

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: PR-COM-003</b>
	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Versión: 4</b>
		<b>Fecha: 06/Jul/2020</b>

## 1. OBJETIVO

Diseñar una hoja de ruta para la ejecución de la estrategia de comunicación de la Agencia de Desarrollo Rural que contribuya a comunicar, posicionar, informar y generar reconocimiento de la oferta y la gestión misional de la Agencia.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recopilación de la información y finaliza con la divulgación del contenido

## 3. BASE LEGAL

- Ley 1835 de 2017 “Por la cual se modifica el artículo 98 de la ley 23 de 1982 “sobre derechos de autor”.
- Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo”
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1680 de 2013 “Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones”
- Ley 1346 de 2009 “Por medio de la cual se atreva “la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”
- Ley 134 de 1994: “Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”.
- Guía de Lenguaje Claro para servidores Públicos de Colombia del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Directiva presidencial 01 de febrero de 2016.
- DECRETO 2693 DE 2012, Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Directiva Presidencial 07 del 2011 Directrices para la publicación de las entidades públicas del Orden Nacional.
- Circular 019 de 2019
- Circular 045 de 2019
- Directiva Presidencial 09 de 2019
- Directiva Presidencial 03 de 2019
- Circular 49 de 2020 y Anexo

## 4. DEFINICIONES

**Boletín de prensa:** es una herramienta de comunicación escrita en las organizaciones y se utiliza para difundir noticias de eventos, actividades e iniciativas dirigidas a los medios de comunicación.

**Boletín Interno o Newsletter:** Medio de divulgación propio, a través del cual se circula información de interés para todos los servidores públicos.

**Comunicado de Prensa:** Es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de aclarar o sentar posición frente a un tema de interés periodístico. Normalmente, se envía por correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión, así como a medios en línea y a bloggers.

**Comunicación Interna:** Es la comunicación dirigida al cliente interno, la cual busca fortalecer la cultura organizacional, el clima organizacional y la comunicación asertiva entre dependencias.

**Campaña de Comunicación:** Conjunto de estrategias comerciales para difundir y anunciar un producto o servicio, con la intención de lograr un determinado objetivo.

**Comunicación Externa:** Conjunto de acciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, para establecer la identidad, la finalidad y los servicios prestados.

**Consejo de redacción:** Compuesto por el Jefe de Oficina y el equipo de comunicaciones para definir acciones a realizar semanalmente, definiendo responsables y actividades.

**Correo masivo:** Herramienta que permite el envío masivo de información a los usuarios en general o de grupos específicos.

**Cartelera:** Espacio físico destinado en las Sedes Nacional y Territoriales para publicar información de interés.

**Desarrollo táctico:** Estrategias y mecanismos de comunicación para transmitir la información.

**Derecho de autor:** Es el derecho a ser reconocido como el único autor de modo tal de que nadie más pueda usurpar los beneficios económicos o intelectuales que salgan de esa actividad.

**Estrategia Comunicativa:** Herramienta de planificación que busca dinamizar la gestión de la comunicación interna y externa, basados en las políticas definidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones, avalado por la Entidad.

**Fondo de escritorio:** Imagen empleada como fondo de pantalla en los computadores a través del cual se circula información

puntual o coyuntural para todos los funcionarios y colaboradores

Intranet: Herramienta de comunicación interna que permite compartir información entre los empleados y facilitar el trabajo en equipo.

Medios de Comunicación: Instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

Página web: Herramienta que forma parte de un sitio web, la cual cuenta con enlaces, galerías, videos etc., los cuales permiten transmitir la identidad e información corporativa de una entidad.

Producción Audiovisual: Elaboración de contenidos para medios de comunicación audiovisual, con distintas fases tales: preproducción, producción y postproducción.

Pendón: Pieza de comunicación interna o externa, para divulgar información precisa sobre algún producto o servicio, generalmente impreso en banner.

Portafolio de Servicios: Documento o presentación donde se ofertan los productos o servicios de una entidad.

Piezas de Comunicación: Herramientas mediáticas que se utilizan para transmitir información de manera clara, dinámica, veraz y oportuna.

Redes Sociales: Sitios o comunidades virtuales que permiten interactuar entre sí, para compartir, comunicar e intercambiar información.

Rueda de Prensa: Convocatoria o invitación de varios medios de comunicación en un mismo espacio, con el fin de tener un acceso simultáneo a la información.

Ventana emergente: Herramienta o recurso automático que se utiliza para dar relevancia a una información de interés.

Volante: Herramienta de divulgación impresa, que contiene información clara, breve y concisa.

## 5. CONDICIONES ESPECIALES

Las solicitudes a la Oficina de Comunicaciones siempre deberán formalizarse a través de un correo electrónico dirigido a comunicaciones@adr.gov.co anexando debidamente diligenciado el formato Requerimiento de Comunicaciones F-COM 001.

Las solicitudes a la Oficina de Comunicaciones deberán tramitarse con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha objeto de la necesidad.

Para el caso de requerimientos que dependan del trabajo realizado por funcionarios y/o contratistas no pertenecientes a la Oficina de Comunicaciones, los soportes (documentos, fotografías, formatos, etc.), deberán estar absolutamente legibles para publicar y elaborar las piezas de comunicación en los casos que se requiera.

Para llevar un control de las publicaciones que se realizan en la página web, la Oficina creó el formato Esquema de Publicaciones F-COM-012 y así poder analizar cuáles son áreas responsables de la publicación de la información. Igualmente, se hará seguimiento de la información que la Ley de Transparencia solicite.

Deben tenerse en cuenta los siguientes parámetros:

Fotografía: identificación del lugar, contexto o pie de foto .

Imágenes en formato jpg con una resolución mínima de 600 pixeles y un tamaño mínimo de 1080X1920 Pixeles.

Textos: formato doc, txt, pptx o pdf, este último sobre todo para publicación

De acuerdo con la elección de piezas de comunicación a realizarse, los tiempos de producción variarán. Como referencia, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Piezas con diseño gráfico: al menos cinco (5) días hábiles.
- Boletines de Prensa: al menos dos (2) días hábiles.
- Audiovisuales: al menos diez (10) días hábiles.

La Oficina de Comunicaciones será la única responsable del diseño y producción de piezas gráficas y audiovisuales en estricto cumplimiento del manual de imagen institucional interna y externa.

Igualmente, para el diseño de las piezas de comunicación se recibirá por medio del requerimiento de comunicaciones previa aprobación del jefe inmediato, la información que se necesita plasmar en él, especificando recomendaciones de color (si las hubiere), tipo de fuente o idea general. Es de anotar que al momento de la aprobación o corrección de la pieza, se deben incluir todas las correcciones necesarias para evitar reprocesos en la elaboración del material.

La comunicación en situación de crisis será manejada por Comité de Crisis el cual deberá estar integrado por responsables de diferentes áreas de la ADR, (Presidente, Vicepresidentes, Secretario General, Secretario Jurídico, Jefe de Comunicaciones) y directivos de máximo nivel de las áreas implicadas directamente en cada caso , para establecer directrices a partir de la formulación de estrategias internas de comunicación, que serán implementadas en el manejo de los medios de comunicación masivos y el manejo de la comunicación en situaciones de crisis que puedan presentarse en la Agencia de Desarrollo Rural, con el fin de proteger la imagen institucional. Remitirse al Manual Guía Comunicaciones en Situación de Crisis y Manejo de Medios de

Para el caso de documentos legales, actos administrativos, notificaciones y demás que implique formalidades de Ley, estos deberán venir avalados para publicar por el jefe del área.

Para el caso en que se trabajen documentos con características señaladas en la Ley de Derechos de Autor, estos deberán venir debidamente identificados según los parámetros allí establecidos para ello y en caso de elaboración de piezas, debe ser aprobado por el jefe de área.

El Noticiero tiene periodicidad de publicación mensual, para los requerimientos e insumos deberá tenerse en cuenta los tiempos mencionados anteriormente.

Para la producción de piezas gráficas impresas (cartillas, plegables, etc.) no generadas por la Oficina de Comunicaciones, se debe recibir previamente por parte de la empresa encargada una muestra impresa o sherpa de impresión, el fin de verificar si la pieza cumple con lo establecido en el manual de imagen institucional. La verificación y aprobación estará a cargo del diseñador y del jefe de la Oficina de Comunicaciones, para después enviar a producción. La responsabilidad de la información contemplada dentro de las mismas estará a cargo del supervisor del contrato que dentro de la suscripción del convenio especificó el tipo de información a publicar. Las impresiones estarán enmarcadas dentro de la directriz de Austeridad.

En casos especiales, donde aparezcan menores de edad, se solicitará permiso debidamente diligenciado de los padres, para la distribución del material. Con la carta de autorización por parte de sus padres o tutores legales por medio de formato F-COM-011.

Cuando se envía material institucional a las Unidades Técnicas Territoriales, este debe ir debidamente relacionado a través de memorandos y compartidas por el correo electrónico a cada director territorial, informando fecha, material enviado y cuál debe ser el uso del material. La UTT debe dar respuesta de recepción de material, notificando a través de un correo electrónico.

La Oficina de Comunicaciones con base en los siguientes criterios da repuesta a los requerimientos de comunicación recibidos:

- Consejo de redacción: Tiene como objetivo tomar decisiones estratégicas con respecto al cubrimiento de eventos, elaboración de boletines de prensa, asignación de tareas y revisión de los avances en temas de comunicación interna y externa, tales como:
- Recepción de solicitud: Allí se procede a identificar el tipo de requerimiento si es video, pieza gráfica, texto, presentación, boletín, otros.
- Clasificación: Tipo de pieza que se va a realizar, para así definir cómo se realizará su ejecución.
- Priorización: Por orden de llegada, dando prioridad a solicitudes de Presidencia.
- Registro histórico: Semanal relacionando el tipo de solicitud.
- Selección de medios: Se define de acuerdo con la solicitud, cuál es el medio más efectivo.

El monitoreo de medios tiene como objetivo encontrar las noticias relacionadas con el sector Agropecuario y/o que afecten directa o indirectamente a la ADR. Para realizarlo, se hace una búsqueda en todos los medios de comunicación (radio, prensa escrita, televisión, internet y redes sociales). En el caso de las redes sociales, se lleva registro de las menciones que en ellas se haga de la Agencia, a través de press book (palabras claves).

La Oficina de Comunicaciones asignará las tareas a los periodistas por semana a través del Consejo de Redacción, quienes cumplirán un turno de disponibilidad permanente, para atender con oportunidad las necesidades o requerimientos de comunicaciones que se presenten en la Agencia.

Con el fin de contar con información actualizada sobre poblaciones objetivo y partes interesadas para la Agencia, se cuenta con una base de datos de contactos, la cual es actualizada diariamente, así como los contactos de las diferentes asociaciones y gremios.

El diseño de encuestas de calidad de servicio y satisfacción del usuario, serán diseñadas por la Oficina de Comunicaciones, con previa formulación de preguntas por parte de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Comunicaciones de la ADR se reúne con representantes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para coordinar la manera de ejecutar las comunicaciones relacionadas con proyectos a su cargo y/o relacionadas con el sector. Las directrices son dadas por el MADR y atendidas.

El jefe de la Oficina de Comunicaciones orienta al Presidente de la Agencia de manera personalizada, con los insumos de información para el manejo de entrevistas y medios de comunicación, de acuerdo al grado de confidencialidad. Igualmente, realiza el acompañamiento a visitas con los medios de comunicación nacional y regional, comités de seguimiento a directivos y acompañamiento en las visitas a campo.

La Oficina de Comunicaciones será la responsable de diseñar, administrar y revisar los contenidos publicados en la página web. Para ello, se apoyará en las diversas dependencias de la ADR a través del esquema de publicaciones que enfatiza la responsabilidad del área y delegados web, quienes tendrán la obligación de entregar la información correspondiente de su área para [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co), teniendo en cuenta la Ley de Transparencia Acceso a la Información Pública – Ley 1712 de 2014.

La veracidad de la información que se publique será responsabilidad de los delegados web definidos por cada dependencia.

Respuesta en redes sociales:

Estos medios de comunicación están administrados únicamente por la Oficina de Comunicaciones. Todo lo que se publica va ligado con la reunión de Consejo de Redacción.

Para dar respuesta oportuna al ciudadano en la Redes Sociales oficiales de la ADR, se activará el servicio de respuestas automáticas, con el fin de indicarle al ciudadano los pasos a seguir para realizar una PQRSD.

La ADR ofrece su Guía de Estilo Editorial MO-COM-002, para garantizar una línea de unidad de contenido y de calidad en todos sus productos informativos y publicaciones, con el tratamiento ortográfico y sus usos correspondientes, donde también se refiere a las especificaciones técnicas de los principales contenidos que crea y divulga la Agencia de Desarrollo Rural en materia de comunicaciones.

Esta guía va dirigida a todo el personal de la ADR, consultores y colaboradores externos que participen en la redacción, edición, corrección de textos y productos informativos.

## 6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recopilar información	<p>Diariamente se consolida la información relacionada con los eventos que realizarán en las áreas.</p> <p>Las solicitudes para divulgación de la información relacionada con eventos internos, avisos sobre los cambios y/o actualizaciones y demás que surjan al interior de las oficinas de la ADR, se efectuarán a través del formato definido por la Oficina de Comunicaciones.</p>	Jefe del área y/o Responsables de área o proceso Unidades Técnicas Territoriales y Oficina de Comunicaciones.	<p>Matriz de Entregas Unidades Técnicas Territoriales F-COM-008</p> <p>Cronograma de actividades</p> <p>Correo electrónico comunicaciones@adr.gov.go</p> <p>Requerimiento de Comunicaciones F-COM 001</p>
2	Clasificar actividades	<p>En la reunión semanal dirigida por la Jefe de Oficina de Comunicaciones, se analiza los diversos eventos que se van a cubrir. Una vez recibida y clasificada la solicitud, según la priorización se revisa si necesita o no, de un diseño en especial.</p> <p>Si no necesita diseño, se organiza y se envía desde el correo de comunicaciones@adr.gov.co.</p> <p>Si necesita de realizar un diseño continuar con la actividad 4 a 9</p>	Jefe de Oficina de Comunicaciones Profesional del área	<p>Listado de Asistencia Código F-DER-002.</p> <p>Correo electrónico comunicaciones@adr.gov.co.</p> <p>Requerimiento de Comunicaciones F-COM 001</p> <p>Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005</p>
3	Realizar actividades	<p>Una vez surtido el Consejo de redacción y determinadas las actividades a realizar según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de eventos.</li> <li>• Cubrimiento de eventos de forma presencial y/o virtual</li> <li>• Búsqueda de material periodístico para página web</li> <li>• Búsqueda de información periodística para redes sociales.</li> <li>• Lluvia de ideas para generar material para redes sociales.</li> <li>• Creación de material periodístico para redes sociales.</li> <li>• Cubrimiento de eventos en la toma fotografías, grabaciones y entrevistas.</li> </ul>	Equipo Oficina de Comunicaciones	<p>Listado de Asistencia de Asistencia F-DER-002.</p> <p>Seguimiento y control de comunicados de prensa F-COM-006</p> <p>Seguimiento y control de Piezas Gráficas F-COM-004.</p> <p>Actualización de bases de periodistas F-COM-007.</p> <p>Matriz de entregas UTT F-COM-008.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de Redes Código: F-COM-003</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y edición de videos.</li> <li>• Creación de piezas gráficas para redes sociales.</li> <li>• Apoyo a la Presidencia de la ADR en presentaciones</li> </ul> <p>De acuerdo a lo anterior continuar con la actividad 9.</p>		
4	Diseñar la pieza gráfica	Se revisa la redacción del texto que llegó en el requerimiento, y se envía por correo electrónico al líder de diseño para que analice y designe al profesional que va a realizar la pieza.	Equipo Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico institucional. Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005
5	Realizar y revisar la pieza gráfica.	Una vez realizada la pieza gráfica, se pasa a revisión de ortografía y/o estilo.	Equipo Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico institucional. Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005
6	Pre aprobar la pieza gráfica o multimedia	La jefatura de la Oficina de Comunicaciones pre aprobará la pieza gráfica o multimedia.	Jefe de Oficina y/o el profesional de oficina autorizado	Correo electrónico institucional. Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005
7	Aprobar pieza para divulgación	Quien realizó la solicitud, recibe por correo electrónico el arte final para ser aprobado y posteriormente publicado. (Solo se recibirá un cambio por pieza diseñada, de lo contrario deberá ser diligenciado nuevamente el formato de Requerimiento de Comunicaciones y por ende volverán a correr los tiempos a partir de la nueva solicitud).	Jefe del área y/o Responsables de área o proceso.	Correo electrónico institucional. Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005
8	Crear campañas internas	Se establecen las campañas que se realizarán por medio del Consejo de Redacción	Equipo Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico institucional. Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005
9	Producir contenido	<p>Se analiza la información para producir contenidos periodísticos para página web y envío a periodistas.</p> <p>Se analiza el tipo de piezas multimedia a realizar para que apoyen los boletines y Redes Sociales.</p> <p>Se analiza la información que se va a producir para las redes sociales.</p> <p>Sinergias con líderes digitales del sector agro y líderes digitales de Presidencia de la República.</p>	Equipo Oficina de Comunicaciones	<p>Listado de Asistencia Código F-DER-002.</p> <p>Seguimiento y control de comunicados de prensa. Código: F-COM-006</p> <p>Seguimiento y control de Piezas Gráficas. Código: F-COM-004.</p> <p>Actualización de bases de periodistas Código: F-COM-007.</p> <p>Matriz de entregas UTT Código: F-COM-008.</p> <p>Seguimiento de Redes Código: F-COM-003</p> <p>Monitoreo de apariciones de la ADR en medios de Comunicación. F-COM-009</p> <p>Drive Redes Sociales</p> <p>WhatsApp Agropower</p> <p>Chat UTT ADR</p>

				Urna de cristal (Correo electrónico)
10	Revisar y aprobar	Luego de generarse los contenidos como boletines, videos, imágenes, etc., se envían por correo electrónico al Jefe de Oficina y/o a la persona encargada de revisión del material.	Jefe del área y/o encargado	Correo electrónico
11	Divulgar contenido	<p>La divulgación externa tiene varias maneras de realizarse: Se genera el comunicado y se envía desde el correo prensa@adr.gov.co a los periodistas que cubren el sector a nivel nacional y/o regional. Es de anotar que se utiliza la Base de Datos de Periodistas.</p> <p>Adicionalmente, los periodistas del sector han creado grupos de WhatsApp con el fin de ser más rápidos en la entrega y el compartir de la información.</p> <p>Se publica en redes sociales la información enviada por los periodistas que ya se encuentra disponible la información a consultar.</p>	Equipo Oficina de Comunicaciones	<p>Correo electrónico prensa@adr.gov.co Página Web Agencia www.adr.gov.co Redes sociales ADR</p>

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Requerimiento de Comunicaciones F-COM-001.  
 Estrategia de Comunicaciones ADR  
 Guía de Estilo Editorial MO-COM-002  
 Manual de Crisis MO-COM-01  
 Manual de imagen institucional  
 Monitoreo de aparición de la ADR en medios de comunicación código F-COM-009  
 Matriz de entregas Unidades Técnicas Territoriales código: F-COM-008.  
 Autorización para realizar y publicar material fotográfico F-COM-011.  
 Esquema de Publicaciones F-COM-012  
 Matriz de Entregas Unidades Técnicas Territoriales F-COM-008  
 Cronograma de actividades  
 Listado de Asistencia Código F-DER-002.  
 Seguimiento a requerimientos de Comunicación Interna F-COM-005  
 Listado de Asistencia de Asistencia Código F-DER-002.  
 Seguimiento y control de comunicados de prensa. Código: F-COM-006  
 Seguimiento y control de Piezas Gráficas. Código: F-COM-004.  
 Actualización de bases de periodistas Código: F-COM-007.  
 Matriz de entregas UTT Código: F-COM-008.  
 Seguimiento de Redes Código: F-COM-003  
 Monitoreo de apariciones de la ADR en medios de Comunicación. F-COM-009  
 Urna de cristal (Correo electrónico info@urnadecristal.gov.co)  
 Correo electrónico

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
3	09/Abr/2018	Se agregaron circulares que recientemente se publicaron, el tema de la austeridad del gasto (directriz presidencial) y se retiraron formatos que ya no están vigentes para el proceso de gestión de la oficina; se actualizaron formatos de bases de datos de periodista 007. Se ingresaron los formatos: Matriz de entregas UTT - 008, Aparición de la ADR en Medios de Comunicación Código: F-COM-009.
4	06/Jul/2020	Se modifica el desarrollo y se adicionan formatos que permiten dan soporte a las actividades. Además se actualizó la normatividad y las condiciones especiales.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

<b>Nombre:</b> HECTOR BAUTISTA	CARRILLO	<b>Nombre:</b> SANDRA VIVIANA BELTRÁN FERNÁNDEZ	<b>Nombre:</b> Lina Rocio Barbosa Dueñas
<b>Cargo:</b>		<b>Cargo:</b> 2.2. Oficina de Planeación	<b>Cargo:</b> 2.3. Oficina de Comunicaciones
<b>Fecha:</b> 15/Jul/2020		<b>Fecha:</b> 24/Jul/2020	<b>Fecha:</b> 24/Jul/2020

COPIA CONTROLADA