

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: GC_PR_01
		Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

## TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO .....	2
2.ALCANCE.....	2
3.DEFINICIONES.....	2
4.NORMAS LEGALES.....	3
5.NORMAS TÉCNICAS .....	3
6.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	3
7.FORMATOS, REGISTROS O REPORTES .....	5
8.PROCEDIMIENTO PASO A PASO .....	5
9.ANEXOS.....	7
10.CONTROL DE CAMBIOS .....	7

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: GC_PR_01
		Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

## 1. OBJETIVO

Determinar los diferentes herramientas comunicativas que permitan mostrar los resultados de la gestión para la conservación de los Parques Nacionales en los diferentes territorios e impulsar acciones a favor de la misión de la entidad con el fin de sumar aliados que contribuyan ya sea económica o técnicamente con el desarrollo de proyectos o fines institucionales y a su vez posicionar a la entidad en los diferentes medios de comunicación y en la agenda noticiosa del país a través de la difusión de información y campañas, promoviendo la participación, la transparencia e interacción con los diferentes usuarios de la entidad.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la identificación de necesidades de comunicación a nivel local, territorial y central, continua con el desarrollo de la metodología para dar respuesta y analizar posteriormente los resultados para la mejora continua. Incluye escenarios para la elaboración de productos, eventos, estrategias y su divulgación externa. Aplica al nivel local, regional y central de la entidad.

## 3. DEFINICIONES

<b>Comunicación Externa</b>	Comunicación que va dirigida hacia los grupos de interés externos a la institución y que tiene como propósito promover las actividades, productos y servicios de la entidad, además de contribuir al posicionamiento de su imagen y al fortalecimiento de la relación con sus públicos.
<b>Canal</b>	Medios, escenarios y plataformas por las cuales circulan los mensajes y la información en un colectivo humano.
<b>Comunicación</b>	La definimos para nuestros propósitos como la circulación de mensajes en una sociedad humana. Incluye niveles desde el envío de un mensaje entre emisor y receptor y la reacción generada, pasando por la difusión de información en distintos escenarios y por distintas plataformas para darle acceso a una colectividad, hasta labores de socialización de información de manera directa y presencial hasta la comunicación como construcción conjunta de sentido.
<b>Plan de medios</b>	Actividades que se desarrolla con la finalidad de difundir, socializar o posicionar un contenido (s) específico (s) y/o generar una movilización social en pro de un objetivo o una actividad. El plan estructura y define una serie de contenidos y las diversas maneras y tiempos para comunicarlos a través de distintos canales a los públicos escogidos.
<b>Monitoreo de prensa</b>	Revisión y registro de la información publicada sobre el quehacer de la institución en medios masivos de comunicación.
<b>Guion</b>	Descripción detallada de la forma y contenido que tendrá un producto de comunicación.
<b>Corrección de estilo</b>	Corregir la ortografía, gramática, sintaxis, coherencia, tipografía, estilo, formato y precisión fáctica del texto, con el fin de darle claridad, concisión y armonía; agregando valor al texto y volviéndolo inteligible para la mayor cantidad de destinatarios (públicos) o para aquel público objetivo escogido.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: GC_PR_01
		Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

#### 4. NORMAS LEGALES

- Constitución Política, Artículo 20 “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”
- Derecho a la información/derecho a acceder a los documentos públicos:
- El derecho a la información no es solamente el derecho a informar, sino también el derecho a estar informado. El artículo 74 de la Constitución Nacional, al consagrar el derecho de acceder a los documentos públicos, hace posible el ejercicio del derecho a la información, y de esta manera los demás derechos fundamentales ligados al mismo. El acceso a los documentos públicos no se traduce necesariamente en una petición o en la adquisición de nueva información. Es independiente tanto de la petición como de la información, y como tal, plenamente autónomo y con universo propio.
- Ley estatutaria 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Decreto 1151 de 2008 “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
- Decreto 2693 de 2012, “Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea 2012-2015”.
- Decreto 1078 de 2015, “Manual Estrategia de Gobierno en Línea”.
- Decreto 1008 de 2018, “Por el cual se establecen los lineamientos para la implementación de la Política de Gobierno Digital”.

#### 5. NORMAS TÉCNICAS

- Resolución No. 0246 del 8 de noviembre de 2010. "Por la cual se adopta el manual de identidad visual de Parques Nacionales Naturales de Colombia".
- Resolución de 0180 del 10 de junio de 2014. "Mediante la cual se conformaron los grupos internos de trabajo, entre ellos el de Comunicación y Educación Ambiental y se determinan sus funciones".
- Estrategia de Comunicación - Educación para la Conservación de la biodiversidad y la diversidad cultural.

#### 6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La comunicación externa busca emprende acciones para:
  - Dar a conocer el trabajo de la entidad, para convertir la misión de conservación en un tema de agenda pública y mediática.
  - Informar para la toma de decisiones y hacer acuerdos de conservación individuales y colectivos.
  - promover interacción y participación de los ciudadanos
  - Mostrar y generar transparencia al interior y fuera de la Entidad
  - Realizar ejercicios de Rendición de cuentas
  - Posicionar para ganar más aliados a la conservación y conectar a las nuevas generaciones a la naturaleza y conservación de las áreas protegidas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: GC_PR_01
		Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

- Divulgar los acercamientos, avances o acuerdos entre Parques Nacionales Naturales de Colombia y las diferentes comunidades con las que trabaja: campesinos, indígenas y comunidades afrodescendientes.
- Solventar y dar manejo a las crisis logrando cuidar la imagen de la entidad y de sus funcionarios para que den la respuesta más propicia frente a la información requerida ante problemáticas coyunturales de la situación del país y las áreas protegidas, que sean solicitadas por otras entidades o medios de comunicación.
- Para educar y hacer pedagogía sobre la conservación y temas de competencia de la entidad.
- El resultado final a largo plazo de comunicación externa, es propiciar que la mayor cantidad de colombianos aprendan los conocimientos y conceptos necesarios para que reconozcan el valor de las áreas protegidas, tengan un nexo afectivo positivo con ellas y apoyen desde todas las instancias posibles su conservación, en síntesis, posicionamiento.
- Este mecanismo necesario porque solo gracias a su implementación se posiciona, proyecta, promueve y refuerza de manera positiva el trabajo de la conservación de las áreas protegidas y la imagen de la entidad. Así mismo, fija un norte hacia cómo y qué va a divulgar Parques Nacionales Naturales de Colombia, necesario para diferenciarnos de las otras entidades del sector.
- La comunicación externa es además una herramienta para blindar los acuerdos logrados entre la entidad y las diferentes comunidades con las que trabaja y para lograr la aprobación de la sociedad en general. Debe permitir también que la ciudadanía apoye y retroalimente las medidas que tome Parques Nacionales como autoridad ambiental.
- La comunicación externa brinda la oportunidad de compartir e interactuar con los ciudadanos y de hacerlos partícipes de eventos, foros, paneles y diferentes actividades con las que se promueve la misión institucional, y que a su vez nos permiten reconocer a los públicos a quienes nos dirigimos para caracterizar mejor futuras comunicaciones. De igual manera, es estratégico convertir a Parques Nacionales Naturales en una fuente primaria de consulta tanto para los medios de comunicación, la academia (colegios y universidades) y para toda la ciudadanía y en ese sentido, la comunicación externa permite que la entidad sea reconocida.
- La comunicación externa debe mostrar los procesos de conservación a partir del entendimiento de quienes participan en esa tarea en el territorio; empoderar a los ciudadanos a partir de la apropiación de conocimiento sobre la conservación de la biodiversidad y las áreas protegidas de manera que se genere una participación activa de los sujetos; y generar la idea de la necesidad e importancia de que exista un ente administrador de las áreas protegidas y que tome las decisiones para el bienestar de la biodiversidad en Colombia.
- El Gobierno Digital es el nuevo enfoque en la que el Estado y la ciudadanía son los pilares fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia, en la que las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma en que esta puede aportar valor público. En este sentido el objetivo de la política de Gobierno Digital es el de: “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.
- Lo anterior, así como los demás referentes normativos permiten a la Entidad informar a los usuarios externos e internos, tener acceso a la información y el derecho a estar informado. Para eso se cuentan y utilizan los diferentes canales electrónicos y físicos con que cuenta la Entidad.
- La Corte Constitucional la definió como el derecho que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: GC_PR_01
		Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de su divulgación, publicación o cesión, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales. Asimismo, ha señalado que este derecho tiene una naturaleza autónoma que lo diferencia de otras garantías con las que está en permanente relación, como los derechos a la intimidad y a la información.

## 7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTE

N.A.

## 8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar la necesidad de comunicación conforme el documento de referencia y enviar la información al Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental en Nivel Central y Dirección Territorial, para su validación.  <b>NOTA:</b> El Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental en Nivel Central recibe la solicitud de apoyo de las diferentes unidades de decisión.	Nivel Central / Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental Nivel Central Direcciones Territoriales Áreas Protegidas	<i>GC_GU_02 Guía vigente mecanismos de comunicación externa</i>	Las solicitudes serán generadas por correo electrónico referenciando la solicitud, especificando la necesidad, el objetivo y la unidad de decisión a la cual corresponde.
2	Analizar la solicitud y si da a lugar, se recomienda la pieza y los canales de comunicación a implementar.	Nivel Central / Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	N.A.	El responsable asignado por el tema, será el responsable de emitir respuesta por correo electrónico a la solicitud informando claramente la recomendación que mas se adecúa a la solicitud e informando las actividades a ejecutar para dar continuidad.
<b>ETAPA DE PRODUCCIÓN</b>				
3	Recolectar la información necesaria para la producción de la pieza de comunicación. Investigación, acopio y curación de contenidos e insumos.  <b>NOTA:</b> Se debe contactar al responsable de la temática para levantar la información completa escrita, gráfica y audiovisual que se requiera como insumo para que se inicie la etapa de producción.	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental Comunicadores Direcciones Territoriales Áreas Protegidas	N.A.	Archivo del Material escrito o audiovisual aportado a través de correo electrónico o material impreso al respecto, por parte de la unidad de decisión responsable de la solicitud y organizada en carpetas digitales y/o físicas del proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: GC_PR_01
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
4	<p>Conformar un grupo de trabajo para asignar responsabilidades, cuando el producto de comunicación es una actividad o evento, lo cual se organiza teniendo en cuenta la lista de chequeo o acta de compromiso generada para tal fin.</p> <p><b>NOTA:</b> Diseñar un cronograma de producción y un plan de medios.</p>	<p>Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental</p> <p>Comunicadores</p> <p>Direcciones Territoriales</p> <p>Áreas Protegidas</p>	N.A.	<p>Generar una lista de chequeo y/o acta por cada una de las solicitudes recibidas y archivarla en la carpeta correspondiente, verificando el cumplimiento de la misma.</p>
5	<p>Proyectar el producto divulgativo planeado, ya sea: guion audiovisual, boletín, informes, cápsulas informativas, crónicas periodísticas, infografías, señalización, piezas gráficas digitales o impresas, realizando la respectiva corrección de estilo, diagramación y diseño.</p> <p>En el caso de los eventos: pre-producción, logística, montaje, presentación y cierre.</p>	<p>Nivel Central / Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental</p> <p>Direcciones Territoriales</p>	<p>GC_GU_02Guía vigente mecanismos de comunicación externa</p>	<p>Generar en soporte físico o digital del producto proyectado verificando el cumplimiento de los requerimientos conforme la lista de chequeo.</p>
6	<p>Revisar, ajustar y aprobar las diferentes piezas comunicativas y recomendar a las Direcciones Territoriales en que ámbito se divulgará (local, regional y nacional).</p> <p><b>NOTA:</b> En el caso de piezas audiovisuales o vallas, finalizar la producción.</p>	<p>Nivel Central / Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental</p>	N.A.	<p>Remitir por Correo electrónico o correo físico el producto proyectado y las recomendaciones y/o indicaciones correspondientes.</p>
<b>ETAPA DE EMISIÓN</b>				
7	<p>Realizar la divulgación del material comunicativo a través de los medios definidos o</p> <p>Realizar el evento o las copias digitales o impresas de los ejemplares que se requieran.</p>	<p>Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental</p> <p>Direcciones Territoriales</p> <p>Áreas Protegidas</p>	N.A.	<p>Guardar evidencia del Producto de comunicación divulgado (fotografía, print de pantalla o correo electrónico) que permita visualizar la ejecución del material comunicativo.</p>
<b>ETAPA DE SEGUIMIENTO</b>				
8	<p>Monitorear la información publicada en los medios de comunicación y analizarla para sugerir y concertar con el Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental, las formas de actuar frente a los temas publicados en los medios. Evaluar la estrategia o el proceso para la mejora continua.</p>	<p>Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental</p> <p>Direcciones Territoriales</p>	N.A.	<p>Diligenciar al terminar la etapa de emisión el Formato vigente monitoreo de prensa Código GC_FO_02 y archivar en la carpeta correspondiente a la solicitud.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: GC_PR_01
		Versión: 8
		Vigente desde: 13/10/2020

## 9. ANEXOS

- Anexo Flujograma procedimiento comunicación externa.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
17/05/2018	6	Ajustar el objetivo, alcance y puntos de control de algunas actividades de acuerdo a las necesidades de comunicación en 2018 y a la Estrategia Vigente de Comunicación de la entidad.
07/10/2019	7	Se actualizó las normas legales y los lineamientos o políticas de operación conforme las actividades de comunicación externa. Se actualizó la estructura del documento conforme los lineamientos del Instructivo vigente "Elaboración, actualización y derogación de documentos del SGI" DE_IN_08.

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Ana María Rocha P
	Cargo	Contratista – Grupo de Comunicación y Educación Ambiental
	Fecha	14/08/2020
Revisó	Nombre	Luis Alfonso Cano Ramírez
	Cargo	Coordinador Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental
	Fecha:	21/08/2020
Aprobó	Nombre	Luis Alfonso Cano Ramírez
	Cargo	Coordinador Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental
	Fecha:	08/10/2020



## ANEXOS 1

### FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: GC\_PR\_01

Versión: 8

Vigente desde: 13/10/2020

