

2019

# Procedimiento comunicaciones



Proceso de Comunicaciones.

El proceso de comunicaciones en la Organización Sayco Acinpro se divide en dos grandes vertientes, la comunicación interna y la comunicación externa.

## 1. Comunicación interna

Contempla los procesos comunicacionales interdepartamentales y zonales. Está compuesto por:

### **Comunicados internos:**

Este medio de comunicación interno es utilizado para la difusión de directrices, instrucciones, modificaciones y alteraciones del funcionamiento de algún/varios proceso/s.

Característica:

- Se difunde a través del encargado de comunicaciones.
- Solo puede ser requerido por líderes de procesos.
- Debe ser aprobado previamente por Dirección Ejecutiva.
- Se utiliza el formato F05-GD.
- Se difunde exclusivamente a través del correo [comunicaciones@saycoacinpro.org.co](mailto:comunicaciones@saycoacinpro.org.co)
- Con sujeto: **IMPORTANTE Comunicado: Título del comunicado.**
- En formato PDF.
- Se lleva una trazabilidad en formato: XXX (NÚMERO DE COMUNICADO) – XXXX (AÑO DEL COMUNICADO), ejemplo 001-2016.
- Se almacenan digitalmente y físicos por el proceso de comunicaciones

### **Cartelera Virtual:**

Este medio tiene el objetivo de socializar noticias e informaciones en un formato menos formal y vinculante de forma virtual. En este se armoniza con actividades internas de la organización, perfiles de empleados y colaboradores, actividades extra laborales, etc.

Características:

- Responsabilidad del encargado de comunicaciones y directora gestión humana.
- De publicación mensual

### **Recursos para capacitaciones:**

En requerimiento de procesos, puede surgir la necesidad de crear contenidos multimedia para capacitaciones como videos instructivos, audios instructivos, presentaciones y otros documentos de texto que sirvan para capacitar y reforzar conocimientos y directrices en la organización. Estos son realizados a solicitud.

**Características:**

- Editados completamente por el encargado de comunicaciones (videos, audios, textos)
- Con aprobación de líderes de proceso o Dirección Ejecutiva según sea pertinente.
- Elaborado totalmente inhouse (sin utilización de servicios de terceros)

**Apoyo a procesos:**

El encargado de comunicaciones debe prestar total apoyo y respaldo en todo proceso comunicativo, desde revisión de textos y asesoramiento en contenidos.

## 2. Comunicación Externa

**Comunicados de prensa:**

El encargado de comunicaciones tiene la responsabilidad de redactar y estructurar comunicados de prensa cuando sea requerido, a ser publicado en las distintas plataformas comunicacionales OSA y enviado a distintos medios de comunicación.

**Características:**

- El documento debe tener correcta redacción y ortografía
- El contenido del documento debe ser aprobado obligatoriamente por la Dirección Ejecutiva
- El Documento debe poseer la imagen corporativa y datos de contacto con el encargado de comunicaciones.
- Debe ser enviado a medios y periodistas según lo establecido por la dirección ejecutiva.
- Debe publicarse en la página web y difundirse por redes sociales activamente (Facebook, Twitter e Instagram )

**Publicidad y pauta:**

El encargado de comunicaciones es el principal responsable de todas las estrategias publicitarias de la organización, con apoyo y respaldo de la Dirección Ejecutiva. Prestar apoyo a todos los procesos y zonas en este tema.

**Características:**

Versión 1	15/10/2019	P03- GD	Pág. 3
-----------	------------	---------	--------

- Idear y diseñar piezas publicitarias (volantes, pendones, banners, etc.)
- Manejo de presupuestos de impresión, envío de recursos publicitarios a sedes, etc.
- Idear y producir piezas publicitarias multimedia (audios, videos, cuñas)
- Contactar y supervisar la contratación de pautas en medios de comunicación
- Elaborar recursos informativos para los usuarios (folletos, documentos)
- Manejo de logos e identidad corporativa.
- Recepción, atención y contacto con periodistas y representantes de medios
- Encargado del responsable de intercambio informativo con otras entidades

#### **Página web y redes sociales:**

La persona encargada de comunicaciones es el principal responsable de la página web y redes sociales. Esta persona la que deberá mantener los contenidos actualizados y corregidos en ambas plataformas digitales.

##### Características:

- Administración de la página web (creación de secciones, ajuste de página, etc)
- Redacción de contenidos estáticos para página web (descripciones, presentaciones, etc)
- Redacción de contenido noticioso rotativo con la frecuencia pertinente
- Difusión de noticias y respuesta de comentarios a través de redes sociales.

#### **Boletín Externo digital:**

El Comunicador Social es el encargado de estructurar el boletín externo digital o newsletters desde la plataforma MDIRECTOR para envío de correos masivos.

##### Características:

- Administrar el contenido que será incluido en el boletín digital
- Corroborar que links estén apropiados
- Monitorear desenvolvimiento de la campaña de envíos (aperturas, rebotes, clicks)

### **3. Apoyo mensajes de texto**

En los casos que sea necesario el analista digital 1, apoya la gestión y el envío de mensajes de texto masivos a nivel nacional, siguiendo las instrucciones establecida en el procedimiento de PQR.

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Versión inicial del documento.	20/10/2015
02	Se anexa el numeral 3. Apoyo mensajes de texto	04/09/2018
03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Almacenamiento de los comunicados se podrá realizar de forma física</li> <li>• La socialización de noticias de la empresa se realizara se hará a través de la cartelera virtual, junto con gestión humana</li> <li>• Desde la fecha no realizaran boletines externos, ni internos.</li> <li>• Documento y los formatos asociados pasan del proceso de calidad al proceso dirección ejecutiva.</li> </ul>	15/10/2019

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b> Julián Granados	<b>Aprobó:</b> Ingrid Escalante
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b> Director de Calidad	<b>Cargo:</b> Directora Ejecutiva
Fecha: 15/10/2019	Fecha: 15/10/2019	Fecha: 15/10/2019