

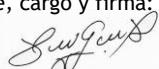
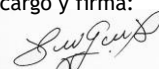


PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Documento inicial en su versión uno, aprobado mediante Acta No. 006 del 16 - 07 - 2014, por el Comité de Coordinación de Control Interno de la Entidad.	16 / 07 / 2014
2	Eliminación de la columna de tiempos que se realizó el día	16/07/2015
3	Se actualizó el procedimiento en el nuevo formato creado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad y se cambió la codificación del mismo. Se modificaron todas las actividades, responsables y registros. Así mismo, se incluyeron las actividades de la 16 a la 21.	18/03/2016
4	Se ajustó el procedimiento de acuerdo al nuevo formato, se modificaron todas las actividades del procedimiento, responsables, registros	15/05/2017
5	Se incluye las actividades relacionadas con diseño para redes sociales, se ajustan los registros de algunas actividades y se ajusta la política de operaciones.	18/09/2018
6	Se incluyen los pasos a seguir para dar cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 14001, ISO45001 relacionados con la comunicación externa.	30/11/2021

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre, cargo y firma:  Catalina Canal-Profesional Especializado	Nombre, cargo y firma:  Álvaro García -Jefe Oficina de Comunicaciones	Nombre, cargo y firma:  Álvaro García -Jefe Oficina de Comunicaciones


Nota: Una vez impreso descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

SQ-F08

Versión 04

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021

--	--	--

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo:

Divulgar oportunamente la información de la Defensoría del Pueblo hacia sus grupos de interés, mediante el uso estratégico de canales de comunicación externos, para lograr el reconocimiento de la comunidad nacional e internacional como una Entidad líder en la defensa y protección de los derechos humanos.

Establecer los mecanismos y temas de comunicación externa requeridos por las normas ISO 45001, ISO 14001 del SIGI.

Alcance:

Inicia con la necesidad de comunicar externamente la información de la Defensoría del Pueblo y finaliza con el conocimiento de esa información por parte de los grupos de interés.

Aplica para todos los procesos del SIGI que tengan responsabilidades sobre comunicación de temas de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

Políticas o lineamientos de operación.

1. Es responsabilidad de cada líder de proceso / Subproceso:

- Socializar los documentos que aprueba, con los servidores públicos al personal que interactúan con el documento.
- Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
- Actualizar los documentos del SGC cuando la normatividad y documentos externos aplicables cambien.
- Revisar y/o actualizar los documentos del SGC cada vez que se requiera, como máximo cada 2 años, con apoyo del enlace MECI- CALIDAD de la dependencia.

2. Revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos externos aplicables.

3. Todos los productos comunicativos elaborados por la Defensoría deben obedecer al Protocolo de imagen institucional, el cual se puede consultar en Paloma Mensajera y en el Mapa de Procesos.


4. Los Defensores Regionales están autorizados para dar declaraciones a medios, previa consulta con la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo con el Memorando 1020-009-17 del 2 de enero de 2017.

5. Los Defensores Delegados y directivos deben solicitar autorización a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para dar declaraciones a medios de comunicación.

6.- Es responsabilidad de los líderes del SGA y SGSST asegurar el cumplimiento de la comunicación de los temas indicados en este documento, la frecuencia, medio y evidencias establecidas en la matriz de comunicación externa.

Glosario

Insumos: Información, informe, investigaciones o noticias sobre temas relacionados con

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: COM-P02
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Versión: 06
	Nombre del procedimiento:	Vigencia desde:
	COMUNICACIONES EXTERNAS	30/011/2021

asuntos que maneja la Entidad.

Contenidos: Temas relacionados con derechos humanos

Comunicados de prensa: Es una pieza con contenido y orientación noticiosa y periodística, que soporta el trabajo de los diferentes medios masivos: Prensa, radio, televisión, revistas y sitios de internet.

Correo electrónico: Es un medio electrónico ágil y masivo, el cual se utiliza para interactuar de manera oportuna en el desarrollo de las actividades de la Entidad.

Declaraciones: Pronunciamientos del Defensor, Director, Delegado o Defensor Regional encargado del tema.

Monitorear: Hacer seguimiento a las noticias registradas en mañana, tarde y noche emitidas por los medios de comunicación y que involucren la gestión de la Entidad y temas a fines.

Sitio Web: Es un medio interactivo y virtual de las comunicaciones, a través del cual se pueden dar a conocer todos los proyectos y programas de la Entidad, al tiempo que permite obtener información actualizada y ampliada de interés defensorial.


Redes sociales: conjunto de relaciones que se pueden establecer entre personas de todo el mundo y que les permiten interactuar a partir de afinidades, intereses o gustos en común.

Punto de Control de la actividad ✓ : Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesarios para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

Siglas:

2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Servicio/producto generado :	Piezas de comunicación externa sobre la Defensoría del Pueblo.	
Descripción del producto/servicio generado	Recopilar, elaborar y divulgar de manera estratégica información de la Defensoría a los grupos de interés, de acuerdo a las necesidades institucionales.	
Usuario (interno y/o externo) del producto/servicio generado:	Todos los procesos y grupos de interés.	
Requisito de calidad del producto/servicio	Descripción del requisito de calidad producto/servicio	Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad del producto/servicio
Oportunidad	Divulgar la información de la Defensoría de manera estratégica.	Correos electrónicos, medios digitales

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: COM-P02
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Versión: 06
	Nombre del procedimiento:	Vigencia desde:
	COMUNICACIONES EXTERNAS	30/011/2021


3. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Indagar y recibir información sobre gestión institucional de Defensor del Pueblo, Vicedefensor, Directores, Delegados y Defensores Regionales o información externa de interés de la entidad. Para divulgar campañas comunicativas sobre temas relacionados con Derechos Humanos pase a la actividad #14	Periodistas, asesor y/o jefe de la oficina	Formato COM-P01-F01 o Correo electrónico
2	Definir qué tipo de divulgación tendrá la información recibida Para cubrimiento pase a la actividad #3 Para comunicado de prensa pase a la actividad #4	Jefe de la oficina de Comunicaciones y/o asesor	
3	Realizar cubrimiento periodístico de la gestión de la Defensoría, incluye: fotografía, video, insumos periodísticos, audio	Jefe de Oficina, asesor y Periodistas	Archivos digitales
4	Redactar, revisar e imprimir comunicado de prensa	Periodistas, asesor, y/o jefe de la oficina	Correo electrónico
5	Socializar comunicado de prensa con el directivo responsable del tema.	Periodistas, asesor, y/o jefe de la oficina	Comunicado digital
6	¿Es necesario realizar ajustes al comunicado de prensa? NO : Pase a la actividad #7 Sí: Regrese a la actividad # 4 y realice los ajustes respectivos	Periodistas, asesor, y/o jefe de la oficina	
7	Enviar comunicado de prensa a periodistas a nivel nacional y/o entidades interesadas en el tema.	Periodistas	Correo electrónico, chat de whastapp (para comunicado). canal de Youtube y página web institucional


Nota: Una vez impreso descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.

SQ-F08

Versión 04

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Publicar comunicado de prensa en el sitio web de la Entidad y difundir en redes sociales.	Periodista digital y/o <i>community manager</i>	Página web institucional, redes sociales
9	¿Habrá declaraciones sobre el tema? NO: Pase a la actividad #13 Sí: Pase a la actividad # 10	Jefe de la oficina	
10	Apoyar en la logística y convocatoria de la rueda de prensa y / o declaraciones.	Periodistas	Correos de convocatoria , chats de whastapp
11	Grabar en video y audio declaraciones, tomar fotografías según la pertinencia.	Periodistas, camarógrafos y fotógrafos	Archivo digital
12	Editar audio, video y fotografías para enviar a periodistas a nivel nacional y/o entidades interesadas en el tema	Editor multimedia y fotógrafos	Archivo digital
13	Publicar contenidos, ruedas de prensa, eventos y demás actividades en sitio web de la Defensoría del Pueblo y redes sociales	Periodistas, editor multimedia, periodista digital y/o <i>community manager</i>	Sitio web, redes sociales
14	Diseñar y ejecutar campañas comunicativas sobre temas relacionados con Derechos Humanos	Periodista digital y/o <i>community manager</i>	Página web, redes sociales
15	Recopilar información sobre la campaña a promover	Periodistas y <i>community manager</i>	Correo electrónico
16	Esquematizar boceto de campaña y elaborar de mensajes para difundir en campaña	Periodista digital y periodistas	Correo electrónico
17	Diseñar piezas gráficas para la web y redes sociales de la campaña con mensajes seleccionados	Diseñadores, periodista digital y periodistas	Archivo digital
18	Revisar y aprobar propuestas de piezas gráficas	Jefe de la oficina, asesor, periodista digital y/o <i>community manager</i> .	Archivo digital

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021


N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
19	Difundir la campaña virtual a través de canales de comunicación	Periodista digital y community manager	Página web, redes sociales.
20	Control y medición de campañas digitales	Periodista digital	Reporte electrónico
21	Monitorear la información registrada en los medios de comunicación con relación a la información suministrada por la Defensoría y de interés para la entidad. Si la información no es precisa se solicita la corrección al respectivo medio	Jefe de Oficina, asesor y periodistas	Correo electrónico o registro de medios
22	COMUNICACIONES EXTERNAS DEL SGA Y SGSST: Identificar en la matriz de comunicaciones externas los temas que requieren ser comunicados a las partes interesadas externas a la organización considerando condiciones de idioma, discapacidad, alfabetización del personal de la organización. Para tal fin, las comunicaciones deben ser en idioma español, la página web está diseñada y parametrizada bajo estándares para personas discapacitadas según lineamientos del MINTIC.	Responsables del SG-SST y SGA	Ver anexo matriz de comunicaciones externas
23	Mantener los registros respectivos como evidencia de comunicación externa según la matriz establecida	Responsables del SG-SST y SGA	Ver anexo matriz de comunicaciones externas
24	Fin		

4. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	Protocolo de Imagen Institucional
	Plan de Comunicaciones

5. DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS.


FUENTE	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO.

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021


FUENTE	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO.

6. ANEXOS. MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
SIGI					
Política del SIGI	Cambios en la Política	Responsable del SG-SST Responsable del SGA SIGI	Partes interesadas externas	Charla de inducción y reinducción (externos) Carteleras informativas Correo electrónico Página WEB Orfeo Intranet	FORMATO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN Carteleras, correos electrónicos Pagina Web Listas de asistencia de Excel y Teams Radicados Orfeo
Objetivos del SIGI	Inducción, Reinducción, Cambios en los objetivos	Responsable del SG-SST Responsable del SGA SIGI	Partes interesadas externas	Charla de inducción y reinducción Carteleras informativas Correo electrónico Página WEB Orfeo Intranet	FORMATO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN Carteleras, correos electrónicos Listas de asistencia de Excel y Teams Radicados Orfeo
Inducción de	Inducción,	Responsable del	Contratista	Charla de	Listados de

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: COM-P02
		Versión: 06
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
las actividades a realizar en el puesto de trabajo, que incluya la identificación y control de peligros y riesgos y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales/Aspectos e impactos ambientales significativos de las actividades realizadas en su puesto de trabajo	reinducción, cuando se identifiquen nuevos peligros, cuando se implementen nuevos controles para los riesgos evaluados/ Cuando cambien los aspectos e impactos ambientales.	SG-SST Responsables SGA		inducción y reinducción	asistencia Excel y Teams. Correos electrónicos de citación Grabaciones de las sesiones mediante Teams.
Respuesta antes emergencias	Según programa de capacitación -Inducción (contratista, subcontratistas)	Responsable del SG-SST /SGA	Todos los trabajadores, contratistas, subcontratistas proveedores, visitantes	Charlas y capacitaciones presenciales o virtuales Informativas /Cartilla de respuesta ante emergencia para visitantes Correo electrónico Campañas de comunicación	Listados de asistencia Excel y Teams. Correos electrónicos Módulo de inducción virtual para servidores y contratistas
Respuestas a comunicaciones sobre el SIG (PQRS, requerimientos externos)	Cuando se generen los informes	Subsistema de Servicio al Ciudadano	ALTA DIRECCION	Informe de Gestión	Acta Informe

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	
	Código: COM-P02	
	Versión: 06	
	Nombre del procedimiento: COMUNICACIONES EXTERNAS	Vigencia desde: 30/011/2021

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	EVIDENCIA
Requisitos de SST y Ambientales	Cuando se contraten servicios o se adquieran productos que afecten el desempeño del SG-SST y SGA	Responsable del SG-SST /SGA	Proveedores, contratistas Partes interesadas	Memorandos mediante Orfeo Correos electrónicos Reuniones virtuales o presenciales	Memorandos mediante Orfeo Correos electrónicos Manual de requisitos de SST para la contratación Lista de verificación Minutas de estudios previos
SG-SST					
Uso, mantenimiento y reemplazo de EPP	Inducción, reinducción, cuando se cambie algún equipo de protección personal	Responsable del SG-SST	Todos los Trabajadores que utilicen equipos de protección personal.	Capacitación	Formato de entrega de EPP Memorando mediante Orfeo. Correos electrónicos.
Informes de investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Cuando sea requerido por el ente externo	Responsable del SG-SST	Entes externos : ARL, Ministerio del Trabajo o Seccionales, según sea el caso	Informe de Investigación Memorandos mediante Orfeo	Según exigencia del ente que lo solicite, como correo, acta sello de radicación, entre otros. Orfeo