

|  |                                                                                                                        |                             |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.</b><br><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO</b> | Código: DE-F-12             |
|  |                                                                                                                        | Versión: 02                 |
|  |                                                                                                                        | Fecha: agosto 2025          |
|  |                                                                                                                        | Página <b>1</b> de <b>2</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Comunicaciones Externas                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      |                                                                                     | <b>INTEGRA EL PROCESO:</b> Gestión de Comunicaciones                          |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>OBJETIVO:</b> Divulgar información a través de piezas gráficas y publicitarias en los canales externos establecidos por la Empresa sobre los productos, servicios, los proyectos en ejecución y ejecutados, los avances y los logros alcanzados para la seguridad integral y la convivencia ciudadana en el municipio y la región. |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>ALCANCE:</b> Inicia con identificar el tipo de comunicación o pieza grafica a divulgar, la definición del público objetivo hasta la publicación y circulación de esta y la mejora continua.                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>RESPONSABLE:</b> líder del área de comunicaciones y/o Comunicador.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                     | <b>LÍDERES DE APOYO:</b> Directivos de la Alta Dirección y todos los líderes. |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b> Todas las áreas y/o dependencias                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>DEFINICIONES/GLOSARIO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>Pieza Visual Digital:</b> 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.                                                                                                                                                |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>Boletín de Prensa:</b> 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.                                |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>Comunicado de Prensa:</b> 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.                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>Comunicado Interno:</b> Es una comunicación escrita que se realiza para informar al público interno de la empresa sobre un asunto en particular.                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>Pieza Impresa:</b> Ésta puede ser pauta en prensa escrita, volante, afiche, hablador, libreta de apuntes, souvenirs, pasacalle, pendón, valla, entre otros.                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| <b>Reels:</b> Videos verticales usuales en la era digital.                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                               |                                                                                                               |                                                                            |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Descripción de la actividad/actividades                                                                                                              | Responsable                                                                         | Punto de Control                                                              | Documento Soporte de la actividad                                                                             | Observaciones                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Identificar el tipo de comunicación a divulgar pieza escrita o digital, los medios y canales de comunicación y el grupo objetivo al que va dirigida. | Gerente<br>Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador                         | Necesidad comunicativa.                                                       | Boletín de prensa<br>Comunicado<br>Pieza publicitaria<br>Invitación<br>Programación<br>Evento<br>Videos/Reels | Tener presente términos<br>Requisitos legales                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Acompañar la creación, definición de la publicación y divulgación de la pieza: Una vez obtenida la aprobación final de la pieza de                   | Gerente                                                                             | Redes sociales<br>Órganos escritos                                            | Pieza o comunicación publicada y divulgada.                                                                   | Canales y medios establecidos por la Empresa para la comunicación externa. |
| Elaboró: Jefersson Alzate Castaño<br>Cargo: Asesor Planeación<br>Agosto 2025                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      | Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez,<br>Cargo: Profesional Comunicaciones<br>Agosto 2025 | Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño,<br>Agosto 2025           |                                                                                                               |                                                                            |

|                                                                                  |                                                                                                                        |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.</b><br><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO</b> | Código: DE-F-12             |
|                                                                                  |                                                                                                                        | Versión: 02                 |
|                                                                                  |                                                                                                                        | Fecha: agosto 2025          |
|                                                                                  |                                                                                                                        | Página <b>2</b> de <b>2</b> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                              |                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                                                                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | comunicación por parte de la Gerente, se definen los canales y fechas para su publicación y divulgación.                                                                                                                                                            | Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                                                                                      |
| 3 | Publicación y divulgación de la piezas y herramientas de publicidad, apoyo en eventos externos e internos de logística: Se publica y divulga la pieza, a través de los canales de comunicación elegidos y se instala la logística demandada por el evento aprobado. | Gerencia<br>Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador | Registro y trazabilidad del comunicado o pieza comunicacional<br>Permisos y autorizaciones de eventos y programas | Pieza publicada y divulgada a través de los canales de comunicación externa<br>Registros fotográficos<br>Inscripciones<br>Escarapelas<br>Emblemas | Página WEB, Instagram<br>Facebook<br>Periódicos<br>Revistas<br>Medios televisivos<br>Medios radiales |
| 4 | Mejora continua                                                                                                                                                                                                                                                     | Líder de área Comunicaciones y/o Comunicador                 | Acciones de mejora                                                                                                | Plan de mejoramiento                                                                                                                              |                                                                                                      |

**ANEXO:**

**Control de cambios:**

| Versión: | Fecha de aprobación: | Ítem Modificado        | Motivo                                                 | Aprobado Por: |
|----------|----------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|
| 01       | 3/12/2019            | Todos                  | Creación                                               | Gerente       |
| 02       | Agosto 2025          | Código formato y todos | Actualización del manual de procesos y procedimientos. | CIGD          |

|                                                                              |                                                                                     |                                                                     |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaboró: Jefersson Alzate Castaño<br>Cargo: Asesor Planeación<br>Agosto 2025 | Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez,<br>Cargo: Profesional Comunicaciones<br>Agosto 2025 | Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño,<br>Agosto 2025 |  |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|