

	PROCESO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-P-01
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 06 Página: 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y definir los canales de comunicación externa de la entidad para difundir información institucional de interés y al servicio de la ciudadanía con el propósito de fortalecer la comunicación pública y generar credibilidad y confianza en la Fiscalía General de la Nación.

2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de dar a conocer a la ciudadanía la información institucional y finaliza con la divulgación a través de los canales de comunicación externa de la entidad.

Aplica a las actividades de difusión de información institucional dirigida a la ciudadanía.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS¹

Información: “Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen”.

Información pública: “Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal”.

Información pública clasificada: “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley”.

Información pública reservada: “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley”.

Publicar o divulgar: “Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión”.

¹ 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.

	PROCESO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-P-01
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 06 Página: 2 de 9

Sujetos obligados: “Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5 de esta ley”.

Comunicación pública: es la planificación estratégica y operativa de las interacciones entre la ciudadanía y una entidad pública, con el objetivo de mantener informado a sus funcionarios, entidades de control y ciudadanía en general, brindando acceso fácil a la información a las relaciones, transparencia y satisfacción de los ciudadanos.

La comunicación pública es imprescindible en las entidades públicas, ya que les asegura productividad desde adentro, y posicionamiento y buena atención para los ciudadanos.²

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Circular 0006 del 17 de marzo de 2020: Políticas para el manejo de información pública de la Fiscalía General de la Nación.
2. 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”.
3. Guía para la administración y actualización del portal web institucional.
4. Manual Estrategia de Gobierno Digital vigente.
5. Estrategia de Comunicaciones de la Fiscalía General de la Nación vigente.

5. DESARROLLO

5.1. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y NOTICIAS A TRAVÉS DE LOS CANALES INSTITUCIONALES, PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Identificar necesidad de divulgación de información</p> <p>Cada integrante del equipo, en el nivel central o en las regiones, tiene a cargo una fuente de información asignada, entiéndase delegada, dirección, grupo o seccional de la Fiscalía General de la Nación. Mediante un vínculo de confianza con el representante de cada área, el servidor de la Dirección de Comunicaciones recopila la información periodística y establece la mejor forma para publicarla, sea en formato noticia por tratarse de asuntos de inmediatez o informes especiales cuando sean temas fríos que requieren mayor desarrollo y preparación.</p> <p>El equipo de Comunicación Externa realiza un consejo de redacción en el que se proponen los temas y los días a divulgar.</p>	Equipo de Comunicación Externa	Actas de consejos de redacción o correos electrónicos.

² Sánchez, Duvian - Marketing Digital para empresas



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>2.1. Elaborar boletines, comunicados de prensa y otros documentos con fines periodísticos</p> <p>Redactar los documentos de acuerdo con la información que sea recibida de manera verbal y escrita por las distintas fuentes o áreas de la entidad como delegadas y direcciones especializadas o seccionales.</p> <p>En los casos concretos, en los que se suministren los nombres de las personas que estarían involucradas en la comisión de un delito, el formato de boletín contendrá un texto jurídico que hace referencia a la presunción de inocencia y al origen de la información que el mismo contenga.</p> <p>2.2. Desarrollo de piezas gráficas y/o videos</p> <ul style="list-style-type: none">• Redacción de mensajes, de notas o libretos• Diseño de piezas gráficas, edición de notas y/o producción de videos <p>En cualquiera de los casos, el funcionario se encarga de la redacción y la producción del boletín de prensa, comunicado o documento que será compartido a los periodistas externos. En la mayoría de los casos para complementar el documento escrito se contará con la declaración de un funcionario quien se encargará de darle voz a la información generada. El periodista se articula con las oficinas de prensa de otras entidades cuando se trata de acciones interinstitucionales, y ubica fotografías o material audiovisual para soportar el tema.</p> <p>La producción del material audiovisual a divulgar será realizada por el Equipo Audiovisual, con el apoyo del equipo de comunicación externa.</p>	Periodistas y Equipo Audiovisual	Propuesta de documento, boletín, comunicado o pieza audiovisual.
3	<p>Editar los textos</p> <p>Los documentos generados por la Dirección de Comunicaciones son revisados y editados por un equipo dispuesto para este fin.</p> <p>Los boletines, comunicados de prensa y los documentos con fines periodísticos son revisados por uno de los integrantes del grupo editorial, quien hace una verificación de la redacción.</p>	Editores y responsables de actualizar la página web y las redes sociales	Propuesta de documento, boletín o comunicado enviado y revisado, correos electrónicos.
4	<p>Verificar y aprobar el documento a divulgar</p> <p>Previa difusión del boletín, comunicado de prensa y otros documentos con fines periodísticos (incluido video y fotos), se somete el texto a la revisión del área que suministró la información original. Esto se hace con el propósito de obtener su aval y garantizar su veracidad.</p>	Periodistas y área que emite la información inicial	Documento, boletín o comunicado aprobado

	PROCESO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-P-01
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 06 Página: 4 de 9

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5	<p>Divulgar la información</p> <p>Una vez editado y aprobado el texto periodístico se procede a hacer la divulgación de los boletines, comunicados y documentos periodísticos a través de los canales de comunicación institucionales, de acuerdo con los siguientes lineamientos:</p> <p>El producto periodístico puede ser divulgado a través de los grupos o listas de difusión de WhatsApp creados con los números de contacto de los representantes de los distintos medios de comunicación nacional e internacional; en la página web www.fiscalia.gov.co y en las redes sociales previa coordinación y análisis con el equipo de Estrategia Digital de acercamiento a los ciudadanos.</p>	<p>Periodistas y responsables de actualizar la página web y las redes sociales</p>	<p>Página web, mensajería instantánea, correos electrónicos o redes sociales institucionales</p>
6	<p>Actualizar canales digitales</p> <p>Publicar en la página web los boletines, comunicados de prensa y documentos con fines periodísticos.</p> <p>Nota 1: La Subdirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones brindará soporte y mantenimiento de la infraestructura de la página web.</p> <p>Publicar las noticias, documentos, audios o videos que se generan en la entidad en redes sociales y/o plataformas digitales, según corresponda.</p> <p>Nota 2: Si la información a difundir no es de carácter periodístico se procederá a publicar en el lugar de la página web que indique el área solicitante.</p>	<p>Responsables de actualizar la página web y las redes sociales</p>	<p>Página web actualizada y publicaciones en redes sociales</p>
7	<p>Monitorear los medios de comunicación: prensa, radio, televisión y redes sociales.</p> <p>Realizar el monitoreo de medios de comunicación y presentar un informe de las noticias referentes a la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>Nota. Esta actividad está sujeta a la vigencia del correspondiente contrato o convenio.</p>	<p>Equipo de monitoreo</p>	<p>Informes digitales de monitoreo de medios</p>

5.2. RUEDAS DE PRENSA, DECLARACIONES Y MATERIAL DE APOYO PERIODÍSTICO

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Organizar ruedas de prensa</p> <p>Disponer los medios logísticos y tecnológicos para realizar las ruedas de prensa.</p> <p>Nota 1: la organización consta de la adecuación del espacio y los elementos de audio y video.</p>	<p>Equipo audiovisual y periodista a cargo de la información</p>	<p>No aplica</p>

	PROCESO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-P-01
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 06 Página: 5 de 9

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Producir material informativo para la rueda de prensa Gestionar y procesar el material audiovisual o escrito que va a acompañar la rueda de prensa o las declaraciones institucionales Nota 1: la aprobación del material estará a cargo de la Directora de Comunicaciones.	Periodista a cargo de la información y equipo de producción	Material realizado
3	Desarrollar ruedas de prensa y declaraciones Ejecutar la rueda de prensa o declaraciones y divulgarlas.	Periodista a cargo, equipo audiovisual y equipo de redes.	Reporte de voceros, redes sociales y plataformas digitales.

5.3. RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Evaluar alianzas interinstitucionales Analizar y revisar la propuesta. Después de establecer su viabilidad, apoyar su producción y ejecución. Nota 1: La Dirección de Comunicaciones soporta la ejecución de las actividades que las áreas adelanten con entidades públicas o privadas.	Periodista y equipo audiovisual	Campaña o estrategia
2	Divulgar el producto acordado Dar a conocer el resultado final de la alianza interinstitucional (campañas, ruedas de prensa, entre otros).	Periodista, responsables de la administración de la página web, redes sociales e intranet	Producto final divulgado

6. PUNTOS DE CONTROL

NUMERAL	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
5.1. Actividad 3. Editar los textos	La divulgación de información institucional inexacta o con errores, o que vulneren lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014.	Editores y responsables de actualizar la página web y las redes sociales	Propuesta de documento, boletín o comunicado enviado y revisado, correos electrónicos.
5.1. Actividad 4. Verificar y aprobar el documento a divulgar	La divulgación de información institucional inexacta o con errores, o que vulneren lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014.	Periodistas y área que emite la información inicial	Documento, boletín o comunicado aprobado

	PROCESO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-P-01
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 06 Página: 6 de 9

5.1 Actividad 7. Monitorear los medios de comunicación: prensa, radio, televisión y redes sociales.	El impacto de la información divulgada a través de los medios de comunicación.	Equipo de monitoreo	Informes digitales de monitoreo de medios
5.3 Actividad 1. Evaluar alianzas interinstitucionales	El impacto de la información divulgada a través de los medios de comunicación.	Periodista equipo audiovisual y equipo de monitoreo.	Campaña o estrategia

7. ASPECTOS GENERALES

Para el logro del objetivo del proceso en términos de comunicación externa es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Dar a conocer los diferentes ejes temáticos que se desarrollan en la Fiscalía General de la Nación para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Poner en conocimiento de la ciudadanía la labor de la Fiscalía General de la Nación, sus diferentes servicios, la forma y plataformas para acceder a estos.
- Impulsar el posicionamiento de la Fiscalía General de la Nación en plataformas digitales como una entidad transparente, ética y confiable que muestra resultados.
- Dar a conocer las acciones de mejoramiento de la Fiscalía General de la Nación que buscan agilizar los procesos y dinamizar la labor de la entidad, en relación con la atención brindada a los usuarios.
- El Equipo de Comunicación Externa es el encargado de propender por un relacionamiento armónico con los representantes de los medios masivos de comunicación, mediante el trato respetuoso y cordial, y el suministro de información institucional veraz y de interés general, que no ponga en riesgo el curso de las investigaciones y tenga el aval del director de Comunicaciones.
- Cada funcionario del Equipo de Comunicación Externa es responsable del óptimo desarrollo del proceso de generación y publicación de las noticias institucionales de las fuentes a su cargo. Destacando los contenidos que soporten la presencia de la Fiscalía en los territorios, la defensa de los derechos de las mujeres, los niños, niñas y adolescentes; los avances investigativos para esclarecer hechos delictivos contra defensores de derechos humanos y otras poblaciones de especial protección; la lucha contra el crimen organizado, la prevención del delito en las ciudades, la lucha contra el maltrato animal y demás

	PROCESO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	Código: FGN-EP02-P-01
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Versión: 06 Página: 7 de 9

ejes estratégicos definidos por el Fiscal General de la Nación y la Vicefiscal General.

- Los integrantes del Equipo de Comunicación Externa, además de realizar un cubrimiento de la información de las delegadas o direcciones que corresponda, asesora a los voceros en la divulgación de la información.
- El Equipo de Comunicación Externa realiza escritos, en diferentes géneros, para la publicación en el boletín interno.
- Para cumplir con el propósito de la Comunicación Pública se actúa de forma similar a las salas de redacción de los medios de comunicación y fueron definidos mecanismos de verificación a través de la fuente de información asignada para garantizar la precisión y veracidad en la información que se suministra al público externo e interno. (Ver actividad 1).

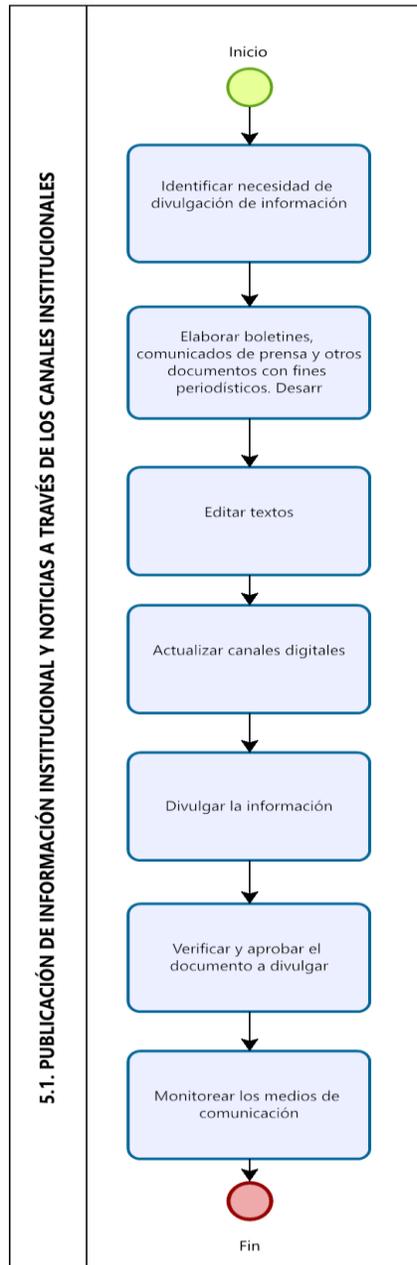
8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Proyectó: Arquitecta Institucional del SGI del proceso de Comunicación y Relacionamiento Institucional – Doris Prieto Mesa

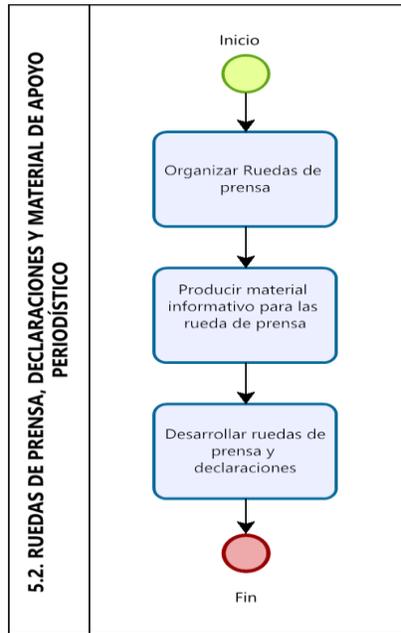
Aprobó: Líder del proceso de Comunicación y Relacionamiento Institucional –
Paola Andrea Tovar Niño - Directora de Comunicaciones

9. ANEXOS

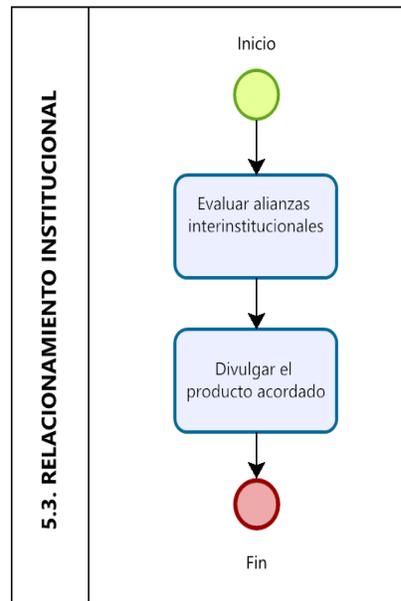
9.1 FLUJOGRAMAS



PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA



Powered by
bizagi
Modeler



Powered by
bizagi
Modeler