

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<p>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.</p> <p>Alineado con los objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.</li> <li>Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	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.
<b>LIDER PROCESO</b>	Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional</li> <li>Ministerio de Educación Nacional.</li> <li>Proceso Planeación estratégica.</li> <li>Proceso Contractual.</li> <li>Proceso gestión presupuestal</li> <li>Procesos ICETEX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de comunicación</li> <li>Políticas de educación superior</li> <li>Plan Estratégico</li> <li>Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra, suscrito y legalizado.</li> <li>Acuerdo de aprobación del presupuesto</li> <li>Resolución de desagregación del presupuesto aprobado</li> <li>Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado</li> <li>Certificado de Disponibilidad presupuestal</li> <li>Información para comunicar externamente</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establece lineamientos para una buena comunicación externa a través de los diferentes canales.</li> <li>Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de contratación</li> <li>Boletín de prensa.</li> <li>Rueda de prensa.</li> <li>Ronda de medios</li> <li>Información para publicar en página web.</li> <li>Información para comunicar internamente</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> <li>Documentos que requieren ser archivados.</li> <li>Acciones correctivas.</li> <li>Cálculo de Indicadores.</li> <li>Avance Planes de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso gestión contractual</li> <li>Medios de comunicación.</li> <li>Público en general</li> <li>Proceso Gestión de la Comunicación Organizacional</li> <li>Proceso Gestión de Servicios tecnológicos</li> <li>Proceso Gestión documental</li> <li>Proceso Evaluación Independiente.</li> <li>Proceso Planeación Estratégica</li> </ul>
		<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora guiones, libretos, boletines para la presentación de la información.</li> <li>Brinda información al público por medio de los canales de comunicación externa (Boletín de prensa, Rueda de prensa, Ronda Medios y Redes sociales).</li> <li>Desarrolla acciones de comunicación externa para atender situaciones de alto impacto en los casos que se requieran.</li> <li>Organiza eventos institucionales de impacto en la comunicación externa.</li> </ul>		
		<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza seguimiento posterior a la comunicación efectuada.</li> <li>Realiza monitoreo de prensa.</li> </ul>		
		<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Define acciones correctivas frente a fallas identificadas.</li> <li>Define acciones de mejora por canal de comunicación.</li> </ul>		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
----------	---------------------	-------------------------	------------------------

<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina Asesora de comunicaciones.</li> <li>Profesional Especializado de la Oficina Asesora de comunicaciones.</li> <li>Profesional Universitario de la Oficina Asesora de comunicaciones.</li> <li>Contratistas</li> <li>Técnico Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Listado Maestro de Registros</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Guía Gestión de Prensa.</a></li> <li><a href="#">Divulgación de mensajes institucionales en redes sociales</a></li> <li><a href="#">Procedimiento autoevaluación del control.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento tratamiento del producto o servicio no conforme.</a></li> <li><a href="#">Guía metodológica para la gestión de oportunidades</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología levantamiento de información.</a></li> <li><a href="#">Guía de elaboración de documentos.</a></li> </ul>	<b>INDICADOR ESTRATÉGICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participantes en los Proyectos de la Comunidad ICETEX.</li> </ul> <b>INDICADOR OPERATIVO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción en Redes Sociales.</li> <li>Notas y Comunicados</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>PBX.</li> <li>Página web.</li> <li>Programa de diseño (Suite de Adobe).</li> <li>Microsoft Office</li> </ul>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de cómputo e impresión.</li> <li>Puestos de trabajo.</li> <li>Equipos para grabación y emisión de propiedad de la entidad (cámara de video, trípode, luz y micrófonos).</li> </ul>			
<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>		<b>REQUISITOS APLICABLES</b>	
Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Gestión de comunicación externa ( <a href="#">Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</a> ).		<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>	
<b>MANDALA ESTRATÉGICA</b>		NORMA ISO 9001:2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mandala Estratégica 2021 - 2024</a></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</li> <li>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades</li> <li>7.1.6 Conocimientos de la organización</li> <li>7.4 Comunicación</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>9.1.2 Satisfacción del cliente</li> <li>9.1.3 Análisis y evaluación</li> <li>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</li> <li>10.2 No conformidad y Acción Correctiva</li> <li>10.3 Mejora continua</li> </ul>	

## Modificaciones

### Descripción de cambios

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.

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018.</li> <li>Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> </ul>
2018-5-4	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificaron salidas y entradas transversales.</li> <li>Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional.</li> <li>Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.</li> <li>Se modificaron los objetivos del proceso alineándolos al Plan estratégico 2016-2020.</li> <li>Se modificó el indicador estratégico "Comunicados e información emitida" por los indicadores "Boletines de Prensa" y "Mensajes en Redes Sociales".</li> </ul>
2017-05-15	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina el indicador Operativo "Efectividad de comunicaciones emitidas"</li> <li>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" (<b>Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</b>).</li> </ul>
2016-06-30	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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</li> <li>Se modifica la salida "Estudio previo de conveniencia y oportunidad" por "Necesidad de contratación" con el mismo cliente.</li> </ol> <p>- <b>Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes</b></p>
2015-07-24	9	- <b>Se eliminó el objetivo estratégico</b> "Fortalecer las estrategias de comunicación interna" <b>y se cambió por</b> "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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <li>Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajuste y actualización de la caracterización con objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico de la entidad</li> <li>Link para el mapa de riesgos</li> </ul>

- 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:

24/02/2011 3

- 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 -

COPIA CONTROLADA