

MacroProceso	Gestión de comunicaciones	Proceso	Gestión de comunicación externa	Estado	Vigente
--------------	---------------------------	---------	---------------------------------	--------	---------

Contenido

OBJETIVO	Satisfacer las necesidades de comunicación del ICETEX, brindando información en forma oportuna, veraz y objetiva a los diferentes públicos, fortaleciendo el conocimiento de nuestro quehacer institucional. 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 Planeación estratégica. - Proceso Contractual. - Proceso gestión presupuestal - Procesos ICETEX	- Políticas de comunicación - Políticas de educación superior - Plan Estratégico - 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	PLANEAR - Establece lineamientos para una buena comunicación externa a través de los diferentes canales. - Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso	- Necesidades de contratación - Boletín de prensa. - Rueda de prensa. - Ronda de medios - Información para publicar en página web. - Información para comunicar internamente - Requerimientos tecnológicos - Documentos que requieren ser archivados. - Acciones correctivas. - Cálculo de Indicadores. - Avance Planes de Acción	- Proceso gestión contractual - Medios de comunicación. - Público en general - Proceso Gestión de la Comunicación Organizacional - Proceso Gestión de Servicios tecnológicos - Proceso Gestión documental - Proceso Evaluación Independiente. - Proceso Planeación Estratégica
		HACER - Elabora guiones, libretos, boletines para la presentación de la información. - Brinda información al público por medio de los canales de comunicación externa (Boletín de prensa, Rueda de prensa, Ronda Medios y Redes sociales). - Desarrolla acciones de comunicación externa para atender situaciones de alto impacto en los casos que se requieran. - Organiza eventos institucionales de impacto en la comunicación externa.		
		VERIFICAR - Realiza seguimiento posterior a la comunicación efectuada. - Realiza monitoreo de prensa.		
		ACTUAR - Define acciones correctivas frente a fallas identificadas. - Define acciones de mejora por canal de comunicación.		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS - Jefe Oficina Asesora de comunicaciones. - Profesional Especializado de la Oficina Asesora de comunicaciones. - Profesional Universitario de la Oficina Asesora de comunicaciones.	Listado Maestro de Registros	- Procedimiento Gestión de Eventos con el Operador Logístico - Guía Gestión de Prensa - Divulgación de Mensajes Institucionales en Redes Sociales - Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	INDICADOR OPERATIVO - Interacción en Redes Sociales INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO - Interacción en Redes Sociales

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- Contratistas - Técnico Administrativo		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. Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora	
TECNOLÓGICOS			
- PBX. - Página web. - Programa de diseño (Suite de Adobe). - Microsoft Office			
INFRAESTRUCTURA			
- Equipos de cómputo e impresión. - Puestos de trabajo. - Equipos para grabación y emisión de propiedad de la entidad (cámara de video, trípode, luz y micrófonos).			

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 principal: - Servicio al ciudadano

MacroProceso	Gestión de comunicaciones	Proceso	Gestión de comunicación externa	Estado	Vigente
--------------	---------------------------	---------	---------------------------------	--------	---------

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza actualización masiva
 Se ajustan los numerales de la Norma ISO9001:2015
 Se incluye las dimensión de MIPG
 Se actualizan indicadores

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
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 el 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).
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 impacto 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.

MacroProceso	Gestión de comunicaciones	Proceso	Gestión de comunicación externa	Estado	Vigente
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 actualizacion 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