



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

1. OBJETIVO:

Mantener informada a la ciudadanía sobre las acciones de Gobierno estableciendo contacto permanente a través de los medios de comunicación masivos, alternativos y virtuales de la región, el Departamento y el País, dando a conocer la oferta institucional mediante actividades, eventos y campañas logrando así el posicionamiento de administración municipal.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de los Profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos o Técnico Operativos y Auxiliares Administrativos encargados de cada área con la supervisión del Secretario de las Comunicaciones, la planeación, ejecución y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:

Se inicia con la solicitud de publicaciones de contenidos por parte de las unidades Administrativas a los padrinos asignados (o los padrinos buscan y sugieren la información), la valoración de la información por parte del líder de programa de la Secretaría de Comunicaciones y finaliza con la publicación, evaluación y aplicación de acciones de mejoramiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Boletín de prensa: documento noticioso redactado especialmente para la prensa, con una extensión de máximo 2 cuartillas que contiene un encabezado, un correlativo, un titular, un lead, un cuerpo de texto (desarrollo de la noticia) y un contacto para que los periodistas puedan solicitar más información.

Lead: párrafo principal de la noticia, que resume el hecho más trascendental que se quiere contar.

Free press: prensa gratuita que logramos sacar en los diferentes medios de comunicación.

Sala de prensa: sección del sitio web de la Alcaldía de Itagüí donde reposan todos los comunicados de prensa, programas de televisión, revistas y periódicos institucionales.

Base de datos de periodistas: archivo en excel consolidado con la información de contacto de los periodistas a nivel local, región y nacional.

Registro audiovisual: fotografías o videos que dan cuenta de un evento o actividad.

Revisado por: Profesional Universitario

Aprobado por: Secretaria de las Comunicaciones



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Banco fotográfico: carpeta donde se almacenan y clasifican cronológicamente todos los registros fotográficos de los eventos y actividades de la Administración Municipal de Itagüí.

Videoteca: carpeta donde se almacenan y clasifican cronológicamente todo el material audiovisual de los eventos, noticias y campañas de la Administración Municipal de Itagüí.

Caracteres: letra o signo de escritura.

Audiencia: público de cada uno de los distintos medios de comunicación que usa la administración municipal.

Relaciones públicas: proceso de comunicación estratégica que construye relaciones mutuamente beneficiosas

Social media / redes sociales: son plataformas de comunicación en línea donde el contenido es creado por los propios usuarios mediante el uso de las tecnologías de la Web 2.0, que facilitan la edición, la publicación y el intercambio de información.

Community manager: profesional y/o técnico del área de las comunicaciones enfocado en comunicar en entornos digitales, especialmente en las redes sociales.

Interacción: para el caso de las comunicaciones, se refiere a cualquier acción que denote interés por parte de la audiencia, por ejemplo, un “Me gusta”, compartir una publicación, comentarla, seguir un perfil o cualquiera de los mecanismos implementados por las plataformas online.

Plan de comunicaciones: documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas.

5. CONTENIDO:

5.1. Información y Prensa:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Solicitar Información noticiosa: el Profesional Universitario Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, en el rol de padrino o madrina, solicita a los secretarios de despacho o nivel directivo, la información noticiosa que se produce al interior de cada unidad administrativa. Esta solicitud se realiza personalmente, llamada telefónica, WhatsApp, correo electrónico o comités.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Pantallazo WhatsApp, correo electrónico o FO-DE-02 Control de asistencia
2. Recibir información y redactar boletín de prensa: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, en el rol de padrino o madrina, elabora el boletín de prensa con la información suministrada según parámetros del área de prensa, que son	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Pantallazo de Correo electrónico o WhatsApp



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
máximo 3 días hábiles luego de ocurrido el evento o el hecho noticioso, para publicar la información como boletín de prensa sin que pierda vigencia.	Auxiliar Administrativo	
3. Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información, posteriormente se envía la información completa con los apoyos audiovisuales por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa o profesional universitario, encargado de la revisión y aprobación final.	Profesional Universitario Técnico Administrativo o Técnico Operativo Nivel directivo	Pantallazo correo electrónico o WhatsApp
4. Enviar boletín de prensa: una vez aprobado el boletín de prensa, el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o nivel directivo encargado del área de prensa, lo envía por correo electrónico o chat de WhatsApp de periodistas.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Pantallazo correo electrónico WhatsApp
5. Crear y actualizar la base de datos de periodistas: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo diligencian y actualiza el formato "FO-CP-02 Base de Datos Comunicaciones (Información y Prensa)", para establecer comunicación constante con el gremio periodístico.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	FO-CP-02 Base de datos comunicaciones
6. Gestionar entrevistas: el Profesional Universitario Técnico Administrativo o Técnico Operativo agenda y acompaña las entrevistas con el alcalde como primer vocero oficial o algún delegado, sobre los temas tratados en el boletín u otros temas de interés. Para esto será necesario verificar la agenda del señor Alcalde con el asistente.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Informe de monitoreo de medios
7. Realizar el free press: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo gestiona espacios gratuitos con los medios de comunicación para entrevistas y divulgación de la noticia, logrando ampliar la cobertura de un hecho específico.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Informe de monitoreo de medios
8. Evaluar la percepción y eficacia de las comunicaciones: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y Auxiliar Administrativo aplica el formato FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada, donde se registra la evaluación y sugerencias de la comunidad sobre los trámites y oferta institucional ofrecida por la administración municipal.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>9. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento en el “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” o “FO-DE-11 Matriz de riesgos” de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo y evidenciándolo en “FO-DE-01 Acta” y “FO-DE-02 Registro de asistencia”.</p> <p>Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo y Operativo</p> <p>Secretario de Despacho</p> <p>Líder de programa</p>	<p>FO-DE-01 Acta</p> <p>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de riesgos</p> <p>FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones</p>
<p>10. Aplicar acciones de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, aplican las acciones de mejoramiento establecidas y verifica la eficacia de las mismas en el “FO-EM-15 Plan de mejoramiento”, o “FO-DE-11 Matriz de riesgos” teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo y Operativo</p> <p>Secretario de Despacho</p> <p>Líder de programa</p>	<p>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 matriz de riesgos</p>

5.2 Producción de material audiovisual externo:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Identificar el tema a grabar: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo identifica el tema que desea grabar, el cual es analizado en comité técnico, donde se define la plataforma (redes sociales, prensa y programa de televisión) y el formato que se utilizará para dicho producto. La elección del medio dependerá de las condiciones del momento, el plazo para la entrega del mensaje, el tipo de información, el público objetivo, entre otros aspectos. Luego de esto se programa las grabaciones de los productos audiovisuales, según listado de solicitudes y los 7 días hábiles para realizarlas, el cual puede estar sujeto a prioridades brindadas por el</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo y Operativo</p> <p>Líder de programa</p>	<p>FO-DE-02 Control de asistencia</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
secretario de despacho o líder de programa, además este define las notas y el contenido del programa.		
2. Elaborar el guion: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo realiza el guion que detallará las acciones y los diálogos de los personajes, acompañándolos con descripciones generales de los escenarios o eventos.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Guion
3. Realizar solicitud de producción/posproducción: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo registra la solicitud de producción/posproducción de video a través del formulario de audiovisual y especifica el objetivo y canales de difusión.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Formulario de solicitudes
4. Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión del producto audiovisual (video, cuña radial), posteriormente envía el producto por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa, secretario de despacho o profesional universitario para su revisión y aprobación final para ser publicado a través de los canales interno y externos de la Alcaldía de Itagüí.	Profesional Universitario Técnico Administrativo o Técnico Operativo Nivel directivo	Pantallazo de correo electrónico o WhatsApp
5. Evaluar la percepción y eficacia de las comunicaciones: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y Auxiliar Administrativo aplica el formato FO-EM-09 'Encuesta de percepción del usuario o parte interesada', donde se registra la evaluación y sugerencias de la comunidad sobre los trámites y oferta institucional ofrecida por la administración municipal.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada
6. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento en el "FO-EM-15 Plan de mejoramiento", y en "FO-DE-11 Matriz de riesgos", de acuerdo con lo establecido en el Proceso "Evaluación y Mejoramiento Continuo". Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
7. Aplicar acciones de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, aplica las acciones de mejoramiento establecidas y verifica la eficacia de las mismas en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”, y en “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”.	Líder SIGI Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.3 Social Media:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Identificar y validar la necesidad de publicar a través de las redes sociales: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, en el rol de padrino o madrina, agenda y coordina la cobertura o publicación, incluyendo información de los eventos antes, durante y después de realizados, fotos, campañas o noticias de interés para la comunidad.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Pantallazos de correo electrónico y/o chats de WhatsApp
2. Recibir la información a publicar: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, Auxiliar Administrativo o líder de programa envía la información: texto, fotos o videos al encargado del área de redes sociales para posteriormente realizar la revisión y aprobación.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo Líder de programa	Pantallazos de correo electrónico y/o chats de WhatsApp
3. Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información, posteriormente envía la información por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa, secretario de despacho o profesional universitario para revisión y aprobación final para ser publicado a través de los canales externos de la Alcaldía de Itagüí.	Profesional Universitario Técnico Administrativo o Técnico Operativo Nivel directivo	Pantallazo de correo electrónico o WhatsApp



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
4. Programación de las publicaciones: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo valida con el líder de programa aprueban la información, después se analiza cual es el canal más oportuno para la publicación y así lograr el mayor impacto posible.	Profesional Universitario Líder de programa	Documento de planeación
5. Publicar el contenido: una vez aprobado el contenido, el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo realiza la publicación en las redes sociales que corresponda.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Pantallazo publicación en redes sociales
6. Interactuar con la audiencia: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y/o Auxiliar Administrativo brinda respuestas a las inquietudes y dudas que sean formuladas por parte de la comunidad en las redes sociales e interactúa a través de los distintos mecanismos propios del medio. Esta interacción se hace en horario laboral de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Pantallazos de mensajes
7. Publicar y actualizar el calendario de eventos sitio web: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y/o Auxiliar Administrativo, recibe el requerimiento de publicación de cada uno de los padrinos, luego identifica y valida la información a publicar en el calendario de eventos.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Calendario de eventos en la sede electrónica
8. Evaluar la percepción y eficacia de las comunicaciones: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y Auxiliar Administrativo aplica el formato FO-EM-09 'Encuesta de percepción del usuario o parte interesada', donde se registra la evaluación y sugerencias de la comunidad sobre los trámites y oferta institucional ofrecida por la administración municipal.	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada
9. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: la Secretaría de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo,	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	FO-EM-15 Plan de mejoramiento FO-DE-11



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" o en el "FO-DE-11 Matriz de riesgos", de acuerdo a lo establecido en el proceso evaluación y mejoramiento continuo.</p> <p>Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p>	Secretario de Despacho Líder de programa	Matriz de riesgos FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones
<p>10. Aplicar acciones de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, aplica las acciones de mejoramiento establecidas y verifica la eficacia de las mismas en el "FO-EM-15 Plan de mejoramiento", o en el "FO-DE-11 Matriz de riesgos teniendo en cuenta lo establecido en el proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	Líder Sigi Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.4 Relaciones públicas:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Programar y diligenciar calendario de fechas especiales: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, como líder del área de Relaciones Públicas, maneja un calendario donde se programan las fechas especiales que se celebran cada mes.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Pantallazo correo electrónico o WhatsApp
<p>2. Redactar contenido escrito: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, redacta los textos para la creación de diferentes instrumentos informativos como cartas, reconocimientos, condolencias, resoluciones, entre otras. Se solicita la pieza gráfica a través del formulario de solicitudes.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo Secretario de despacho Líder de programa	Pantallazo correo electrónico, WhatsApp o fotografía



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>3. Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión del material comunicacional, posteriormente se envía la información, por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa para su revisión, aprobación final para luego difundirlo con el público objetivo.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo o Técnico Operativo Nivel directivo	Pantallazo correo electrónico o WhatsApp
<p>4. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones, el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando las dificultades y desviaciones presentadas y documentando oportunidades de mejoramiento en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento”, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento o en el “FO-DE-11 Matriz de riesgos”.</p> <p>Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de mejoramiento FO-DE-11 Matriz de riesgos FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones
<p>5. Aplicar acciones de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, aplica las acciones de mejoramiento establecidas y verifica la eficacia de las mismas en el “FO-EM-15 Plan de mejoramiento”, o en el “FO-DE-11 Matriz de riesgos teniendo en cuenta lo establecido en el proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	Líder SIGI Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

5.5 Acompañamiento a eventos:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Realizar Acompañamiento del evento: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y/o Auxiliar Administrativo diligencia el formato <i>FO-PC-01 Bitácora</i> que contiene información detallada: orden del día, las intervenciones, los invitados y datos de interés del evento (suministrada por las unidades administrativas). Esta bitácora organizada se entrega, previo al evento, al señor alcalde, secretaria de despacho, personal de logística y comunicadores que acompañan el evento. Además, el padrino está pendiente del cubrimiento fotográfico, video audiovisual y posteriormente, a la difusión de la información por las redes sociales de la Alcaldía.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	FO-CP-01 Bitácora
<p>2. Evaluar la percepción y eficacia de las comunicaciones: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo y Auxiliar Administrativo aplica el formato FO-EM-09 'Encuesta de percepción del usuario o parte interesada', donde se registra la evaluación y sugerencias de la comunidad sobre los trámites y oferta institucional ofrecida por la administración municipal.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada
<p>3. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones, el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, realiza seguimiento a la ejecución del procedimiento, identificando las dificultades y desviaciones presentadas y documentando oportunidades de mejoramiento en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento", de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento o en el "FO-DE-11 Matriz de riesgos" dependiendo del tipo de acción.</p> <p>Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p>	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de mejoramiento FO-DE-11 Matriz de riesgos FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones
<p>4. Realizar seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones de Mejoramiento: el Secretario de las Comunicaciones y El Profesional Universitario, Técnico Administrativa o Técnico Operativo analizan realizan seguimiento a la aplicación y eficacia de las acciones de mejoramiento documentadas, de acuerdo a lo establecido en el Proceso "Análisis y Mejoramiento continuo", registrándolo</p>	Líder SIGI Secretario de Despacho Líder de programa	FO-EM-15 Plan de mejoramiento FO-DE-11 Matriz de riesgos



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
24/11/2023**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
en el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento", de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento o en el "FO-DE-11 Matriz de riesgos".		

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Plan de Comunicaciones
- Plan de Desarrollo Municipal vigente
- Manual de Identidad Visual

7. CONTROL DE REGISTROS- INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-CP-02	Base de datos Comunicaciones (Información y Prensa).	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones/ Prensa	Clave de acceso Backup	2 años	No Aplica
No aplica	Correo electrónico (Pantallazo)	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable / Carpeta compartida de comunicaciones/ carpeta comunicadores	Archivos de uso exclusivo del responsable Backup	1 año	No aplica
No aplica	Pantallazo WhatsApp	Auxiliar Administrativo					
No aplica	Informe de monitoreo de medios	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable / Carpeta compartida de comunicaciones / Prensa	Archivo y uso exclusivo del responsable Backup	2 años	Archivo central
No aplica	Banco fotográfico	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable / Carpeta compartida de comunicaciones /Carpeta Banco fotográfico	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup	2 años	Archivo central



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
24/11/2023**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No aplica	Videoteca	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable clave de acceso/ Carpeta compartida de comunicaciones /Carpeta Videoteca Disco duro/imágenes	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup	2 años	Archivo central
No aplica	Publicación en redes sociales (pantallazos)	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones /Carpeta Comunicadores	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup	1 año	Eliminar
No aplica	Informes de seguimiento	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable sede electrónica	clave de acceso	1 año	No aplica
No aplica	Publicación sede electrónica	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable sede electrónica	clave de acceso	1 año	No aplica
No aplica	Registro de emisión	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup	1 año	Eliminar
No aplica	Guion	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable / Carpeta compartida de comunicaciones /Carpeta Comunicadores	Archivo y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup	1 años	Destruir
No aplica	Nota de televisión	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	Bodega Comunicaciones/ Caja archivo/Discos duros Programa Teleantioquia	Archivo y carpetas de uso exclusivo del responsable	2 años	Archivo central
No Aplica	Publicación en redes sociales	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones	clave de acceso Backup	1 año	No aplica
FO-CP-01	Bitácora	Profesional Universitario Técnico Administrativo y Operativo Auxiliar Administrativo	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones	clave de acceso Backup	2 años	Eliminar
FO-DE-01	Acta	Profesional Universitario Técnico	Secretaría de las Comunicaciones	Carpeta física Interna/Actas y Control de	Archivos y carpetas de uso exclusivo	2 años	Archivo central
FO-DE-02	Control Asistencia	Profesional Universitario Técnico	Secretaría de las Comunicaciones	Carpeta física Interna/Actas y Control de	Archivos y carpetas de uso exclusivo	2 años	Archivo central



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
24/11/2023**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
		Administrativo y Operativo		Asistencia	del responsable		
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Profesional Universitario	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones /Carpeta Interna	Claves de acceso Backup	2 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Líder SIGI					
FO-CP-11	Seguimiento al plan de comunicaciones	Profesional Universitario Líder SIGI	Secretaría de las Comunicaciones	PC del responsable Carpeta compartida de comunicaciones/ carpeta calidad	Correo institucional del responsable/carpeta calidad Backup	2 años	Archivo central

8 CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
01	30/08/2013	No aplica para esta versión
02	30/01/2014	Se modificó el Procedimiento en: Objetivo, Responsable, Alcance; y se adicionaron Definiciones y Términos, se crearon Actividades y registros.
03	15/09/2017	<p>Se modificó: Objetivo, Responsable y Alcance, los nombres de los Numerales 5.1, 5.2, 5.5, 5.6.con las actividades, responsable y registro, los formatos FO-CP-01 Bitácora y el FO-CP-02 Base de Datos Comunicaciones. Se actualizaron los numerales 7 Control de registros, 8 Control de cambios y 9 anexos</p> <p>Se eliminó: Del Numeral 4 (Términos y definiciones) Banco de diseños, News Letter, Vitalización, Diseño, Caracteres, Base de datos, Souvenir, Relaciones Públicas o RRPP. Se redefine: Audiencia y Community Manager: El numeral 5.4 y 5.8 De Documentos de referencia, "Guía de Comunicaciones".</p> <p>Se Ingresó: el numeral 5.7 y 5.8 el FO-CP-XX Informe de Padrinazgo y se adiciono, el FO-CP-09 Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada</p> <p>Cambios aprobados mediante Acta N° 36 del 15/09/2017.</p>
04	19/06/2018	<p>Se modificó: En el numeral 5.1 las actividades 1,2,3,4 En el numeral 5.6 La actividad 5</p> <p>Se incluyó: En el numeral 5.2 las actividades 4 y 5 En el numeral 5.6 la actividad 4</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
		<p>En el numeral 5.7 las Actividades 8 y 9</p> <p>Se eliminó: El numeral 5.3 El Formato FO-CP-05 “Comunicado de Prensa”</p> <p>Cambios aprobados mediante acta N° 04 DEL 19/06/2018</p>
05	5/04/2021	<p>Se modificó: En todo el documento se cambió ‘Oficina Asesora de Comunicaciones’ por ‘Secretaría de las Comunicaciones’. Objetivo y alcance</p> <p>Se eliminó Formato FO-CP-04 Clipping Informe de Padrinazgo</p> <p>Cambios aprobados mediante acta 08 del 5 de abril de 2021</p>
06	01/10/2021	<p>Se modificó: En el Numeral 5.1, se modifica la redacción y registro de las actividades 2, 3 y 5, la redacción de la actividad 7, los responsables de las actividades 10 y 11</p> <p>En el numeral 5.3, la redacción de la actividad 1, los responsables y registro de las actividades 3 y 4, los responsables de las actividades 8 y 9</p> <p>Se eliminó: Las definiciones de: Comunicado de Prensa, Base de datos y Audiencia Numeral 5.2 Producción de material audiovisual Numeral 5.4 Actualización servicios de información y calendario de eventos Numeral 5.6: ‘programa de televisión’ Numeral 5.7: ‘protocolo de eventos, actividades y logística’</p> <p>Se incluyó: En definiciones y términos: las definiciones de “Boletín de prensa, Base de datos de periodistas Videoteca, Relaciones Publicas y Plan de Comunicaciones, En el numeral 5.1, La actividad 9 El Numeral 5.2: ‘producción de material informativo, con su contenido. En el numeral 5.3 la actividad 6 El Numeral 5.4: ‘actualización de los servicios de información y calendario de eventos sitio web Alcaldía, con su contenido. El Numeral 5.5: ‘administración de la base de datos Comunicaciones del público externo’ por ‘acompañamiento a eventos’.</p> <p>Cambios aprobados mediante acta de comité primario N° 22 del 18 de agosto de 2021</p>
		<p>Se incluyó: Numeral 5.1:</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
07	13/09/2022	<p>Actividad 9: Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información para la difusión del boletín de prensa, posteriormente se envía la información, por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa y/o líder de programa para su revisión y aprobación final'. Responsable: Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, Nivel directivo. Registro /información documentada: Pantallazo de correo electrónico o WhatsApp.</p> <p>Actividad 11: Así mismo, de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado. En registro /información documentada: FO-CP-11 Seguimiento al plan de comunicaciones.</p> <p>Numeral 5.2:</p> <p>Actividad 6: Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información para la difusión del boletín de prensa, posteriormente se envía la información, por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa y/o líder de programa para su revisión y aprobación final'. Responsable: Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, Nivel directivo. Registro /información documentada: Pantallazo de correo electrónico o WhatsApp.</p> <p>Actividad 8: Así mismo, de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado. Registro /información documentada: FO-CP-11 Seguimiento al plan de comunicaciones.</p> <p>Numeral 5.3:</p> <p>Actividad 4: Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información para la difusión del boletín de prensa, posteriormente se envía la información, por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa y/o líder de programa para su revisión y aprobación final'. Responsable: Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, Nivel directivo. Registro /información documentada: Pantallazo de correo electrónico o WhatsApp.</p> <p>Actividad 9: Así mismo, de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado. Registro /información documentada: FO-CP-11 Seguimiento al plan de comunicaciones.</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
		<p>Numeral 5.3: Actividad 3: Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información para la difusión del boletín de prensa, posteriormente se envía la información, por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa y/o líder de programa para su revisión y aprobación final'. Responsable: Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, Nivel directivo. Registro /información documentada: Pantallazo de correo electrónico o WhatsApp.</p> <p>Actividad 4: Así mismo, de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado. Registro /información documentada: FO-CP-11 Seguimiento al plan de comunicaciones.</p> <p>Numeral 5.5: Actividad 3: Así mismo, de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado. Registro /información documentada: FO-CP-11 Seguimiento al plan de comunicaciones.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N°23 del 13/09/2022</p>
08	01/11/2023	<p>Se modificó:</p> <p>Numeral 5.1 Actividad 1: Recibir información y redactar boletín de prensa: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, en el rol de padrino o madrina, elabora el boletín de prensa con la información suministrada según parámetros del área de prensa, que son máximo 3 días hábiles luego de ocurrido el evento o el hecho noticioso, para publicar la información como boletín de prensa sin que pierda vigencia. Registro /información documentada: Pantallazo WhatsApp, correo electrónico o FO-DE-02 Control de asistencia</p> <p>Actividad 2: Recibir información y redactar boletín de prensa: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, en el rol de padrino o madrina, elabora el boletín de prensa con la información suministrada según parámetros del área de prensa, el cual son 3 días hábiles para publicar la información como boletín de prensa. Registro /información documentada: Pantallazo de Correo electrónico o WhatsApp.</p> <p>Actividad 3: Verificación y aprobación de producto</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
		<p>comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo y/o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión de la información, posteriormente se envía la información completa con los apoyos audiovisuales por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa o profesional universitario, encargado de la revisión y aprobación final.</p> <p>Actividad 4: Enviar boletín de prensa: una vez aprobado el boletín de prensa, el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o nivel directivo encargado del área de prensa, lo envía por correo electrónico o chat de WhatsApp de periodistas. Registro /información documentada: Pantallazo correo electrónico, WhatsApp.</p> <p>La actividad 8 pasa a la 4 y se reorganiza el consecutivo de las demás actividades.</p> <p>Actividad 6: Gestionar entrevistas: Registro /información documentada: Informe de monitoreo de medios</p> <p>Actividad 9: (...) Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado. Registro /información documentada: FO-DE-01 Acta</p> <p>Numeral 5.2</p> <p>Actividad 1: Identificar el tema a grabar: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo identifica el tema que desea grabar, el cual es analizado en comité técnico, donde se define la plataforma (redes sociales, prensa y programa de televisión) y el formato que se utilizará para dicho producto. La elección del medio dependerá de las condiciones del momento, el plazo para la entrega del mensaje, el tipo de información, el público objetivo, entre otros aspectos. Luego de esto se programa las grabaciones de los productos audiovisuales, según listado de solicitudes y los 7 días hábiles para realizarlas, el cual puede estar sujeto a prioridades brindadas por el secretario de despacho o líder de programa, además este define las notas y el contenido del programa. Registro /información documentada: FO-DE-02</p> <p>Control de asistencia.</p> <p>Actividad 3: Realizar solicitud de producción/posproducción: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo registra la solicitud de producción/posproducción de video a través del formulario de audiovisual y especifica el objetivo y canales de difusión.</p> <p>Actividad 6: (...) Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p> <p>Numeral 5.3</p> <p>Actividad 1: Identificar y validar la necesidad de publicar a través de las redes sociales: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, en el rol de padrino o</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
		<p>madrina, agenda y coordina la cobertura o publicación, incluyendo información de los eventos antes, durante y después de realizados, fotos, campañas o noticias de interés para la comunidad.</p> <p>Actividad 2: Recibir la información a publicar: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo, Auxiliar Administrativo o líder de programa envía la información: texto, fotos o videos al encargado del área de redes sociales para su respectiva revisión y aprobación.</p> <p>Actividad 4: Programación de las publicaciones: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo valida con el líder de programa aprueban la información, después se analiza cual es el canal más oportuno para la publicación y así lograr el mayor impacto posible.</p> <p>Actividad 7: Registro /información documentada: Calendario de eventos en la sede electrónica.</p> <p>Actividad 9: (...) Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p> <p>Numeral 5.4</p> <p>Actividad 1: Programar y diligenciar calendario de fechas especiales: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, como líder del área de Relaciones Públicas, maneja un calendario donde se programan las fechas especiales que se celebran cada mes.</p> <p>Actividad 2: Redactar contenido escrito: El Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo, redacta los textos para la creación de diferentes instrumentos informativos como cartas, reconocimientos, condolencias, resoluciones, entre otras. Se solicita la pieza gráfica a través del formulario de solicitudes.</p> <p>Actividad 3: Verificación y aprobación de producto comunicacional: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo o Técnico Operativo, en el rol de padrino, realiza el primer filtro de revisión del material comunicacional, posteriormente se envía la información, por correo electrónico o WhatsApp, al líder de programa para su revisión, aprobación final para luego difundirlo con el público objetivo.</p> <p>Actividad 4: (...) Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p> <p>ANEXOS: FO-DE-01 Acta</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PR-CP-02

Versión: 08

Fecha de Actualización:
24/11/2023

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
		<p>Numeral 5.5</p> <p>Actividad 1: Realizar Acompañamiento del evento: el Profesional Universitario, Técnico Administrativo, Técnico Operativo o Auxiliar Administrativo diligencia el formato <i>FO-PC-01 Bitácora</i> que contiene información detallada: orden del día, las intervenciones, los invitados y datos de interés del evento (suministrada por las unidades administrativas). Esta bitácora organizada se entrega, previo al evento, al señor alcalde, secretaria de despacho, personal de logística y comunicadores que acompañan el evento. Además, el padrino está pendiente del cubrimiento fotográfico, video audiovisual y posteriormente, a la difusión de la información por las redes sociales de la Alcaldía.</p> <p>Actividad 3: (...) Así mismo, de manera semestral, se diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado.</p> <p>Control de cambios: Banco fotográfico, publicación sede electrónica, Acta.</p> <p>Se eliminó:</p> <p>Numeral 5.1 Actividad 3: Aprobar boletín de prensa Actividad 6: Confirmar con los periodistas el recibido de la información tal y como fue enviada.</p> <p>Numeral 5.2 Actividad 4: Programar la grabación de productos audiovisuales. Actividad 5: Revisar material audiovisual y se reorganiza la numeración de las demás actividades.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en comité primario, acta N° 11 del 01/11/2023.</p>

9. ANEXOS:

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de asistencia

FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada

FO-DE-11 Mapa de riesgos

FO-EM-15 Plan de mejoramiento

FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones