

Las políticas de comunicación son parámetros a partir de los cuales se establecen relaciones no solo entre las personas que formamos parte de la organización, sino también entre las áreas que la componen, incluyendo la gerencia y todos los colaboradores. En el caso de Telemedellín, estas políticas adquieren un valor especial, pues permiten consolidar una cultura organizacional coherente con su carácter de medio público, participativo y comprometido con el territorio.

Al ser un canal hecho por y para los ciudadanos de Medellín, la comunicación interna no es solo un asunto operativo o funcional, sino una expresión del enfoque colaborativo, transparente y horizontal que define nuestra forma de hacer televisión y de trabajar por el bienestar común. Las políticas de comunicación garantizan, entonces, que las dinámicas entre personas y equipos reflejen los principios que guían la relación del canal con la ciudadanía: respeto, inclusión, corresponsabilidad y servicio.

¿Para qué se crean las políticas de comunicación?

Con las políticas de comunicación, Telemedellín pretende adoptar un enfoque estratégico en la gestión de la comunicación y aportar de manera significativa a la consecución de los objetivos organizacionales. Esto implica articular los procesos comunicativos con la misión del canal como medio de servicio público, integrando la participación ciudadana, la producción de contenidos con sentido territorial y el acceso democrático a la información.

Desde este enfoque, las políticas de comunicación no solo mejoran los flujos internos de información, sino que fortalecen la identidad institucional, alinean los mensajes con los valores del canal y contribuyen a que cada acción comunicativa —interna o externa— responda al propósito superior de Telemedellín: ser un espejo del territorio, contar lo que somos y lo que soñamos como ciudad.

Además, permiten establecer rutas claras para la toma de decisiones, la gestión del conocimiento y la creación de entornos laborales más colaborativos, donde la voz de cada persona cuente y donde los equipos trabajen en coherencia con una visión común: brindar contenidos útiles, relevantes y transformadores para la comunidad.

Políticas de Comunicación de Telemedellín

1. La interacción comunicativa de Telemedellín con el televidente será permanente, reconociéndolo como una parte vital en las operaciones del canal y en el proceso de retroalimentación comunicativa. Para ello, se utilizarán medios como:

- Medios masivos (radio, prensa y televisión).
- Medios virtuales de comunicación (PQRS, sitio web y correo electrónico: comunicaciones@telemedellin.tv).

- Redes sociales.
- Eventos en el Canal Parque.
- Activaciones en territorio.

2. Todos los medios de comunicación internos y externos, como el sitio web, carteleras, boletines, redes sociales, WhatsApp y pantallas digitales, se actualizarán de manera permanente, promoviendo una cultura de información basada en la claridad, oportunidad y veracidad.

3. Los comunicados y boletines de prensa de Telemedellín serán emitidos por el Área de Comunicaciones o directamente por la Gerencia del Canal y difundidos a través de nuestros canales oficiales, como la primera pantalla, redes sociales o correo electrónico, según lo requiera el caso.

4. Telemedellín es un medio de comunicación con contenidos incluyentes; por ello, nuestro lenguaje debe ser claro, comprensible, cotidiano y cercano a todos los públicos.

5. Telemedellín es un canal de comunicación que confía en las fuentes proveedoras de información y siempre procurará la objetividad de sus contenidos. No obstante, no se hace responsable de las opiniones de terceros, quienes deberán asumir la autoría de sus planteamientos.

6. El servicio al televidente será una plataforma de interacción permanente con nuestra audiencia y otros grupos de interés. Permitirá registrar y clasificar sus mensajes, dar seguimiento al grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas, y servir como instrumento para la toma de decisiones en las diferentes áreas.

7. La gestión comunicacional interna se enfocará en que los empleados interioricen la misión, visión y los objetivos institucionales tanto en su comprensión conceptual como en su práctica, para lo cual se realizará la divulgación en medios de fácil acceso a los servidores como el sitio web del canal, grupo de WhatsApp, correo electrónico institucional, sonido interno, carteleras internas y pantallas digitales.

8. Será un deber para todos aquellos que porten las prendas institucionales de Telemedellín, reflejar los valores establecidos en el código de integridad como son: Honestidad, Libertad y Respeto.

9. Se establecerá una línea de comunicación eficaz, abierta y bidireccional entre los empleados, la gerencia y las diferentes áreas, fomentando una comunicación participativa y horizontal. Esto permitirá que el personal exprese sus ideas, inquietudes y sugerencias de manera libre y efectiva, promoviendo su involucramiento en las actividades del canal y fortaleciendo una cultura

organizacional basada en el diálogo y la colaboración.

10. Las actividades internas del canal deberán ser planeadas y ejecutadas en coordinación entre el área de Gestión Humana, Relaciones Corporativas y las demás áreas según su participación o responsabilidad de acuerdo al evento.

11. La comunicación interna deberá transmitir de manera clara y efectiva los mensajes corporativos. Asimismo, deberá informar de forma oportuna sobre lo que ocurre tanto al interior como al exterior de la organización, promoviendo la transparencia y el sentido de pertenencia. Para ello, se utilizarán distintos canales y estrategias que faciliten el flujo de información, fomenten el diálogo entre las áreas y fortalezcan la cultura organizacional.

12. Se deberá cumplir estrictamente con lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Telemedellín, la cual define los parámetros generales para la gestión, manejo, uso y protección de los datos de carácter personal registrados en cualquier base de datos bajo su responsabilidad. Dichos datos podrán haber sido recolectados, tratados o almacenados en el desarrollo de sus actividades, ya sea en calidad de responsable o encargado del tratamiento, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

13. El Área de Relaciones Corporativas será responsable de planear y ejecutar las estrategias de comunicación para difundir el Plan Estratégico Institucional, garantizando que su mensaje sea claro, accesible y alineado con su vigencia. A través de acciones y herramientas efectivas, se asegurará que todas las áreas de Telemedellín comprendan y se adhieran a los objetivos proyectados, promoviendo una cultura organizacional unificada y orientada al cumplimiento de las metas institucionales.

14. Telemedellín implementará estrategias de comunicación efectivas para la gestión de crisis, asegurando respuestas oportunas, transparentes y alineadas con los valores institucionales. Ante cualquier situación que pueda afectar la imagen o credibilidad del canal, el Área de Comunicaciones y la Gerencia del Canal coordinarán la emisión de mensajes oficiales a través de los canales internos y externos, garantizando una información clara, veraz y coherente. Además, se promoverá la capacitación del personal en protocolos de comunicación de crisis para fortalecer la capacidad de reacción y mitigación de riesgos reputacionales.

Líneas de acción en Telemedellín para fortalecer la participación ciudadana y la comunicación pública

1. Transparencia y acceso a la información

- Garantizar que los ciudadanos tengan acceso permanente, libre y comprensible a la información sobre la gestión del canal, su programación, políticas editoriales, actividades y procesos internos que involucren recursos públicos o decisiones de impacto social.
- Utilizar canales efectivos como el sitio web, redes sociales, pantallas digitales, señal televisiva y espacios en el Canal Parque para difundir esta información de manera clara, oportuna y amigable.

2. Educación y sensibilización

- Generar contenidos educativos que ayuden a la ciudadanía a comprender el funcionamiento del canal, los derechos comunicacionales y la importancia del acceso a medios públicos como instrumento para la construcción democrática.
- Promover campañas que motiven a los ciudadanos a participar activamente en los procesos de producción, retroalimentación y mejoramiento de los contenidos y servicios que ofrece Telemedellín.

3. Plataformas de participación

- Fortalecer los espacios de participación ciudadana que ya existen como PQRS, redes sociales, encuestas, activaciones en territorio y eventos presenciales, ampliando su alcance y efectividad para recoger opiniones, propuestas y narrativas locales.
- Crear nuevas herramientas participativas, como laboratorios ciudadanos de contenidos, espacios de cocreación de programación, o convocatorias abiertas que involucren a colectivos barriales, culturales o comunitarios.

4. Diálogo abierto

- Promover encuentros directos y periódicos entre el equipo del canal y las comunidades, a través de *Conversatorios en el Parque*, *foros temáticos*, *mesas de trabajo barriales* o transmisiones en vivo que aborden temas de interés ciudadano.
- Fomentar una cultura de respeto, escucha activa y corresponsabilidad en estos espacios, como base para construir confianza entre el canal y la comunidad.

5. Capacitación y desarrollo de habilidades

- Desarrollar programas de formación para líderes sociales, jóvenes, colectivos culturales y ciudadanía interesada en aprender sobre producción audiovisual, narrativa territorial, periodismo ciudadano y uso ético de la información.
- Ofrecer estos espacios formativos de manera gratuita, descentralizada y con enfoque inclusivo, fortaleciendo así el tejido social y el empoderamiento comunicacional de los ciudadanos.

6. Evaluación y retroalimentación

- Establecer mecanismos regulares para evaluar la efectividad de los canales de comunicación y participación del canal, incorporando encuestas, buzones de opinión, grupos focales y análisis de métricas digitales.
- Utilizar esta retroalimentación para ajustar las estrategias comunicativas y garantizar que las políticas respondan a las expectativas reales de la comunidad.

7. Incentivos y reconocimiento

- Visibilizar y reconocer públicamente la participación activa de ciudadanos, colectivos o comunidades que han aportado significativamente a los contenidos o procesos del canal, a través de menciones en pantalla, redes sociales o eventos especiales.
- Promover el sentido de pertenencia y orgullo por hacer parte del ecosistema de Telemedellín como un canal construido entre todos.

8. Adaptabilidad y mejora continua

- Mantener una revisión periódica de las políticas de comunicación y los mecanismos de participación, adaptándolos a los cambios sociales, tecnológicos y culturales del entorno.
- Fomentar una cultura de innovación abierta que permita al canal evolucionar sin perder su esencia: ser el canal de Medellín, primero aquí te ves.

Seguimiento de la operación de la política en Telemedellín

El seguimiento a la implementación, desarrollo y actualización de las Políticas de Comunicación de Telemedellín se realizará de manera articulada con los sistemas de planeación, gestión y evaluación institucional, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las disposiciones de los entes reguladores como la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), la Comisión de

Regulación de Comunicaciones (CRC) y la Alcaldía de Medellín como entidad vinculante. Los instrumentos de seguimiento serán los siguientes:

1. Plan Estratégico Institucional (PEI)

El seguimiento de las acciones derivadas de la Política de Comunicación se integrará al PEI institucional, donde se verificará el cumplimiento de metas, actividades, responsables, plazos y productos establecidos. Este plan articulará las necesidades comunicacionales con los objetivos estratégicos del canal.

2. Plan Indicativo

Esta herramienta permitirá programar, de manera anual, las metas y recursos asociados a la ejecución de la política, alineándose con el Plan de Desarrollo Local, el Plan Estratégico Institucional y los lineamientos de la Alcaldía de Medellín. De esta forma, se garantizará la disponibilidad de recursos y capacidades para su desarrollo.

3. Formulario de Autodiagnóstico MIPG

Anualmente, el canal realizará el autodiagnóstico de las políticas MIPG, incluyendo las de comunicación, para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de ajuste. Este ejercicio se realizará con base en las metodologías y herramientas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

4. Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG)

Telemedellín reportará sus avances en el marco del FURAG como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional. El seguimiento a la política de comunicación se reflejará en los componentes relacionados con la gestión del talento humano, la participación ciudadana, la transparencia y la gestión estratégica de la información.

5. Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI)

La ejecución de acciones comunicacionales que requieran inversión presupuestal será incorporada al POAI. Este permitirá hacer seguimiento a los proyectos y actividades priorizados, verificando el uso eficiente de los recursos y su coherencia con los objetivos institucionales del canal.

6. Comité de Desempeño Institucional

El Comité de Desempeño Institucional de Telemedellín será la instancia responsable de orientar y coordinar el seguimiento a la Política de Comunicación. Estará conformado por representantes de la Gerencia, Dirección Administrativa, Planeación, Área de Comunicaciones, Gestión Humana y demás áreas según el tema. Este comité garantizará la articulación de la política con el Sistema Integrado de Gestión y tomará decisiones de ajuste o mejora con base en los informes de seguimiento.

ELABORÓ	Tatiana Vélez - Líder comunicaciones	26/07/2022
	Andrés Julián Pulgarín - Coordinador Calidad	
APROBÓ	Natalia Gallo - Directora Relaciones Corporativas	
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
V2	Actualización de Políticas e inclusión del componente de participación ciudadana	10/04/2025