



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES
CÓDIGO: PR-CM-01
VERSION: 08
PÁGINA: 1 de 3



1. OBJETIVO	Aplicar herramientas comunicacionales internas y externas, que permitan visibilizar el trabajo realizado por el instituto, al tiempo que se fortalece la imagen institucional, valiéndonos de los diversos canales para enviar mensajes asertivos.
2. ALCANCE	Inicia con la necesidad propia del equipo de comunicaciones, al analizar cuándo y qué tipo de mensaje enviar, así como determinar para qué público (Interno/Externo) va dirigido, y finaliza con la entrega del material o requerimiento realizado y medición de indicadores.
3. RESPONSABLE	Comunicador

4. DEFINICIONES

BOLETIN INTERNO	Medio impreso destinado al fortalecimiento de la comunicación interna del Instituto.
CANAL	Medio a través del cual se transmite la comunicación (gráfico, audiovisual, texto informativo).
FUENTE	Origen de la información.
MEDIO	Agente de transmisión de la comunicación (masivos, alternativos, comunitarios, digitales).
MENSAJE	Información para difundir.
MEDIOS INSTITUCIONALES	Aquellas herramientas de comunicación que permiten informar a los públicos de la administración, como boletines, página Web, periódico, redes sociales entre otros.
MEDIO DE COMUNICACIÓN	Se define como las herramientas de divulgación de los que dispone la entidad y los entes externos para divulgar las actividades que se realizan y que permite llegar a los diferentes grupos de interés tanto externos como internos.
PQRSF	Como área que establece canal de comunicación de manera virtual con los usuarios y público en general, debe darse gestión al procedimiento PQRSF.

5. DESCRIPCIÓN

Nº	Actividad	Responsable	Registro
1	Recepción de Necesidad: Recibir solicitudes de las diferentes dependencias que requieran publicar información interna y/o externa.	Comunicador y diseñador.	FTO-024-Solicitud de comunicaciones.
2	Clasificación: Se clasifica la solicitud de acuerdo con la fecha de programación de la actividad.	Comunicador.	N.A.

Elaboró: Contratista comunicaciones Fecha: 12 de noviembre de 2024	Revisó: Subgerente Administrativo y financiero Fecha: 12 de noviembre de 2024	Aprobó: Gerente Fecha: 09 de enero de 2025
---	--	---



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES
CÓDIGO: PR-CM-01
VERSION: 08
PÁGINA: 2 de 3



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

3	Diseño y Redacción: Realizar las acciones de diseño y redacción de la comunicación conforme a las solicitudes presentadas.	Comunicador y diseñador.	Plan de Comunicaciones.
4	Tiempo de Publicaciones: Registrar, editar y publicar la información en los canales institucionales de manera ágil y oportuna, actualizando la información emitida por el instituto de manera vigente y en lo posible instantánea.	Comunicador, Audiovisual, diseñador.	Plan de Comunicaciones.
5	Tiempo de solicitudes: Las solicitudes deben ser entregadas con mínimo 8 días previos a la entrega del producto requerido.	Comunicador, Audiovisual, diseñador.	FTO-024. solicitud de comunicaciones.
6	Divulgación de comunicación: El tipo de información que se divulgue puede realizarse mediante página web, redes sociales, carteleras, correos electrónicos, radio, prensa y televisión.	Comunicador.	Página web, redes sociales, carteleras, medios de comunicación, archivos del programa.
7	Seguimiento: Verificar que la información este siendo divulgada por los medios de comunicación a la comunidad.	Comunicador.	N.A.
8	Mejoramiento: Tomar acciones correctivas y preventivas, para mejorar el proceso de comunicación.	Comunicador.	FTO- 042. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
9	PQRSF: Gestionar y direccionar la respuesta de PQRSF, ya que como área que establece canal de comunicación de manera virtual con los usuarios y públicos, debe darse gestión al procedimiento.	Comunicador.	FTO-068- PQRSF.
10	Registro de PQRSF: Se registrará en el formato establecido por calidad los PQRSF que se presenten en las redes sociales.	Comunicador.	FTO-068- PQRSF.
11	Direccionamiento: Se presentará el formato a Gestión del Talento Humano para proceder con la definición de respuesta según sea el área definida para responder.	Comunicador/Gestión del Talento Humano.	FTO-068- PQRSF.

Elaboró: Contratista comunicaciones

Revisó: Subgerente Administrativo y financiero

Aprobó: Gerente

Fecha: 12 de noviembre de 2024

Fecha: 12 de noviembre de 2024

Fecha: 09 de enero de 2025



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES
CÓDIGO: PR-CM-01
VERSION: 08
PÁGINA: 3 de 3



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

12	Respuesta: Se responderá a través del mismo canal por el que ingresó el PQRSF.	Comunicador.	FTO-068 PQRSF.
13	Evaluación del programa: De acuerdo con el avance del programa se entrega los informes, registros fotográficos, videos, planillas de asistencia. Al final del año se hace evaluación de cumplimiento de los objetivos del programa.	Comunicador.	FTO-88 indicadores del proceso. FTO- 141 evaluación interna. Sharepoint interno como repositorio

6.CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
02/08/2016	Revisión total del documento	02
25/08/2017	Se referenciaron nuevos formatos	03
21/06/2019	Actualización	04
29/08/2019	Actualización	05
03/09/2019	Se agregó el procedimiento de gestión PQRSF	06
30/04/2020	Revisión general del documento Se hace cambio de imagen Se hace cambio de nombre de responsable de proceso Se unifica formato 042.	07
12/11/2024	Actualización de procedimientos	08

Elaboró: Contratista comunicaciones Fecha: 12 de noviembre de 2024	Revisó: Subgerente Administrativo y financiero Fecha: 12 de noviembre de 2024	Aprobó: Gerente Fecha: 09 de enero de 2025
---	--	---