

OBJETIVO DEL PROCESO			
Asegurar una adecuada formulación y ejecución de las comunicaciones internas y externas como eje transversal y estratégico, que permita generar canales que propicien un flujo de información efectiva, oportuna, transparente, hacia los públicos objetivos de la ESU; para el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la participación de los grupos de interés.			
ALCANCE		RESPONSABLE	NIVEL DE PROCESO
INICIA	Definición del Plan de Comunicaciones Institucional.	Profesional Universitario comunicaciones - Oficina Estratégica	Estratégico
FINALIZA	Implementación Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.		

INTERACCIÓN DEL PROCESO

Proveedor - Grupo de Interés	Entrada - Insumo	PHVA	Actividades Claves	Salidas - Productos / Servicios	Partes Interesadas
<ul style="list-style-type: none"> -Entidades gubernamentales - Entes de control - Veeduría Ciudadana - Planeación Estratégica - Comunidad - Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> -Lineamientos y directrices para la identificación de las partes interesadas pertinentes (necesidades y expectativas). - Análisis contexto organizacional. - Lineamientos MIPG. - Directrices de la Secretaría de Transparencia Nacional. -Presupuesto. - Políticas y objetivos de calidad. - Diagnóstico de grupo poblacional y clasificación. - Políticas públicas de atención al ciudadano y lineamientos en el marco de la transparencia y ética pública. - Política MIPG Lineamiento Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Lineamientos DAFP Resultados FURAG - Requerimientos de comunicación de la alta dirección. - Difusión de información de entidad. -Solicitudes de comunicaciones -Necesidades de posicionamiento de marca y fortalecimiento de imagen institucional. 	<p>P</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir el Plan de Comunicaciones Organizacional - Definir el Plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional. - Definir política de comunicaciones. - Definir acceso a la información pública de acuerdo a los grupos de interés. - Planificar lineamientos para la sección de transparencia y acceso a la información pública en la página web. - Definir proveedores para el apoyo de las comunicaciones. - Definir lineamientos para el uso del manual de imagen interno y externo. - Generar actividades y controles para el ITA 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicaciones. - Control del Manual de Imagen Corporativa interna y externa. - Política de Comunicación. - Directrices de la Comunicación/ matriz interna y externa. - Página web con información asequible y transparente. - Canales de denuncia y líneas éticas gestionadas. - Políticas MIPG asociadas a comunicaciones gestionadas. - Canales de comunicación / redes planificadas. - Plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional. - Proveedor con cumplimiento de especificaciones para la gestión de comunicaciones de acuerdo a los requerimientos internos. - Controles para el ITA 	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades Gubernamentales - Entes de control - Veeduría Ciudadana - Planeación Estratégica - Comunidad - Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Grupos de interés internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidades comunicacionales internas y externas. - Política de Comunicación. - página web con información asequible y transparente. - Canales de denuncia y líneas éticas gestionadas. - Políticas MIPG asociadas a comunicaciones gestionadas. - Canales de comunicación / redes planificadas. 	<p>H</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar plan de comunicaciones. - Difundir la información producida por la entidad a los funcionarios y a la comunidad en general. - Planear y elaborar piezas gráficas, audiovisuales, comunicados, campañas y demás necesidades asociadas a la gestión de comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones comunicacionales internas y externas ejecutadas. - Publicación de las encuestas de satisfacción interna y externa. - Plan de comunicaciones ejecutado. - Plan de medios ejecutado. - Información publicada a los grupos de interés internos y externos. - Asesorías y apoyos en comunicaciones, eventos y 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Grupos de interés internos y externos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional. - Proveedor con cumplimiento de especificaciones para la gestión de comunicaciones de acuerdo a los requerimientos internos y externos. - Plan de Comunicaciones. - Control del manual de imagen - Controles para el ITA 	<p>internas y externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar el plan de medios. - Planear e implementar acciones de comunicación para el público interno y externo. - Definir directrices para el uso del manual de imagen interno y externo. - Gestionar los canales de comunicación. - Gestionar relaciones públicas con grupos de interés. - Asesorar en comunicaciones y protocolos. - Organizar eventos internos y externos. - Brindar acompañamiento al nivel directivo de la entidad y demás áreas. - Elaborar y realizar seguimiento a las encuestas de satisfacción interna y externa. - Realizar la gestión de comunicaciones relacionada con la Junta Directiva. - Realizar seguimiento a los lineamientos gubernamentales relacionados con acceso, transparencia y participación ciudadana. - Revisar los canales y líneas éticas asegurando su funcionalidad e impacto. - Ejecutar controles en el marco del ITA 	<p>protocolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campañas de comunicaciones ejecutadas y realizadas. - Ejecutado piezas gráficas, audiovisuales, comunicados, campañas y demás necesidades asociadas a la gestión de comunicaciones internas y externa. - Redes sociales actualizadas - Plan de medios ejecutados. - Sitio web actualizado. - Evaluación de los seguimientos a los lineamientos gubernamentales relacionados con acceso, transparencia y participación ciudadana. - Seguimiento e informes de ejecución del proveedor. - Acciones de comunicación ejecutadas. - Seguimiento al correcto uso del manual de imagen interno y externo. - Relaciones públicas gestionadas. - Acompañamientos ejecutados al nivel directivo de la entidad y demás áreas. - Junta Directiva con productos de comunicación gestionados. - Canales y líneas de éticas verificados. - Reporte e informe ITA. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica. - Gestión comercial. - Gestión de servicios (Proveedores). - Secretaría General (Junta Directiva). - Funcionarios públicos. - Ciudadanía. - Evaluación y Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones comunicacionales internas y externas ejecutadas: - Reporte e informe ITA. - Publicación de las encuestas de satisfacción interna y externa. - Plan de comunicaciones ejecutado. - Plan de medios ejecutado. - Información publicada a los grupos de interés internos y externos. - Asesorías y apoyos en comunicaciones, eventos y protocolos. - Campañas de comunicaciones ejecutadas y realizadas. - Ejecutado piezas gráficas, audiovisuales, comunicados, campañas y demás necesidades asociadas a la gestión de comunicaciones internas y externa. - Redes sociales actualizadas. - Plan de medios ejecutados. - Sitio web actualizado. - Evaluación de los seguimientos a los lineamientos gubernamentales relacionados con acceso, transparencia y participación 	<p>V</p> <p>Evaluar y analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de las Comunicaciones internas y externas. - Plan de comunicaciones. - Plan de medios. - Estados de asesorías y apoyos en comunicaciones eventos y protocolos. - Gestión de campañas. - Gestión de redes sociales. - Gestión de la página web en articulación con la ley de transparencia. - Supervisión al proveedor de apoyo en comunicaciones. - Control al manual de imagen interno y externo. - Retroalimentaciones de la Junta Directiva respecto a las necesidades de comunicaciones. - Gestión de los canales y líneas éticas. - Riesgos gestionados. - Gestión de acciones en el marco del plan estratégico. - Informes ITA. - Publicaciones en los canales institucionales para el cumplimiento de informes de ley y evaluación y control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe consolidado encuestas de satisfacción. - Informe consolidado de PQRSDF. - Evaluación del proceso de comunicaciones internas - Métricas de seguimiento a las redes sociales. - Métricas de seguimiento de página web. - Seguimiento al plan de comunicaciones. - Riesgos analizados. - Informe de supervisión al proveedor de comunicaciones. - Seguimiento a los canales de denuncia y línea ética. - Planes de acción de mejoramiento con seguimiento. - Resultados de indicadores. - Matriz de riesgos evaluada. - Estrategias para la mejora del ITA. - Evidencias de publicaciones. - Acciones de mejoramiento para Evaluación y Control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso Planeación estratégica - Proceso de evaluación y control - Todos los procesos - Entes de control - Proceso administración de los sistemas integrados de gestión (ASI) - Proceso de gestión comercial. - Grupos de interés internos y externos. - Evaluación y Control

	<p>ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento e informes de ejecución del proveedor. - Acciones de comunicación ejecutadas. - Seguimiento al correcto uso del manual de imagen interno y externo. - Relaciones públicas gestionadas. - Acompañamientos ejecutados al nivel directivo de la entidad y demás áreas. - Junta Directiva con productos de comunicación gestionados. - Canales y líneas de éticas verificados. - Política de Administración de Riesgos - Matriz de riesgos del proceso - Guía para la Administración del Riesgo - Modelo Estandar de Control Interno. - Informes de evaluación y control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hallazgos de evaluación y control <p>Tabulación y consolidación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente y PQRSDF 		
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de planeación estratégica. - Proceso de evaluación y control - Todos los procesos Entes de Control - Proceso administración de sistemas integrados (ASI) - Proceso de gestión comercial. - Grupos de interés internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Resultados auditorías internas y externas. -Resultados de análisis de Riesgos -Resultados de análisis de Indicadores. - Resultado de desempeño del proceso. - Informes analizados y evaluados. - Estrategias para la mejora del ITA. - Evidencias de publicaciones. - Acciones de mejoramiento para Evaluación y Control. 	<p style="text-align: center;">A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generación de planes de mejoramiento. - revisión y ajuste de controles a la matriz de riesgos. - Generación de estrategias y actividades para el fortalecimiento de desempeño del proceso. - Revisión y mejora a las métricas de desempeño y recursos de seguimiento y medición. - Formulación de acciones en el marco del ITA 	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de mejoramiento. - Gestión del cambio - Matriz de riesgos actualizada y mejorada. - Diseño de estrategias. - Métricas de desempeño y recursos de seguimiento de medición actualizados. - Acciones de mejoramiento para el ITA - Estrategias de mejora para las publicaciones de informes de ley. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso Planeación estratégica - Proceso de evaluación y control - Todos los procesos - Entes de control - Proceso administración de sistemas integrados (ASI) - Grupos de interés internos y externos.

RECURSOS	REQUISITOS
<p>Físicos: Instalaciones de Oficinas dotadas de Hardware y Software, programas de edición, redes sociales, accesibilidades comunicacionales.</p> <p>Humanos: Profesionales Universitarios y técnicos administrativos de la Oficina Estratégica</p> <p>Ambiente de Trabajo: Condiciones ambientales, ergonómicas, psicosociales adecuadas para la operación, clima y cultura organizacional adecuado. Ambiente que permita la generación de ideas y creación acordes al proceso.</p>	<p>Norma ISO 9001: 4.1, 4.2, 6.1, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.2,9.1.3, 10</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno - MECI</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión 3 Gestión con valores para resultados -Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. - Dimensión 4 evaluación de resultados: - Seguimiento y evaluación a la gestión institucional. - Dimensión 5 información y comunicaciones: - Gestión de la información y la comunicación.

INDICADORES

1. Índice de satisfacción de la comunicación interna
2. Índice general de desempeño de redes sociales

3. Eficacia del plan de comunicaciones

RIESGOS

- 1. Uso indebido de la información
- 2. Afectación de la imagen corporativa

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
3	17/07/2019	Marcela Salazar Valencia	Inclusión de ítems a actividades del proceso
4	19/12/2019	Marcela Salazar Valencia	Eliminación de actividad de gestión de PQRSF por traslado al proceso de Gestión del Servicio
5	27/06/2023	Alvaro Torres	Se actualiza la caracterización de acuerdo con las dinámicas actuales del proceso
6	05/02/2025	Valeria Mejia	Debido a la actualización del Mapa de Procesos, se modifica el nombre del proceso, pasando de "Comunicación" a "Gestión de la Comunicación", lo que implica la actualización del código documental correspondiente
7	31/10/2025	Diego Armando Botero Zuluaga	Se actualiza la estructura del proceso dando cumplimiento al PHVA, métodos de control en coherencia a MIPG e ISO 9001.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Isabel Cristina Aguilar Saldarriaga Profesional Universitario Grado 1 - Comunicaciones Fecha de elaboración: 31/10/2025	Diego Armando Botero Zuluaga Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de revisión: 31/10/2025	Dany Leon Molina Orrego Jefe Oficina de Innovación Fecha de aprobación: 31/10/2025

Este documento ha sido visto 26 veces

Controlado