



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 1 de 7

Líder del Proceso: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		Responsables del Proceso por Nivel:					
		Nacional	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones				
		Regional	Director(a) Regional				
		Zonal	Coordinador(a) Centro Zonal				
1. Objetivo del Proceso: asesorar, diseñar e implementar estrategias de comunicación para la movilidad y pedagogía social en la promoción de la garantía de derechos de las niñas, niños, adolescentes, el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias, así como divulgar la gestión del ICBF y el posicionamiento de su imagen.							
2. Alcance: inicia con la definición de política, el plan estratégico y directrices de comunicaciones y finaliza con acciones de mejora e innovación para el proceso							
3. Alineación estratégica del Proceso: Objetivo Estratégico No. 2 Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información. Objetivo Estratégico No. 5 Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.							
4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):							
4.1 PLANEAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Estado 2. Proceso Direccionamiento Estratégico 3. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 4. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios 5. Proceso Mejora e Innovación	1.1. Plan Nacional de Desarrollo 1.2. Requisitos legales y otros requisitos 1.3 Lineamientos y directrices gubernamentales 1.4. Plan Estratégico Sectorial 2.1. Plan Indicativo Institucional	Definir política, formular plan estratégico de comunicaciones y establecer directrices para el proceso.	1. Política de comunicaciones 2. Plan estratégico de comunicaciones 3. Directrices de Comunicaciones 4. Manuales de imagen corporativa* 5. Matriz de riesgos por proceso aprobada	1.1. 2.1. 3.1. 4.1. Proceso Comunicación Estratégica 1.2. 2.2. Proceso Direccionamiento Estratégico 3.2. Procesos Misionales 5.1. Proceso Mejora e Innovación	x		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 2 de 7

	<p>2.2. Directrices Institucionales</p> <p>2.3. Planes Institucionales aprobados</p> <p>2.4. Resolución de distribución presupuestal</p> <p>2.5. Lineamientos de programación y ejecución de metas sociales y financieras</p> <p>2.6. Políticas Institucionales</p> <p>2.7. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación</p> <p>2.8. Resultados e informes de Gestión Institucional</p> <p>2.9. Informes de ejecución presupuestal</p> <p>3.1. Modelo de monitoreo y evaluación</p> <p>3.2. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia</p> <p>4.1. Manual de Contratación, memorandos, circulares y Guía de Supervisión</p> <p>5.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento.</p>				
--	--	--	--	--	--

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 3 de 7

4.2 HACER

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Comunicación Estratégica 2. Proveedor (Operadores) 3. Proceso Gestión de la Tecnología e Información 4. Proceso Gestión del Talento Humano 5. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. 2.1. Solicitudes de asesoría y acompañamiento en temas de comunicación 1.2. Política de comunicaciones 1.3. Plan estratégico de comunicaciones 1.4. Directrices de Comunicaciones 3.1. Sistemas de información: nuevos o adaptados y evolucionados 3.2. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos 4.1. Programación de la contratación en el plan anual de adquisiciones 5.1. Reportes de herramienta tecnológica SIM (Sistema de Información Misional) 5.2. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF	Asesorar y realizar la divulgación de las comunicaciones internas, campañas y la gestión institucional, así como la validación de los eventos del ICBF.	1. Documentos, campañas y/o piezas de comunicación.	1.1. Proceso Comunicación Estratégica 1.2. Procesos del ICBF 1.3. Partes Interesadas del ICBF	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 4 de 7

4.3. VERIFICAR

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control	Realizar seguimiento y medición del desempeño del proceso de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados	1.Resultados de medición del proceso 2. Informes de Gestión 3. Informe de resultados de gestión de riesgo del proceso	1.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión			
2. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)	1.2. Seguimiento al Plan de Acción Institucional			1.2. 2.1. Proceso Comunicación Estratégica			
3. Proceso Evaluación Independiente	2.1. Resultados de auditorías externas			2.2. Proceso Direccionamiento Estratégico			
4. Proceso Mejora e Innovación	3.1. Resultados de auditorías internas			3.1. Proceso Mejora e Innovación	X	X	X
5. Proceso Direccionamiento Estratégico	4.1. Resultados de evaluación de los riesgos 4.2. Resultados de seguimiento a la implementación de las estrategias, metodologías y planes 5.1. Resultados e informes de Gestión Institucional 5.2. Revisión por la Dirección						

4.4. MEJORAR E INNOVAR

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control	Definir acciones de mejora e innovación para el proceso.	1. Acciones de mejora e innovación definidas.	1.1. Proceso Comunicación Estratégica	X	X	X
2. Proceso Mejora e Innovación				1.2. Proceso Mejora e Innovación			

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 5 de 7

3.Proceso Relación con el Ciudadano	2.1. Resultados de la evaluación de riesgos			1.3. Proceso Evaluación Independiente	
4.Proceso Evaluación Independiente	2.2. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión			1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)	
5.Proceso Direccionamiento Estratégico	2.3. Resultados de seguimiento de la implementación de las estrategias, metodologías y planes 2.4. Buenas prácticas y lecciones aprendidas 3.1. Informe de PQRS y acceso a la información 4.1. Reportes internos avance y cumplimiento Plan de Mejoramiento 4.2. Acciones de mejoramiento formuladas 4.3. Resultados de Evaluaciones Independientes 5.1. Oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión				

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p style="text-align: center;">JAVIER EDUARDO QUIMBAY M. Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones Promotor EPICO</p>	<p style="text-align: center;">LUIS GABRIEL ORDOÑEZ Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p style="text-align: center;">XIMENA RAMÍREZ AYALA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Líder del Proceso</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 6 de 7

YANETH SARMIENTO FORERO
Subdirectora de Mejoramiento Organizacional

GIOVANNA BAZZANI AFANADOR
Contratista Subdirección Mejoramiento Organizacional

Nota 1: Consultar los indicadores de procesos en el Tablero de Control en el SIMEI.

Nota 2: Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso, en la Web del ICBF.

Nota 3: Consultar las normas internas y externas que aplican al proceso en la Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

Nota 4: Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de Identificación y Valoración de Impactos Ambientales.

Nota 5: Consultar matriz de riesgos SGSI y de activos de información del proceso, en la Intranet.

Nota 6: Consultar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el repositorio de la Entidad.

Nota 7: Consultar los procedimientos y documentos asociados al proceso en el Listado Maestro de Documentos, en la Web del ICBF.

Nota 8: Consultar políticas de operación en los Procedimientos.

Nota 9: Las salidas marcadas con un asterisco (*) hacen referencia a controles operacionales del proceso.

Nota 10: Se selecciona con una X el nivel responsable de la actividad (nacional, regional, zonal).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.CE

10/02/2020

Versión 5

Página 7 de 7

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
09/07/2020	Versión 4 C.CE	Se actualiza la Caracterización del Proceso Comunicación Estratégica en el Objetivo del Proceso, ya que se menciona la población niños, niñas y adolescentes y no se incluye a los jóvenes de acuerdo con la nueva estructura del ICBF por el Decreto 879 de 2020.
24/05/2018	Versión 3 C.CE	Se actualiza la caracterización del proceso en el Objetivo, Alcance, Alineación Estratégica del Proceso teniendo en cuenta el Plan Indicativo Institucional vigente y el Ciclo del Proceso en PHVM.
19/09/2016	Versión 2 C.CE	Teniendo en cuenta la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015, se actualiza la caracterización del proceso en: alcance y actividades del ciclo PHVM.
02/09/2016	Versión 1 C.CE	Se ajusta la caracterización del proceso teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.
15/01/2016	Versión: 5.0 MPA7	El proceso pasa de ser uno de apoyo a ser considerado un proceso estratégico, razón por la cual cambió su objetivo y todas las actividades del proceso. Se ajusta al alcance en las actividades, entradas y salidas según las definiciones resultado del rediseño del modelo de operación por proceso.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012