Gestión de Comunicación Externa

Contenido

OBJETIVO	Garantizar la comunicación oportuna, clara y transparente con los grupos de valor, por medio de los canales de comunicación externos establecidos, con la finalidad de fortalecer el conocimiento de la gestión institucional y el impacto, resaltando los planes, programas, proyectos, logros y resultados del instituto. Alineado con los objetivos estratégicos: • Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.
ALCANCE	Inicia con información de las políticas, programas y servicios del ICETEX que requiere ser divulgada y finaliza con el conocimiento de la información por parte del público objetivo.
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
• Gobierno Nacional • Ministerio de Educación Nacional. • Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional. • Proceso Contractual. • Proceso gestión presupuestal	• Políticas de comunicación • Políticas de educación superior • Plan Estratégico • Acuerdo de aprobación del presupuesto. • Resolución de desagregación del presupuesto aprobado	**PLANEAR** • Definir lineamientos para la generación de información de la comunicación externa a través de los diferentes canales institucionales. • Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso.	• Plan Estratégico de Comunicaciones • Necesidades de contratación • Requerimientos tecnológicos	• Proceso gestión contractual • Medios de comunicación • Proceso Gestión de la Comunicación Organizacional • Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional.
• Procesos ICETEX	• Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra, suscrito y legalizado. • Acuerdo de aprobación del presupuesto • Resolución de desagregación del presupuesto aprobado • Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado • Certificado de Disponibilidad presupuestal • Información para comunicar externamente	**HACER** • Elaborar guiones, libretos, boletines para la presentación de la información de la entidad. • Brindar la información a los grupos de valor, por medio de los canales de comunicación externa (Boletín de prensa, Rueda de prensa, Ronda Medios y Redes sociales). • Desarrollar acciones de comunicación externa para atender situaciones de alto impacto. • Organizar y/o apoyar los eventos institucionales de impacto en la comunicación externa.	• Boletín de prensa. • Rueda de prensa. • Ronda de medios. • Información para publicar en canales de comunicación externos. • Información para comunicar internamente.	• Público en general • Procesos ICETEX • Gobierno Nacional • Ministerio de Educación Nacional.
• Procesos ICETEX	• Plan Estratégico de Comunicaciones. • Planes Institucionales	**VERIFICAR** • Realiza seguimiento posterior a la comunicación efectuada. • Realiza monitoreo de prensa. • Análisis de resultados de encuesta de satisfacción.	• Reportes de seguimiento. • Cálculo de Indicadores.	• Proceso Evaluación Independiente • Proceso Gestión de documental

COPIA CONTROLADA

Código: A6-1
Versión: 18
Fecha Vigencia (Acto Adtvo): 2026-10-19

Gestión de Comunicación Externa

MacroProceso	Gestión de comunicaciones	Proceso	Gestión de comunicación externa	Estado	Vigente

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
• Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional • Proceso Evaluación Independiente	• Auditorías internas y externas e informes entes de control. • Resultados de la encuesta de satisfacción. • Resultados Auditorias e informes entes de control. • Resultados Auditorías internas de gestión. • Informe de satisfacción de la comunicación interna.	• Seguimiento a indicadores **ACTUAR** • Define acciones correctivas frente a fallas identificadas. • Definir acciones u oportunidades de mejora.	• Informe de satisfacción de la comunicación. • Acciones de mejora • Acciones correctivas. • Avance Planes de Acción	• Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional • Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional. • Proceso Evaluación Independiente. • Entes de Control

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS • Jefe Oficina Asesora de comunicaciones. • Colaboradores profesionales y técnicos Oficina Asesora de Comunicaciones TECNOLÓGICOS • Página web. • Programa de diseño (Suite de Adobe). • Microsoft Office INFRAESTRUCTURA • Equipos de cómputo e impresión. • Puestos de trabajo. • Cámara fotográfica • Cámara video • Elementos audiovisuales	• Listado Maestro de Registros	• Procedimiento de solicitud elaboración y publicación de productos audiovisuales • Procedimiento de solicitud, diseño y diagramación de piezas de comunicación • Manual de identidad corporativa • Procedimiento Gestión de Eventos con el Operador Logístico • Guía Gestión de Prensa • Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis • Autorización de derechos de imagen y tratamiento de datos personales otorgada al ICETEX • Procedimiento Revisión por la Dirección. • Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora. • Procedimiento Control de Documentos. • Procedimiento Tratamiento Salidas no Conformes • Procedimiento Presentación y Aprobación de Políticas y de Estudios Institucionales • Guía Comités de Mejoramiento • Guía Metodológica para la Gestión de Oportunidades • Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento • Guía para el Diligenciamiento de los Formularios de Identificación y Reporte de SNC • Guía Metodología Levantamiento de Información. • Guía de Elaboración de Documentos.	**INDICADOR OPERATIVO** • Total de Interacciones en redes sociales

COPIA CONTROLADA

Gestión de Comunicación Externa

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
		• Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión • Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora	

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Gestión de comunicación externa **(Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA).**	**LEGALES Y REGLAMENTARIOS** • Normograma
MANDALA ESTRATÉGICA	**NORMA ISO 9001:2015**
• Mandala Estratégica	• Todos los numerales. • No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3. **DIMENSIÓN MIPG** • Gestión con Valores para Resultados • Política de Gestión del Conocimiento y la innovación • Servicio al ciudadano

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Cambios identificados

- **Objetivo:** Se actualizó el enfoque hacia una comunicación clara, transparente y orientada a los grupos de valor.
- **Proveedores:** Se incorporaron procesos estratégicos y de evaluación como actores del proceso.
- **Entradas:** Se incluyeron planes institucionales, auditorías, informes y encuestas de satisfacción.
- **Planeación:** Se fortalecieron los lineamientos para la generación y divulgación de información.
- **Ejecución:** Se amplió el alcance de las actividades de comunicación y apoyo a eventos institucionales.
- **Seguimiento:** Se incorporó el análisis de indicadores y de satisfacción de los usuarios.
- **Mejora:** Se incluyeron oportunidades de mejora además de las acciones correctivas.
- **Salidas:** Se adicionaron informes de seguimiento y registros de mejora.
- **Grupos de interés:** Se ampliaron los clientes del proceso incluyendo entidades gubernamentales y entes de control.
- **Recursos:** Se ajustaron los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura.
- **Documentación:** Se actualizaron e incorporaron documentos de apoyo para la gestión de comunicaciones.
- **Indicadores:** Se precisaron los indicadores relacionados con la gestión de redes sociales.
- **Políticas institucionales:** Se fortaleció la alineación con las políticas de Servicio al Ciudadano y Gestión del Conocimiento e Innovación.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-10-19	18	**Cambios identificados** • **Objetivo:** Se actualizó el enfoque hacia una comunicación clara, transparente y orientada a los grupos de valor. • **Proveedores:** Se incorporaron procesos estratégicos y de evaluación como actores del proceso. • **Entradas:** Se incluyeron planes institucionales, auditorías, informes y encuestas de satisfacción. • **Planeación:** Se fortalecieron los lineamientos para la generación y divulgación de información. • **Ejecución:** Se amplió el alcance de las actividades de comunicación y apoyo a eventos institucionales. • **Seguimiento:** Se incorporó el análisis de indicadores y de satisfacción de los usuarios. • **Mejora:** Se incluyeron oportunidades de mejora además de las acciones correctivas. • **Salidas:** Se adicionaron informes de seguimiento y registros de mejora. • **Grupos de interés:** Se ampliaron los clientes del proceso incluyendo entidades gubernamentales y entes de control. • **Recursos:** Se ajustaron los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura. • **Documentación:** Se actualizaron e incorporaron documentos de apoyo para la gestión de comunicaciones. • **Indicadores:** Se precisaron los indicadores relacionados con la gestión de redes sociales. • **Políticas institucionales:** Se fortaleció la alineación con las políticas de Servicio al Ciudadano y Gestión del Conocimiento e Innovación.
2025-09-08	17	Se realiza actualización masiva Se ajustan los numerales de la Norma ISO9001:2015 Se incluye las dimensión de MIPG Se actualizan indicadores
2024-03-08	16	Se realiza la alineación del objetivo estratégico de acuerdo con la Nueva Planeación estratégica y el instrumento de seguimiento y medición
2022-5-24	15	Se actualiza la caracterización en cuanto: • Objetivos estratégicos • Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de medición
2021-6-29	14	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición.
2019-10-29	13	Se realiza actualización en entradas y salidas. Se elimina e procedimiento de autoevaluación y control y guía de metodología para la encuesta y se incluye la Guía metodológica para la gestión de oportunidades
2018-5-4	12	• Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018. • Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015. • Se modificaron salidas y entradas transversales. • Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional. • Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.
2017-05-15	11	• Se modificaron los objetivos del proceso alineándolos al Plan estratégico 2016-2020. • Se modificó el indicador estratégico “Comunicados e información emitida” por los indicadores “Boletines de Prensa” y “Mensajes en Redes Sociales". • Se elimina el indicador Operativo “Efectividad de comunicaciones emitidas" • En los RIESGOS ASOCIADOS se modificó el link del Aplicativo VIGIA por el siguiente texto “Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Gestión de comunicación externa” **(Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)“.**

COPIA CONTROLADA

2016-06-30	10	1) Se elimina las actividades del PHVA aquellas que tenían relación con temas del Programa de televisión, puesto que ya no se realiza; también se elimina las actividades relacionadas con el Comité de Comunicaciones y los Consejos de redacción dado que tampoco se realizan. 2) Se ingresan actividad en el Hacer es que tienen que ver con la comunicación externa de situaciones de alto impacyo y con la organización de evento institucionales. 3) Se agrega la actividad "Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso." en el planear 4) Se modifica la salida "Estudio previo de conveniencia y oportunidad" por "Necesidad de contratación" con el mismo cliente.
2015-07-24	9	- **Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes** - **Se eliminó el objetivo estratégico** "Fortalecer las estrategias de comunicación interna" **y se cambió por** "Divulgar políticas, programas y logros de la entidad en el público objetivo".
2015-1-30	8	Se eliminan los registros relacionados y se crea vínculo al Listado Maestro de Registros Se elimina el listado de Requisitos aplicables - Legales y reglamentarios y se crea vínculo del Normograma.
2014-4-3	7	• Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. • Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. • Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.
2013-6-5	6	Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.
2012-09-24	5	Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.
2012-05-15	4	• Ajuste y actulizacion de la caracterizacion con objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estrtegico de la entidad • Link para el mapa de riesgos
24/02/2011	3	• Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos. • Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: • ◦ 4.1 Requisitos Generales ◦ 4.2.3 Control de documentos ◦ 4.2.4 Control de Registros ◦ 5.6.2 Información para la Revisión ◦ 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos ◦ 8.5.1 Mejora Continua ◦ 8.5.2 Acciones Correctivas ◦ 8.5.3 Acciones preventivas
-	2.0	-
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA