



EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12
Versión: 01
Fecha: diciembre de 2019
Página 1 de 2

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Comunicaciones			NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Comunicaciones externas.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Publicar y divulgar información sobre los bienes y servicios que ofrece la empresa, los proyectos en ejecución y los avances y las metas alcanzados por la seguridad integral y la convivencia ciudadana, al público externo de la empresa, a través de piezas de comunicaciones en los canales externos de comunicación.			ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Inicia desde la definición del público objetivo hasta la publicación y divulgación de la pieza de comunicación.		
DEFINICIONES: Pieza visual digital: es un diseño que se publica y se divulga a través de redes sociales, sitios web, blogs y aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o Telegram. Boletín de prensa: es un escrito de corte noticioso que se elabora desde el Área de Comunicaciones de la empresa, para dar a conocer una noticia relevante de la organización, avances en proyectos, entre otros. Se envía principalmente a medios de comunicación para su difusión respectiva. Comunicado de prensa: es el anuncio de la posición de la empresa ante un asunto en el cual se encuentra implicada y que requiere su opinión ante la opinión pública. Comunicado interno: es una comunicación escrita que se realiza para informar al público interno de la empresa sobre un asunto en particular. Pieza impresa: ésta puede ser pauta en prensa escrita, volante, afiche, hablador, libreta de apuntes, souvenirs, pasacalle, pendón, valla, entre otros.			REFERENCIAS: Manual de imagen corporativa ESO Rionegro y manuales de imagen corporativa de las administraciones municipales ubicados en: C:\Users\esor\Documents\Comunicaciones ESO Rionegro\COMUNICACIONES 2017-2018\Imagen Corporativa ESO.		
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Definición del público objetivo. Se define el nicho de público objetivo al que va dirigido la comunicación.	Profesional de Comunicaciones Dependencia solicitante Gerencia		Definición del público objetivo.	Público externo: proveedores externos, clientes y ciudadanía.
2	Definición de la publicación y divulgación de la pieza.	Profesional de Comunicaciones		Pieza publicada y divulgada.	Los canales de comunicación externa son:

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12

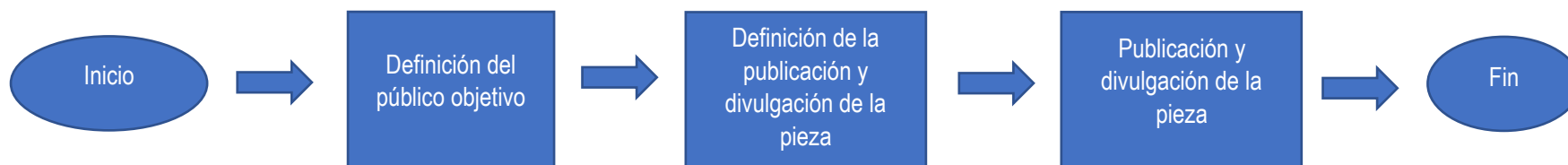
Versión: 01

Fecha: diciembre de 2019

Página 2 de 2

	Una vez obtenida la aprobación final de la pieza de comunicación por parte de la dependencia solicitante y del Gerente, se definen los canales y fechas para su publicación y divulgación.	Dependencia solicitante Gerencia		Informe de ejecución.	cuentas de redes sociales, sitio web https://eso.gov.co , publicidad exterior y medios de comunicación.
3	Publicación y divulgación de la pieza. Se publica y divulga la pieza, a través de los canales de comunicación elegidos.	Profesional de Comunicaciones		Pieza publicada y divulgada a través de los canales de comunicación externa.	
ANEXOS:					

Diagrama de flujo:



Indicador piezas publicadas: total de piezas solicitadas / total de piezas publicadas * 100

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12
Versión: 01
Fecha: diciembre de 2019
Página 1 de 2

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Comunicaciones			NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Comunicaciones internas.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Publicar y divulgar información sobre generalidades corporativas, campañas internas, asuntos generales, fechas especiales, realización de reuniones, capacitaciones, integraciones y otras actividades especiales, al público interno de la empresa, a través de piezas de comunicaciones en los canales internos de comunicación.			ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Inicia desde la definición del público objetivo hasta la publicación y divulgación de la pieza de comunicación.		
DEFINICIONES: Pieza visual digital: es un diseño que se publica y se divulga a través de redes sociales, sitios web, blogs y aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o Telegram. Boletín de prensa: es un escrito de corte noticioso que se elabora desde el Área de Comunicaciones de la empresa, para dar a conocer una noticia relevante de la organización, avances en proyectos, entre otros. Se envía principalmente a medios de comunicación para su difusión respectiva. Comunicado de prensa: es el anuncio de la posición de la empresa ante un asunto en el cual se encuentra implicada y que requiere su opinión ante la opinión pública. Comunicado interno: es una comunicación escrita que se realiza para informar al público interno de la empresa sobre un asunto en particular. Pieza impresa: ésta puede ser pauta en prensa escrita, volante, afiche, hablador, libreta de apuntes, souvenirs, pasacalle, pendón, valla, entre otros.			REFERENCIAS: Manual de imagen corporativa ESO Rionegro y manuales de imagen corporativa de las administraciones municipales ubicados en: C:\Users\esor\Documents\Comunicaciones ESO Rionegro\COMUNICACIONES 2017-2018\Imagen Corporativa ESO.		
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Definición del público objetivo. Se define el nicho de público objetivo al que va dirigido la comunicación.	Profesional de Comunicaciones Dependencia solicitante Gerencia		Definición del público objetivo.	Público interno: empleados y proveedores internos.
2	Definición de la publicación y divulgación de la pieza.	Profesional de Comunicaciones		Pieza publicada y divulgada.	Los canales de comunicación interna son:

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente



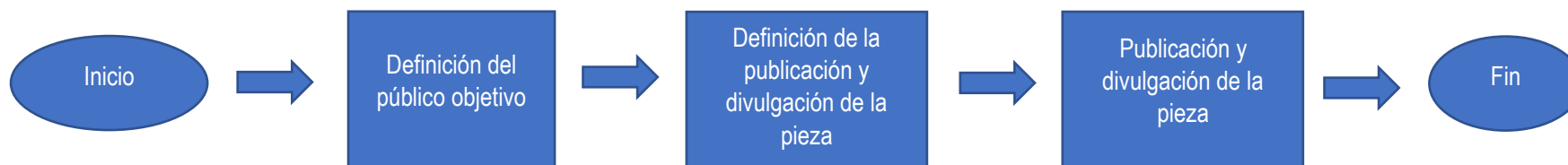


EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12
Versión: 01
Fecha: diciembre de 2019
Página 2 de 2

	Una vez obtenida la aprobación final de la pieza de comunicación por parte de la dependencia solicitante y del Gerente, se definen los canales y fechas para su publicación y divulgación.	Dependencia solicitante Gerencia		Informe de ejecución.	carteleras, tótem publicitario, Microsoft Teams, Microsoft Outlook y, en algunas ocasiones, grupo corporativo de WhatsApp.
3	Publicación y divulgación de la pieza. Se publica y divulga la pieza, a través de los canales de comunicación elegidos.	Profesional de Comunicaciones		Pieza publicada y divulgada a través de los canales de comunicación interna	
ANEXOS:					

Diagrama de flujo:



Indicador piezas publicadas: total de piezas solicitadas / total de piezas publicadas * 100

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12
Versión: 01
Fecha: diciembre de 2019
Página 1 de 5

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Comunicaciones			NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de piezas de comunicaciones.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Realizar piezas de comunicaciones para la publicación y divulgación de información concerniente con cada dependencia de la empresa o con los proyectos ejecutados por la organización.			ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Inicia desde la solicitud de elaboración de piezas de comunicaciones: comunicado de prensa, boletín de prensa, comunicado interno, pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, video y/o animación digital, y finaliza con la entrega a satisfacción al solicitante y su posterior publicación y divulgación.		
DEFINICIONES: Pieza visual digital: es un diseño que se publica y se divulga a través de redes sociales, sitios web, blogs y aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o Telegram. Boletín de prensa: es un escrito de corte noticioso que se elabora desde el Área de Comunicaciones de la empresa, para dar a conocer una noticia relevante de la organización, avances en proyectos, entre otros. Se envía principalmente a medios de comunicación para su difusión respectiva. Comunicado de prensa: es el anuncio de la posición de la empresa ante un asunto en el cual se encuentra implicada y que requiere su opinión ante la opinión pública. Comunicado interno: es una comunicación escrita que se realiza para informar al público interno de la empresa sobre un asunto en particular. Pieza impresa: ésta puede ser pauta en prensa escrita, volante, afiche, hablador, libreta de apuntes, souvenirs, pasacalle, pendón, valla, entre otros.			REFERENCIAS: Manual de imagen corporativa ESO Rionegro y manuales de imagen corporativa de las administraciones municipales ubicados en: C:\Users\lesori\Documents\Comunicaciones ESO Rionegro\COMUNICACIONES 2017-2018\Imagen Corporativa ESO.		
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Solicitud de pieza de comunicaciones. Se recibe solicitud y la información por parte de la dependencia solicitante.	Profesional de Comunicaciones.		GC-F- 01 Formato Solicitud de Piezas de Comunicaciones	La solicitud debe ser enviada al correo electrónico comunicaciones@eso.gov.co con mínimo cinco días hábiles posteriores a la publicación.

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12

Versión: 01

Fecha: diciembre de 2019

Página 2 de 5

2	Definición del tipo de pieza. Se define el tipo de pieza de comunicaciones, ya sea comunicado de prensa, boletín de prensa, comunicado interno, pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo y/o animación digital, de acuerdo a la necesidad del solicitante.	Profesional de Comunicaciones.		GC-F- 01 Formato Solicitud de Piezas de Comunicaciones	
3	Revisión de la información. Se revisa, organiza, complementa y edita la información suministrada por la dependencia solicitante.	Profesional de Comunicaciones.	PC.	Información final para la elaboración de la pieza.	
4	Elaboración de pieza de comunicaciones. Si se trata de comunicado de prensa, boletín de prensa o comunicado interno, estos son elaborados y difundidos por el Profesional de Comunicaciones. Si se trata de pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo y/o animación digital, se remite la información final y se realiza la solicitud de elaboración a los proveedores de servicios en comunicaciones.	Profesional de Comunicaciones. Proveedores de servicios en comunicaciones		Comunicado de prensa, boletín de prensa, comunicado interno, pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo, animación digital	
5	Entrega de la pieza para aprobación. Se realiza la entrega de la pieza de comunicaciones para aprobación por parte de la dependencia solicitante y del Gerente.	Profesional de Comunicaciones Dependencia solicitante Gerencia		Pieza aprobada.	
6	Realización de correcciones a la pieza.	Profesional de Comunicaciones	PC.	Pieza final.	

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12

Versión: 01

Fecha: diciembre de 2019

Página 3 de 5

	Se realizan las correcciones encomendadas por la dependencia solicitante.	Proveedores de servicios en comunicaciones			
7	Definición de la publicación y divulgación de la pieza. Una vez obtenida la aprobación final por parte de la dependencia solicitante y del Gerente, se definen los canales y fechas para su publicación y divulgación.	Profesional de Comunicaciones Dependencia solicitante Gerencia		Pieza publicada y divulgada. Informe de ejecución.	
8	Publicación y divulgación de la pieza. Se realiza la publicación y divulgación de la pieza de comunicaciones.	Profesional de Comunicaciones Dependencia solicitante		Pieza publicada y divulgada. Informe de ejecución.	
ANEXOS:					

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

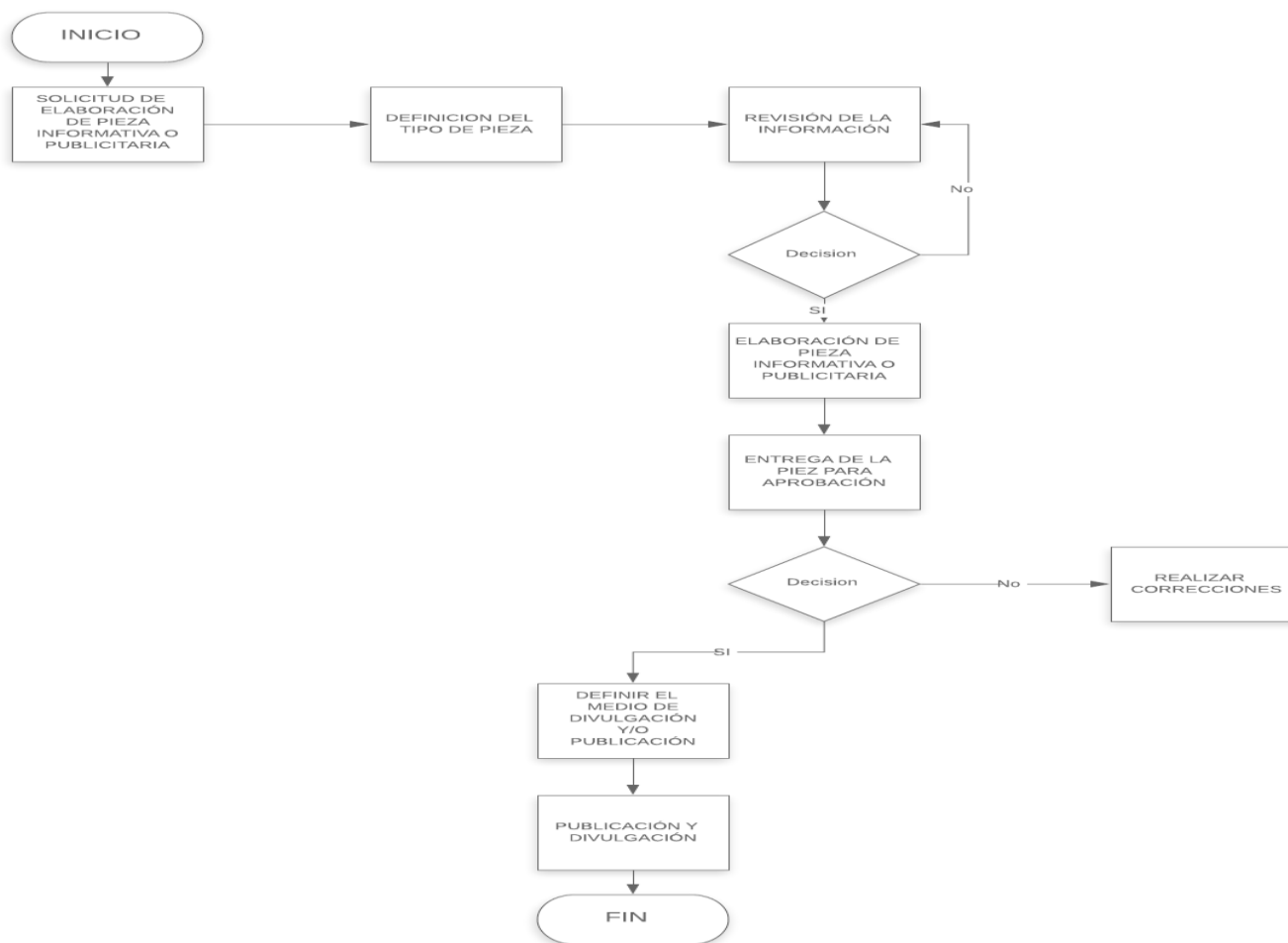
Código: PE-F-12

Versión: 01

Fecha: diciembre de 2019

Página 4 de 5

Diagrama de flujo:



Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: PE-F-12

Versión: 01

Fecha: diciembre de 2019

Página 5 de 5

Indicador piezas publicadas: total de piezas solicitadas / total de piezas publicadas * 100

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao
Profesional Planeación

Revisó: Comité de Archivo
Diciembre de 2019

Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín.
Gerente

