

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: noviembre 2025
		Página 1 de 2

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Comunicaciones Internas			INTEGRA EL PROCESO: Gestión de Comunicaciones		
OBJETIVO: Publicar y divulgar información sobre generalidades corporativas, campañas internas, asuntos frecuentes, fechas especiales, realización de reuniones, capacitaciones, integraciones y otras actividades específicas, al público interno de la empresa, a través de piezas de comunicaciones en los canales y medios internos establecidos por la Empresa.					
ALCANCE: Identificando el tipo de comunicación (informativa, formativa, motivacional, técnica, operativa) que debe ser conocida por el grupo de interés interno y termina con la divulgación y/o entre de la comunicación a través de los medios y canales establecidos en la empresa 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.					
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Identificar el tipo de comunicación a divulgar y/o logística requerida y el grupo objetivo al que va dirigida.	Persona solicitante Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Necesidad comunicativa.	Comunicado Lineamiento y/o decisión Invitación Programación Evento	Tener presente términos Requisitos legales
2	Definición de la publicación y divulgación de la pieza y montaje de la logística: Una vez obtenida la aprobación final de la pieza de comunicación y elementos para atender el evento o actividad por	Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador Solicitante Gerencia	Cumplimiento de una política, requisito o procedimiento.	Pieza o comunicación publicada y divulgada. Informe Elementos y/o materiales de logística	Canales de comunicación interna de la empresa: carteleras, tótem publicitario, Microsoft Teams, correo institucional y, en algunas ocasiones,
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: noviembre 2025
		Página 2 de 2

	parte de la dependencia solicitante y del Gerente, se definen los canales y fechas para su publicación, divulgación y realización.				grupo corporativo de WhatsApp.
3	Publicación y divulgación de la pieza e instalación de los elementos necesarios para el evento y/o actividad: Se publica y divulga la pieza a través de los canales de comunicación elegidos y se realiza el montaje de lo aprobado.	La persona depositaria del comunicado o pieza comunicacional a divulgar Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Registro y trazabilidad del comunicado o pieza comunicacional Registro fotográfico evento	Pieza publicada y divulgada a través de los canales de comunicación interna Registro fotográfico del evento y/o actividad.	
4	Mejora continua	Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Acciones de mejora	Plan de mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

GC-F-03 FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA, 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	
---	--	---	--