

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Comunicaciones Externas			INTEGRA EL PROCESO: Gestión de Comunicaciones		
OBJETIVO: 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.					
ALCANCE: 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.					
RESPONSABLE: líder del área de comunicaciones y/o Comunicador.			LÍDERES DE APOYO: Directivos de la Alta Dirección y todos los líderes.		
ÁREAS INVOLUCRADAS: Todas las áreas y/o dependencias					
DEFINICIONES/GLOSARIO:					
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.					
Reels: 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 Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Necesidad comunicativa.	Boletín de prensa Comunicado Pieza publicitaria Invitación Programación Evento Videos/Reels	Tener presente términos 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 Órganos escritos	Pieza o comunicación publicada y divulgada.	Canales y medios establecidos por la Empresa para la comunicación externa.
Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación		Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez, Profesional Comunicaciones		Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
					

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 2 de 2

	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 Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Registro y trazabilidad del comunicado o pieza comunicacional Permisos y autorizaciones de eventos y programas	Pieza publicada y divulgada a través de los canales de comunicación externa Registros fotográficos Inscripciones Escarapelas Emblemas	Página WEB, Instagram Facebook Periódicos Revistas Medios televisivos Medios radiales
4	Mejora continua	Líder de área Comunicaciones y/o Comunicador	Acciones de mejora	Plan de mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

GC-F-01 FORMATO SOLICITUD DE PIEZAS DE COMUNICACIONES V2

Control de cambios:

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

Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación	Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez, Profesional Comunicaciones	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
---	--	---	--