



1. Objetivo:	Establecer los lineamientos, criterios y mecanismos para la gestión de la comunicación de la entidad, orientados a garantizar la transparencia, coherencia, oportunidad y calidad de la información dirigida a la ciudadanía, medios de comunicación y demás grupos de valor, mediante la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de estrategias, canales y acciones de comunicación, la articulación institucional y el uso racional de los recursos, con el fin de posicionar la imagen institucional, generar confianza y fortalecer la participación ciudadana		
2. Alcance:	Inicia con la identificación de la necesidad de comunicación y la recepción de solicitudes parte de las direcciones técnicas, medios de comunicación u otros grupos de valor; continúa con la planeación, elaboración, validación, aprobación y difusión de los mensajes a través de los canales institucionales definidos, garantizando la coherencia, oportunidad y pertinencia de la información emitida; y termina con el seguimiento, monitoreo y evaluación de los resultados de la comunicación, retroalimentación y el archivo o registro de las evidencias generadas, en el marco de la mejora continua del proceso.		
3. Líder:	Dirección General	4. Responsable:	Jefe de la Oficina Equipo de trabajo Oficina Asesora de Comunicaciones

5. Definiciones			
Estrategia de Comunicaciones	Es un plan estructurado que define cómo una Entidad se comunicará con sus audiencias objetivo, tanto internas como externas, para alcanzar sus metas y objetivos específicos.	Comunicado de Prensa	Es un documento oficial, redactado por la Entidad o individuo, que se envía a los medios de comunicación (periodistas, periódicos, televisiones, radios, blogs, etc.) con el objetivo de anunciar algo de interés noticioso para su posible publicación
Redes Sociales	Son plataformas digitales que permiten la creación de comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común	Portal Web	Plataforma en línea diseñada para ser un punto de acceso centralizado a una variedad de información, servicios y herramientas
Principio claridad	Uso de un lenguaje sencillo y comprensible para todos los ciudadanos, evitando tecnicismos innecesarios.	Principio Coherencia institucional	Alineación con la misión, visión, valores y lineamientos de la entidad.
Principio pertenencia	enfoque en temas relevantes para la ciudadanía y el servicio público.	Principio inclusión	Uso de lenguaje respetuoso y no discriminatorio, que promueva la diversidad y la equidad.
Principio accesibilidad	Adaptación de contenidos para distintos formatos, incluyendo subtítulos, descripciones alternativas e infografías.	Canales digitales	En Función Pública son: Página web institucional, redes sociales, correo electrónico masivo, aplicaciones móviles y plataformas de gobierno digital.
Medios tradicionales	En Función Pública son: Comunicados de prensa, entrevistas en radio, televisión y prensa escrita, boletines impresos o carteleras físicas en sedes institucionales.	Espacios participativos	En Función Pública se identifican como: audiencias públicas, rendiciones de cuentas, ferias de servicios, encuentros ciudadanos, capacitaciones y mesas de trabajo.
Corrección de estilo	Proceso de revisión y perfeccionamiento de un texto para mejorar su calidad, claridad, fluidez y coherencia, sin alterar la voz ni la intención del autor	No aplica	No aplica


- 6. Políticas de Operación**
1. Toda información que se difunda externamente debe ser clara, verificable, consistente y ajustada a la normatividad vigente, garantizando el acceso a información pública de calidad.
 2. La emisión de comunicaciones externas debe realizarse exclusivamente por la Dirección o por los voceros oficialmente delegados, conforme a las competencias institucionales definidas.
 3. La información debe ser generada y difundida de manera oportuna, respondiendo a las necesidades de la ciudadanía, los medios de comunicación y demás grupos de valor.
 4. Todos los mensajes deben elaborarse en lenguaje claro, comprensible e inclusivo, asegurando condiciones de accesibilidad para la ciudadanía.
 5. La difusión de información externa debe efectuarse únicamente a través de los canales oficiales de la entidad, tales como sitio web institucional, redes sociales verificadas, comunicados oficiales, correos institucionales y ruedas de prensa.
 6. Toda comunicación externa debe estar alineada con la misión, visión, principios, valores y lineamientos estratégicos de la entidad.
 7. El tratamiento de la información debe cumplir estrictamente con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, garantizando la confidencialidad y seguridad de los datos personales.
 8. La gestión de medios y relaciones públicas en Función Pública estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y consiste en el establecimiento de contactos con periodistas, realización de ruedas de prensa, entrevistas y articulación con medios regionales y comunitarios. Para así posicionar la imagen institucional y así
 9. El monitoreo y Evaluación de la gestión de las comunicaciones e realizará mediante: la medición de impacto de las campañas y actividades (alcance en medios, métricas digitales, participación ciudadana, encuestas de percepción). Con esto se retroalimentar y mejorar continuamente la estrategia.
 10. La producción de contenidos en Función Pública será realizada exclusivamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones y comprende la elaboración de comunicados de prensa, piezas gráficas, videos institucionales, boletines electrónicos, informes ciudadanos, contenidos para redes sociales y página web. Con el fin de difundir información de manera clara, accesible y transparente.
 11. Toda comunicación externa generada debe ser registrada, organizada y archivada conforme a las políticas de gestión documental de la entidad, asegurando su trazabilidad y conservación como memoria institucional.

7. Riesgos			8. Indicadores		
Cod.	Nombre	No.	Nombre	No.	Nombre
34	Posibilidad de afectación reputacional Por bloqueo de un canal de comunicación externo debido al inadecuado manejo en las comunicaciones por parte de Función Pública	9	Comunicación en FP gestionada		https://www.funcionpublica.gov.co/DAFPSSIWeb/
35	Posibilidad de pérdida reputacional por demanda de los grupos de valor debido a la publicación de información clasificada	32	Posicionamiento de Función Pública		https://www.funcionpublica.gov.co/DAFPSSIWeb/
36	Posibilidad de afectación reputacional por denuncias o reclamaciones masivas debido a la falta de claridad en el contenido de las comunicaciones que pueden generar múltiples interpretaciones	Por definir	Por definir		Por definir
52	Posibilidad de afectación reputacional por quejas de grupos de valor debido a pérdida de integridad de la información cuando personal no autorizado realiza publicaciones en las redes o modifica contenido	Por definir	Por definir		Por definir
54	Posibilidad de afectación reputacional por quejas de los grupos de valor internos y externos debido a publicación Risko: inoportuna de información sobre la gestión de la entidad, imposibilidad de acceso a la red social (pérdida de claves, fallas tecnológicas fuera de control de la OAC)	Por definir	Por definir		Por definir
55	Posibilidad de afectación reputacional por quejas de los usuarios y los grupos de valor debido a violación de políticas de uso Risko: de las redes sociales e institucionales (el uso inadecuado de las redes sociales institucionales, opiniones personales, derechos de autor, correos masivos, lineamientos)	Por definir	Por definir		Por definir
56	Posibilidad de afectación reputacional por quejas masivas de los grupos de valor o de interés debido a la información no veraz y/o desactualizada en nuestra página web y redes sociales	Por definir	Por definir		Por definir

9. Descripción del procedimiento

No.	Iconografía	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/Formato	Sistema de Información
1		Diagnosticar las necesidades de comunicación en cada vigencia	Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, se identifican las necesidades de comunicación por oferta durante los tres últimos meses de la vigencia siguiente mediante reuniones previas con la alta dirección y direcciones técnicas, considerando los canales, recursos y lineamientos institucionales. Identificación de las necesidades, públicos objetivos, canales existentes y percepción de la ciudadanía y servidores públicos sobre la entidad, Así mismo se obtiene la línea base para orientar la estrategia.	Últimos tres meses de la vigencia anterior	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC y Profesionales designados OAC	Documento de la Estrategia por parte de la Dirección	Documento Estrategia de Comunicación	TRD Oficial
2		Definir/Actualizar la estrategia de comunicaciones institucional	Una vez verificado las necesidades institucionales desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se actualiza o documenta la estrategia institucional, que contiene objetivos, mensajes claves coherentes con la misión institucional y lineamientos de Presidencia, actividades a desarrollar (campañas, piezas, medios, eventos, otros etc), identificando los canales, mecanismos y responsables.	Último mes del año y la segunda semana de enero del año siguiente. 30 días	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC y Profesionales designados OAC	Verificar la participación de las dependencias misionales y Alta Dirección	Documento Estrategia de Comunicación	TRD Oficial

3		Presentar y sustentar la estrategia de comunicaciones	La OAC consolida la estrategia de comunicaciones con las acciones interna y externas a desarrollar y el plan de acción anual, según los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, el cual es sustentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Una vez aprobado se inicia la gestión. Si se sugieren cambios se atienden y se comparte la estrategia de nuevo al CIOD.	Al 31 de enero de cada vigencia	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC	Validación contenidos Documento de la Estrategia	Documento Estrategia de Comunicación	TRD Oficial
4		Aprobar estrategia	Consiste en revisar, validar y aprobar formalmente la estrategia de comunicaciones propuesta, por parte de la Dirección General, con el fin de garantizar su alineación con los objetivos institucionales y lineamientos estratégicos de la entidad. Incluye la evaluación de los objetivos comunicacionales, la definición de públicos de interés, la pertinencia de los mensajes clave y la selección de los canales de comunicación, asegurando su coherencia, viabilidad y enfoque estratégico. Esta actividad culmina con la aprobación oficial de la estrategia, dejando evidencia del proceso, lo que habilita su implementación y seguimiento. Si el CIOD determina que requiere ajustes se procede desde la OAC y se valida por correo electrónico.	Al 31 de enero de cada vigencia	Comité Institucional de Gestión y desempeño CIOD	Validación en Comité	Documento Estrategia de Comunicación Acta	TRD Oficial
5		Redactar mensajes y contenidos generales	Se da inicio al desarrollo del plan y la estrategia mediante la elaboración de textos institucionales claros, coherentes y alineados con la identidad de la entidad (logos, con el fin de informar, sensibilizar y orientar a los diferentes públicos de interés. Estos mensajes constituyen la base de la comunicación oficial, tanto interna como externa, y deben ajustarse a principios de lenguaje claro, transparencia y accesibilidad. Incluyen productos como: comunicados oficiales, notas informativas, publicaciones para redes sociales, boletines internos, mensajes de interés ciudadano, contenidos para la página web, campañas pedagógicas, entre otros. Cada mensaje debe elaborarse teniendo en cuenta el objetivo de comunicación, el público al que va dirigido, el canal y garantizar con criterios de Claridad, Coherencia, Pertinencia, Inclusión y Accesibilidad	2 a 5 días hábiles	Profesionales designados	Validación ortográfica y técnica	Envío por correo electrónico para revisión	TRD oficial
6		Elaborar comunicados de prensa según la necesidad identificada.	Los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones redactan los comunicados de prensa según Instructivo de Comunicación de Prensa	1 a 2 días hábiles	Profesionales designados	Aprobación de Dirección o Direcciones Técnicas	Comunicado de Prensa publicado y difundido	TRD oficial
7		Gestionar las redes sociales	Creación de contenido gráfico, audiovisual y textual para redes; programación y monitoreo de interacciones.	Diario / según estrategia de comunicaciones / directrices de Presidencia	Profesionales designados	Aprobación del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicación en la Red Social	TRD oficial
8		Administrar los contenidos del portal web institucional	Actualización de secciones, publicación de noticias y documentos de interés, ver instructivo actualizaciones del portal web	Diario	Profesionales designados	Validación de accesibilidad y coherencia institucional	Publicación realizada en el portal web y Registro en el formato de publicaciones web	TRD oficial
9		Realizar transmisiones en vivo	La actividad de transmisiones en vivo comprende la organización, producción y emisión en tiempo real de contenidos institucionales a través de plataformas digitales oficiales. Incluye la planificación técnica y comunicacional del evento a transmitir, la verificación de requerimientos de video, audio, iluminación y conectividad, así como el montaje de equipos profesionales (cámaras, captadoras, micrófonos, mezcladores y sistemas de streaming). Durante la transmisión, el equipo técnico realiza el monitoreo continuo de audio, video, señal y plataformas sociales, asegurando que la ciudadanía reciba la información de forma clara y oportuna. Finalizada la emisión, se descargan, resguardan y archivan los archivos audiovisuales, se generan clips o resúmenes si corresponden, y se elaboran informes básicos de rendimiento o alcance digital.	2 a 4 días hábiles	Profesionales designados	Usar un "checklist" técnico (pruebas de audio, video, internet) Validación de derechos de transmisión (si aplica) Revisión de calidad antes de salir al aire Monitoreo en tiempo real de la señal	Enlace de transmisión Métricas de la transmisión	TRD oficial
10		Verificar el cumplimiento de los lineamientos institucionales, normativos antes de cualquier publicación (control previo).	Consiste en revisar de manera previa todos los contenidos que serán difundidos externamente, con el fin de asegurar que cumplen con los lineamientos institucionales, políticas de comunicación, normativa legal vigente y criterios de protección de datos personales. Incluye la validación de fuentes de información, derechos de autor, uso adecuado de imagen institucional, confidencialidad de la información y autorización de vocería. Esta actividad debe realizarse antes de cualquier aprobación y publicación, dejando evidencia de su ejecución.	1 a 2 días hábiles	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina	Piezas de comunicación	TRD oficial
11		Revisar los contenidos por parte de los responsables definidos.	Consiste en evaluar y autorizar formalmente los contenidos generados para difundir por parte de los responsables designados, con el fin de garantizar su calidad, veracidad, coherencia institucional y cumplimiento de los lineamientos establecidos.	1 a 2 días hábiles	Directores, Jefes	Aprobación de Directores, Jefes	Piezas de comunicación	TRD oficial
12		Validar la coherencia, calidad y pertinencia de los mensajes frente a los objetivos estratégicos y lineamientos institucionales (control de calidad)	Consiste en analizar y asegurar que los mensajes elaborados estén alineados con la estrategia de comunicaciones, los objetivos institucionales, la identidad y el tono comunicacional de la entidad. Incluye la revisión de claridad, redacción, enfoque, público objetivo, oportunidad del mensaje y consistencia con otros contenidos emitidos. Esta validación se realiza previo a la aprobación final, garantizando que la información sea relevante, comprensible y genere el impacto esperado.	1 a 2 días hábiles	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina	Piezas de comunicación	TRD oficial
13		Difundir la información	Corresponde al conjunto de acciones orientadas a poner a disposición de los ciudadanos, servidores públicos y demás grupos de interés los mensajes, contenidos y productos comunicacionales elaborados por la entidad. Esta actividad busca garantizar que la información institucional circule de manera oportuna, accesible y en los canales más adecuados, contribuyendo a la transparencia, la rendición de cuentas y la construcción de confianza en la gestión pública. La difusión no se limita a publicar información, sino que implica planear, seleccionar y administrar los medios y plataformas de comunicación más apropiados según el público objetivo. Cada pieza de información debe difundirse en un formato accesible, atractivo y pertinente, ajustado a las necesidades del público. Esto incluye el uso de infografías, videos, subtítulos, lenguaje inclusivo y traducciones cuando sea necesario.	inmediato tras aprobación	Jefe de la Oficina y Profesionales designados	Cronograma de difusión	Evidencia de publicación	TRD oficial
15		Atender a los medios de comunicación	Esta actividad es clave dentro de la gestión comunicacional de una entidad pública, pues constituye el puente directo entre la institución, los periodistas, los medios de comunicación y la ciudadanía. Su objetivo principal es garantizar un flujo de información oportuno, claro y veraz, fortaleciendo la transparencia, la participación y la confianza en la gestión pública. la atención a medios de comunicación: 1) implica la recepción, gestión y respuesta a solicitudes de información, entrevistas, declaraciones y aclaraciones requeridas por periodistas o medios de comunicación, 2) requiere preparar insumos oficiales como comunicados de prensa, boletines, notas aclaratorias o documentos de contexto que respalden las respuestas, 3) comprende la coordinación de ruedas de prensa, vocerías institucionales y la disposición de portavoces autorizados que transmitan los mensajes institucionales de forma coherente y alineada con la estrategia comunicativa, y 4) incluye el monitoreo de publicaciones en medios para dar seguimiento al cubrimiento de la entidad, detectar riesgos reputacionales y generar correctivos cuando sea necesario.	Máximo 5 días hábiles (Ley 1755/2015)	Jefe de la Oficina y Profesionales designados	Registro de solicitudes	Correo electrónico / Orfeo	TRD oficial
16		Registrar y auditar las comunicaciones externas entidades, garantizando su trazabilidad y archivo (control posterior).	Consiste en documentar, organizar y almacenar todas las comunicaciones emitidas por la entidad, incluyendo sus soportes, aprobaciones y medios de difusión, conforme a las políticas de gestión documental. Incluye la verificación periódica de registros, control de versiones, disponibilidad de evidencias y cumplimiento de tiempos de retención. Asimismo, contempla la realización de revisiones o auditorías internas con el fin de evaluar la conformidad del proceso, identificar desviaciones y generar acciones de mejora.	1 a 2 días hábiles	Jefe de la Oficina y Profesionales designados	Jefe de la Oficina y Grupo de Profesionales	Piezas de comunicación	TRD oficial
16		Realizar seguimiento y evaluación	Consiste en monitorear, medir y analizar el desempeño de las acciones de comunicación externa ejecutadas, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos definidos y el impacto generado en los diferentes grupos de valor. Incluye la recopilación de indicadores (alcance, interacción, cobertura en medios, tiempos de respuesta, entre otros), el análisis de resultados frente a las metas establecidas y la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y posibles desviaciones. Esta actividad permite generar informes periódicos, retroalimentar la estrategia de comunicaciones y definir acciones correctivas y preventivas en el marco de la mejora continua del proceso.	trimestral	Jefe de la Oficina y Profesionales designados	Sistema de Gestión Integrado	Sistema de Gestión Integrado	TRD oficial

17		Conservar la información	La OAC asegura la conservación de la gestión de la dependencia en los repositorios disponibles atendiendo la política de gestión documental	Permanente	Jefe Oficina OAC Profesionales OAC	Verificar TRD	Repositorio	TRD Oficial
----	---	--------------------------	---	------------	---------------------------------------	---------------	-------------	-------------

10. Diagrama de flujo



11. Documentos asociados

Manuales y guías			
Manual identidad visual función pública	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/manuales-guias	Manual identidad visual de la Presidencia de la Republica	http://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/documentos-estaticos-a-datos
Formato Comunicado de prensa	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/formatos	Instructivo comunicado prensa	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/manuales-guias
Guía producción herramientas técnicas	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/manuales-guias	Instructivo publicaciones portal web	http://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/instructivos-guias
Instructivo comunicado prensa	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/comunicacion-estrategica/instructivos-guias	Registro de Publicaciones del Portal Web	