

	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 1 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de piezas de comunicaciones			INTEGRA EL PROCESO: Gestión de Comunicaciones		
OBJETIVO: Realizar piezas de comunicaciones para la publicación y divulgación de información concerniente con cada dependencia de la empresa o con los proyectos ejecutados por la organización.					
ALCANCE: Inicia desde la solicitud de elaboración de piezas de comunicaciones: Comunicado de prensa, boletín de prensa, comunicado interno, pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo y/o animación digital, y finaliza con la entrega a satisfacción al solicitante y su posterior publicación y divulgación y la mejora continua.					
RESPONSABLE: líder del área de comunicaciones y/o Comunicador			LIDERES DE APOYO: Directivos de la Alta Dirección y todos lideres		
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. Puntos de Control: En este campo deben incluirse las actividades o acciones que se realicen para evitar que ocurran reprocesos durante la ejecución del procedimiento. Pueden incluirse acciones realizadas tanto por personas como por herramientas electrónicas como software, aplicativos, páginas web, entre otras. Nota de condolencia: Mensaje breve y respetuoso que expresa solidaridad, apoyo y acompañamiento a una persona o familia ante la pérdida.					
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Solicitud de pieza de comunicaciones: Se recibe solicitud y la información por parte de la dependencia solicitante.	Directivo o líder que demanda la solicitud	líder del área de comunicaciones y/o Comunicador Validar pertinencia, oportunidad, objetivo y alineación con el objeto social de la Empresa	Formato Solicitud de Piezas de Comunicaciones.	Solicitud al correo institucional asignado a comunicaciones, mínimo cinco días hábiles a la publicación.

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 4

2	Definición del tipo de pieza: Se define el tipo de pieza de comunicaciones, ya sea comunicado de prensa, boletín de prensa, comunicado interno, pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo y/o animación digital, de acuerdo a la necesidad del solicitante.	Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Gerencia Proveedor de servicios en comunicaciones	Tipo de pieza comunicacional seleccionada.	Tener presente costos y presupuesto.
3	Revisión de la información: Se revisa, organiza, complementa y edita la información suministrada por la dependencia solicitante.	Directivo o líder que demandó la solicitud. líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Gerencia Asegurar uniformidad visual y reconocimiento de marca. Evitar riesgos legales y garantizar inclusión. Asegurar que llegue al público objetivo con eficacia.	Información final para la elaboración de la pieza.	Validar pertinencia y oportunidad de la información
4	Elaboración de pieza de comunicaciones: Si se trata de comunicado de prensa, boletín de prensa o comunicado interno, estos son elaborados y difundidos por el profesional de comunicaciones. Si se trata de pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo y/o animación digital, se remite la información final y se realiza la solicitud de elaboración a los proveedores de servicios en comunicaciones.	líder del área de comunicaciones y/o Comunicador Proveedores de servicios en comunicaciones	Proveedor de servicios en comunicaciones. Garantizar trazabilidad y autorización formal.	Comunicado de prensa, boletín de prensa, comunicado interno, pieza visual digital, pieza visual impresa, cuña sonora, presentación, fotografía, vídeo, animación digital	Tener claro el público objetivo. Garantizar inclusión.

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 3 de 4

5	Entrega de la pieza para aprobación: Se realiza la entrega de la pieza de comunicaciones para aprobación por parte de la dependencia solicitante y de la gerencia.	Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador Directivo o líder del área o dependencia solicitante Gerencia	Gerencia Directivo o líder solicitante	Pieza aprobada.	Comunicación eficaz.
6	Realización de correcciones a la pieza: Se realizan las correcciones encomendadas por la dependencia solicitante.	Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador Proveedores de servicios en comunicaciones	Proveedor de servicios en comunicaciones	Pieza final.	Rigor al revisar diseño y contenido.
7	Definición de la publicación y divulgación de la pieza: Una vez obtenida la aprobación final por parte de la dependencia solicitante y de la gerencia, se definen los canales y fechas para su publicación y divulgación.	Gerencia líder del área de comunicaciones y/o Comunicador Dependencia solicitante Gerencia	Canales y medios de comunicación	Pieza publicada y divulgada. Informe de ejecución.	Contar con la aprobación respectiva de elaboración y divulgación.
	Mejora continua	Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador	Acciones de mejora	Plan de mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

GC-F-01 FORMATO SOLICITUD PIEZAS DE COMUNICACIÓN

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 4 de 4

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	
---	--	---	---