina de Comunicaciones	26/07/2019	
Vo.Bo. SGC	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista	26/07/2019	