



PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

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, acciones e iniciativas de comunicación para la movilidad y pedagogía social en la promoción de la garantía de derechos y la prevención de vulneraciones de derechos de las niñas, niños, adolescentes y el fortalecimiento de las familias; así como divulgar la gestión del ICBF y gestionar el posicionamiento de su imagen como la entidad líder en la protección de la niñez en Colombia.							
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 1. Fortalecer el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes a partir de una oferta que brinde oportunidades, experiencias y escenarios significativos encaminados a profundizar sus capacidades, habilidades, intereses, talentos y vocaciones, contribuya a la construcción de su identidad y de su liderazgo e incidencia en la transformación de sus comunidades y territorios.							
Objetivo 3. Afianzar desde una perspectiva intercultural e inclusiva, las capacidades de cuidado y crianza de las familias, reconociéndolas como sujeto colectivo de derechos que en ejercicio de su rol como corresponsables en la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes consolidan sus comunidades y territorios como escenarios de protección integral.							
Objetivo 8. Consolidar una cultura organizacional basada en la calidad del servicio, el conocimiento, la innovación, la toma de decisiones a partir de evidencia, el autocuidado, la seguridad y privacidad de la información y la mitigación de los impactos ambientales, fomentando el bienestar, la mejora continua y el trabajo digno de su talento humano.							
4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):							
4.1 PLANEAR							
Generador	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Estado	1.1. Plan Nacional de Desarrollo	Definir política, formular plan estratégico de comunicaciones y establecer directrices para el proceso.	1.Política de comunicaciones	1.1. 2.1. 3.1. 4.1. Proceso Comunicación Estratégica	X		
2.Proceso Direccionamiento Estratégico	1.2. Requisitos legales y otros requisitos		2.Plan estratégico de comunicaciones	1.2. 2.2.Proceso Direccionamiento Estratégico			
3.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1.3 Lineamientos y directrices gubernamentales		3.Directrices de Comunicaciones				
4.Proceso Adquisición de			4.Manuales de imagen	3.2. Procesos Misionales			

¡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



PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

Página 2 de 7

Bienes y Servicios			corporativa*				
5.Proceso Innovación	Mejora e	1.4. Plan Estratégico Sectorial 2.1. Plan Indicativo Institucional 2.2. Directrices Institucionales 2.3. Planes Institucionales aprobados 2.4. Resolución de distribución presupuestal 2.5. Lineamientos de programación y ejecución de metas sociales y financieras 2.6. Políticas Institucionales 2.7. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación 2.8. Resultados e informes de Gestión Institucional 2.9. Informes de ejecución presupuestal 3.1. Modelo de monitoreo y evaluación 3.2. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia 4.1. Manual de Contratación, Memorandos, Circulares		5.Matriz de riesgos por proceso aprobada	5.1. Proceso Mejora e Innovación		

¡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



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

Página 3 de 7

	5.1. Planes, estrategias y metodologías de mejora continua, la innovación y el conocimiento						
4.2 HACER							
Generador	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 3.3 Servicios de infraestructura de Tecnología e Información 4.1. Programación de la contratación en el plan anual de adquisiciones 5.1. Reportes de herramienta tecnológica SIM (Sistema de Información Misional)	Asesorar, gestionar e implementar la divulgación de los contenidos, mensajes y piezas de comunicación institucional interna y externa, así como la validación de las acciones operativas con activación de mensajes de forma presencial o virtual del ICBF.	1.Documentos, campañas, contenidos, acciones y 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!

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



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

Página 4 de 7

	5.2. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF						
4.3. VERIFICAR							
Generador	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, en el marco de las responsabilidades del esquema de líneas de defensa.	1.Resultados de medición del proceso 2. Informes de Gestión 3. Reporte gestión de riesgos del proceso	1.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	X	X	X
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. Informes de auditorías internas			3.1. Proceso Mejora e Innovación			
5. Proceso Direccionamiento Estratégico	4.1. Resultados de evaluación de los riesgos						
	4.2. Resultados de seguimiento a la implementación de planes, estrategias y metodologías						
	5.1. Resultados e informes de Gestión Institucional						
	5.2. Revisión por la Dirección (Resultados del Sistema Integrado de Gestión)						
4.4. MEJORAR E INNOVAR							
Generador	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z

¡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



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

Página 5 de 7

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			
2.Proceso Mejora e Innovación	2.1. Resultados de la evaluación de riesgos			1.2. Proceso Mejora e Innovación			
3.Proceso Relación con el Ciudadano	2.2. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión			1.3. Proceso Evaluación Independiente			
4.Proceso Evaluación Independiente	2.3. Resultados de seguimiento de la implementación de las estrategias, metodologías y planes			1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)			
5.Proceso Direccionamiento Estratégico	2.4. Buenas prácticas y lecciones aprendidas				X	X	X
	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						
	5.1. Acciones de mejora del Sistema Integrado de Gestión.						

¡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



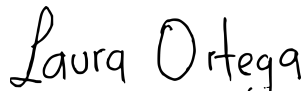
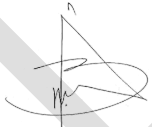
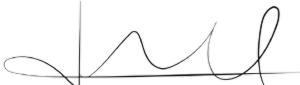
PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

Página 6 de 7

Elaboró	Revisó	Aprobó
 LAURA VANESSA ORTEGA ARRIETA Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones Promotor EPICO	 ANA CAROLINA BRITO RONCANCIO Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones  YANETH SARMIENTO FORERO Subdirectora de Mejoramiento Organizacional  FERNANDO OTÁLORA BARRERA Profesional Especializado Subdirección Mejoramiento Organizacional	 JUAN MANUEL FUENTES BONILLA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Líder del Proceso

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

Nota 2: Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso en la web.

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

Nota 4: Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos.

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, valoración de riesgos y determinación de Controles, y Matriz de requisitos legales y otros requisitos del SG-SST.

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!

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



**PROCESO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.CE

28/06/2024

Versión 6

Página 7 de 7

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
10/02/2021	C.CE Versión 5	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.
09/07/2020	C.CE Versión 4	Se actualiza la caracterización del proceso de comunicación estratégica en el Objetivo 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 789 de 2020.
24/05/2018	C.CE Versión 3	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	C.CE Versión 2	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	C.CE Versión 1	Se ajusta la caracterización del proceso teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.
15/01/2016	MPA7 Versión: 5.0	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

