

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 de la Oficina Asesora de Comunicaciones: "Divulgar los productos y servicios de Oferta y Demanda de manera segmentada por público estratégico" y "Fortalecer el proceso de comunicación externa".
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
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Ministerio de Educación Nacional. Proceso Planeación estratégica. Proceso Contractual. Proceso gestión presupuestal Procesos ICETEX 	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> Realiza seguimiento posterior a la comunicación efectuada. Realiza monitoreo de prensa. 		
		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Define acciones correctivas frente a fallas identificadas. Define acciones de mejora por canal de comunicación. 		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Jefe Oficina Asesora de comunicaciones. Profesional Especializado 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Guía Gestión de Prensa. Divulgación de mensajes institucionales en redes sociales 	ESTRATÉGICO <ul style="list-style-type: none"> Notas y comunicados

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>de la Oficina Asesora de comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesional Universitario de la Oficina Asesora de comunicaciones. Contratistas Técnico Administrativo 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento autoevaluación del control. Procedimiento revisión por la dirección. Procedimiento generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora. Procedimiento control de documentos. Procedimiento presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales. Procedimiento tratamiento del producto o servicio no conforme. Guía metodológica para la gestión de oportunidades Guía Metodología levantamiento de información. Guía de elaboración de documentos. 	
TECNOLÓGICOS			
<ul style="list-style-type: none"> PBX. Página web. Programa de diseño (Suite de Adobe). Microsoft Office 			
INFRAESTRUCTURA			
<ul style="list-style-type: none"> 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	
<p>Mapa Integral de Riesgos del Proceso de Gestión de comunicación externa (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA).</p>		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
		<ul style="list-style-type: none"> Normograma 	
MAPAS ESTRATÉGICOS		NORMA ISO 9001:2015	
<ul style="list-style-type: none"> Mapa Estratégico Corporativo. Mapa Desdoblamiento Oficina Asesora de Comunicaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 10.2 No conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora continua 	

Modificaciones

Descripción de cambios

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

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtivo)	Versión	Descripción de Cambios
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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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 Se modifica la salida "Estudio previo de conveniencia y oportunidad" por "Necesidad de contratación" con el mismo cliente.
2015-07-24	9	<p>- Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes</p> <p>- 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".</p>
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"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste y actualización de la caracterización con objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico de la entidad • Link para el mapa de riesgos
24/02/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> • 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: • <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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	-