

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

El buen relacionamiento con los distintos públicos externos y la comunicación que debe establecerse con ellos, son fundamentales para mejorar la reputación, generar confianza en las diferentes audiencias y fortalecer la imagen de la Agencia en las comunidades, en el Gobierno Nacional, en los concesionarios y en los demás públicos de interés. Los resultados de este trabajo deben ser medibles por medio de encuestas de percepción.

Para lograr lo anterior, en el relacionamiento con los medios de comunicación y los demás públicos de interés debe primar la claridad, la transparencia y la oportunidad, para enviar mensajes que permitan dar a conocer eventos relevantes que muestren su buena gestión y beneficien su imagen, y enfrentar aquellos que signifiquen situaciones de crisis, con el potencial impacto en su reputación.

Tanto 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 estará presente en el 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.

Igualmente, 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.

También se plantea un contacto permanente con los concesionarios, para que ellos vayan alimentando con información a la Oficina de Comunicaciones, de tal manera que se puedan divulgar las más importantes realizaciones y alcances de los concesionarios.

Se entienden como públicos de interés externos la comunidad, los actuales concesionarios, los bancos de inversión, las firmas de ingeniería, los grupos de abogados, las universidades, la prensa, los gremios, los institutos especializados en investigación económica, los congresistas y los líderes de opinión.

La política de comunicaciones externa debe contar con una estrategia que diagnostique la situación en materia de imagen de la entidad, y un procedimiento que defina las acciones, herramientas y mensajes que se deben tener en cuenta para contribuir en el logro de los objetivos de la institución.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

Dichas acciones y procedimientos deben ser claros y contar con responsabilidades que le permitan a la organización contar con una metodología ordenada.

PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Los procedimientos establecidos por la entidad en su relacionamiento externo son:

1. Monitoreo: Es el seguimiento diario de las distintas publicaciones de los medios de comunicación externos, como radio, prensa, televisión, redes sociales y sitios de internet.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de diarios	OC
2	Recepción correo firma monitoreo	OC
3	Envío información relevante a Presidencia y cabezas de área	OC
4	Se analiza el efecto para considerar respuesta	OC
5	Publicación en página WEB e Intranet	OC

* OC: Oficina de Comunicaciones

2. Conferencia de prensa: Las conferencias de prensa permiten entregar a los medios de comunicación información directa relevante de la Agencia, en la cual el vocero de la institución dará una explicación amplia y suficiente, y atenderá preguntas de los comunicadores acerca de un tema específico. Su adecuada planificación permite entregar un mensaje veraz, acertivo y directo.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se identifica el tema	OC y área responsable
2	Se discuten los mensajes, datos	Presidencia
3	Presidencia valida mensaje y datos	OC
4	Se define fecha, hora y sitio	OC
5	Se convoca a periodistas	OC
6	Análisis publicación redes sociales	OC
7	Seguimiento de publicaciones	OC

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

3. Participación en conferencias y eventos: La participación del presidente o de los vicepresidentes en conferencistas, foros, u otro tipo de actividades que involucren una exposición a un determinado público, deben ser muy bien planificadas en cuanto a la revisión de los mensajes y los datos que se van a proporcionar. La Oficina de Comunicaciones debe revisar toda presentación que se realice y discutir junto con el representante de la Agencia los mensajes que se van a enviar.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación del tema a tratar	OC y Presidencia, Vicepresidente
2	Elaboración de presentación	Vicepresidencia Planeación
3	Revisión de presentación, mensajes	OC y Vicepresidencia Planeación
4	Identificación logística, fecha, hora	OC
5	Atención a periodistas tras presentación	OC y Presidencia
6	Seguimiento de publicaciones	OC

4. Inauguraciones de obras: Las inauguraciones de obras son un escenario propicio para enviar positivos mensajes acerca de la gestión de la entidad y requieren una buena y oportuna planificación que va desde su organización hasta la elaboración de un comunicado de prensa y la organización de una conferencia de prensa en el sitio del evento. El mensaje positivo también puede ser extensivo hacia otros proyectos y estudios que se estén realizando y deben ser coordinados con las oficinas de prensa de los concesionarios o sus asesores externos, para enviar un comunicado.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de la obra a inaugurar, área de influencia y medios a convocar	OC y VGC
2	Estudio, elaboración de comunicado	OC, Concesionario y VGC
3	Identificación de recursos para desplazar periodistas y demás logística	OC y VGC
4	Convocatoria conferencia prensa tras acto	OC y Concesionario
5	Seguimiento de publicaciones	OC y Concesionario

* VGC: Vicepresidencia de Gestión Contractual

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

5. Audiencias de adjudicación, declaración de viabilidad de proyectos, decisiones de Consejo Directivo: Las audiencias de adjudicación de licitaciones, declaraciones de viabilidad de los proyectos y divulgaciones de decisiones adoptadas por el Consejo Directivo de la Agencia, deben ser cuidadosamente planificadas y aprobadas por la Presidencia de la institución. Su realización también sirve para mostrar la gestión de la entidad, especialmente la Vice presidencia de Estructuración.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de cronograma de adjudicaciones	VES
2	Declaraciones viabilidad y Consejo Directivo	VAF
3	Identificación sobre importancia de audiencia y temas de Consejo Directivo	OC, VES y VAF
4	Definición sobre elaboración de comunicado e invitación a periodistas	OC y Presidencia
5	Elaboración de comunicado, validación y envío a WEB y redes sociales	OC y Presidencia
6	Seguimiento de publicaciones	OC

* VES: Vice presidencia de Estructuración y Adjudicación.

** VAF: Vice presidencia Administrativa y Financiera.

6. Citaciones al Congreso: las citaciones al Congreso son especialmente esperadas por los periodistas, dado que allí se revela información de la cual los comunicadores no están enterados. Tradicionalmente las citaciones vienen acompañadas de un cuestionario que debe responder el Presidente de la Agencia, el cual se puede volver público y podría contener información sensible, que puede ser usada por los medios que la soliciten.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de citación al Congreso, análisis de Tema y cuestionario	Enlace Congreso
2	Redacción de respuestas	OC y Presidencia
3	Asistencia y acompañamiento	Enlace Congreso
4	Análisis de elaboración comunicado, validación y publicación en redes sociales	OC
5	Elaboración de comunicado, validación y envío a WEB y redes sociales	OC y Presidencia
6	Seguimiento de publicaciones	OC

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

7. 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 realizaciones de la entidad, el cual puede distribuirse en el acto de rendición de cuentas que elabora el Ministerio de Transporte conjuntamente con el resto de entidades del área.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Levantamiento de información	VPRE
2	Reunión con OC para analizar información y manera de presentación	OC y VPRE
3	Definición de informe, definición introducción Conclusiones y mensaje final	OC, VPRE, Presidencia
4	Orden para publicación a Imprenta Nacional	OC
5	Divulgación, convocatoria rueda de prensa	OC
6	Entrega de material	OC

* VPRE: Vice Presidencia de Planeación, Riesgos y Entorno.

8. Manejo de la página WEB y Redes Sociales: La página WEB es la ventana al mundo virtual de la Internet de la Agencia. Por ella permitimos que internautas vean nuestros avances, realizaciones y proyectos, por lo que debe tener un diseño atractivo, que invite a quedarse y navegar por sus distintas aplicaciones. Allí se pueden colgar no sólo noticias generadas por la entidad, sino información útil para los usuarios de las concesiones, como mapas, y estadísticas sobre recaudo de peajes, avances de las obras y alcances de los hitos.

Al igual que la anterior, las redes sociales son vehículos imprescindibles para el flujo continuo de información en ambos sentidos y su inmediatez permite la comunicación en tiempo real de las realizaciones, anuncios, y noticias que desee publicar la entidad.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar y recopilar información a ser publicada	OC
2	Definir mensaje a publicar	OC y VPRE
3	Validación de la información	Presidencia
4	Publicación	OC
5	Seguimiento	OC

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

VOCERIA

La Oficina de Comunicaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura debe definir una política de vocería, de tal manera que se identifique a la persona que asumirá la representación de la entidad ante los medios de comunicación y ante otras audiencias potenciales, contando siempre que su opinión es la opinión oficial de la institución.

Lo anterior debe tener un proceso y un procedimiento que se base en varios principios básicos:

- Toda información pública que suministre la institución debe estar sustentada en hechos verídicos y comprobables;
- El vocero designado no comentará rumores, ni sobre problemas relacionados con orden público, ni acontecimientos políticos, ni propuestas de algunos de los sus públicos de interés que no estén plenamente sustentadas;
- Todo pronunciamiento deberá basarse en un guion o argumento diseñado por la Oficina de Comunicaciones y validado por la Presidencia.

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. Igualmente, eventos que amenacen con la reputación y la imagen de la entidad, deben ser previstos y su manejo perfectamente establecido.

También se deben definir los roles y las responsabilidades de los miembros de la Agencia para atender necesidades de vocería institucional y relacionamiento con los públicos de interés.

CONSULTORIA EXTERNA

La entidad debe contar con una firma de consultoría externa que la asesore en la aplicación de soluciones de comunicaciones, ofrezca consejos estratégicos permanentes para el diseño de la estrategia y ayude en la atención de necesidades coyunturales.

La consultora externa, bien sea directamente o a través de una firma especializada en encuestas de reputación e imagen, debe efectuar una medición continua sobre el impacto alcanzado en la implementación de la estrategia de comunicaciones.

 Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-PT-0002
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 001
	POLÍTICA	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 26/05/2015

Igualmente, la consultora externa debe asistir a la Oficina de Comunicaciones en la adopción de decisiones oportunas que re direccionen las acciones y herramientas planteadas, o incorporen nuevas necesidades.

RESPONSABLE

La política de comunicaciones externa se centra en la Oficina de Comunicaciones, que reporta 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.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
001	Mayo 26 de 2015	Aprobación de la Política		
APROBACIÓN				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Mónica Franco Toro	Experto G3 -06	04/05/2015	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Nazly Janne Delgado	Experto G3 -08	15/05/2015	
Aprobado	Javier Mozzo Peña	Jefe Oficina Comunicaciones	26/05/2015	
Vo.Bo. Calidad	Nancy Paola Morales Castellanos	Gestor - Calidad	26/05/2015	