

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



Procedimiento
Comunicación Externa

Código: PC-COM-01

Versión: 1

Vigente desde: 12/06/2024

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y estrategias para difundir información transparente, veraz, oportuna y objetiva a través de las diferentes herramientas de comunicación externa, con el fin de divulgar la información que produce el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), contribuyendo así al posicionamiento de la entidad como autoridad catastral, cartográfica, agrológica, geográfica y en tecnologías geoespaciales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servidores públicos y contratistas del IGAC, de todos los procesos y dependencias (Direcciones Territoriales). Inicia desde la definición de necesidades de información de comunicación externa y finaliza con el seguimiento y control de las actividades ejecutadas.

3. DEFINICIONES

- **Banners:** Pieza gráfica institucional que puede ser incluida en una página web y/o la Intranet con el fin de atraer tráfico hacia dicha página u otra de interés para la entidad.
- **Comunicación:** Conjunto de elementos que fortalecen la construcción de visión compartida y las relaciones de la entidad pública con sus grupos de interés interno, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.
- **Comunicación organizacional:** Busca garantizar la coherencia de las entidades para lograr el propósito misional, orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, proyectos, programas y la gestión hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.
- **Correo masivo:** Mecanismo a través del cual se envía una información determinada a una lista de correos electrónicos organizadas bajo un solo nombre.
- **Comunicado de prensa:** Boletín escrito que refleja la posición institucional sobre un tema determinado y es enviado a los medios de comunicación para su divulgación. En todos los casos, el comunicado de prensa debe ser autorizado y aprobado previamente por la Dirección General de la entidad.
- **Estrategia de comunicaciones:** Herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y mensaje al exterior en un periodo determinado.
- **Free press:** Gestión con medios de comunicación a través de la cual se logran publicaciones y menciones sobre temas de la entidad sin ningún costo.
- **Grupo objetivo:** Grupo de personas a los cuales se dirigen los mensajes claves de la campaña, teniendo en cuenta edad, sexo, estrato socioeconómico, escolaridad y ocupación.
- **Herramientas de comunicación:** Aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y divulgación de información.
- **Mensaje:** Es la idea central que se requiere enviar a las distintas audiencias o públicos objetivos. De su adecuada y eficiente divulgación depende, en gran parte, el éxito de una estrategia de comunicaciones.
- **Monitoreo de medios:** Seguimiento a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet) para identificar y recopilar la publicación de noticias e información publicada que ha sido generada por la entidad.
- **Página web:** Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos.
- **Producción audiovisual:** Es la producción de contenidos que utilizan imágenes, video, o audio especialmente para televisión y medios digitales.
- **Redes sociales:** Sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades comunes (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de

manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 LEGALES

- ° Decretos.
 - Decreto 1499 de 2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

4.2 TÉCNICAS RELACIONADAS

- NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC-ISO 27001:2013 Sistema de Gestión en Seguridad de la Información.
- NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

4.3 DEL PROCEDIMIENTO

La comunicación externa del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) parte del principio fundamental del acceso y derecho a la información pública; está definida como un eje estratégico para divulgar información de calidad, clara, veraz y oportuna a su público objetivo, sobre su gestión, resultados y actividades. Adicionalmente cumple con los lineamientos de la guía de lenguaje claro del PNSC-DNP.

Todos los procesos y dependencias suministran al proceso de Gestión de Comunicaciones la información que les sea solicitada de forma clara, oportuna, exacta y con los debidos soportes (resultados, datos y estadísticas), entre otros, para ser divulgada entre los diferentes públicos objetivos.

Para el desarrollo de las diferentes actividades de comunicación externa, los procesos y dependencias deberán seguir los lineamientos y objetivos establecidos en la Estrategia de Comunicación de la entidad, la cual se encuentra disponible en la página web.

4.3.1 RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los voceros oficiales del Instituto ante los medios de comunicación son el (la) director (a) General, directores Misionales, Territoriales, y jefes de Oficina, o a quien se delegue, según las necesidades a atender y con la aprobación previa del proceso de Gestión de Comunicaciones.

El (la) director(a) General del Instituto o el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, designará a los servidores públicos que pueden responder a las inquietudes o preguntas presentadas por los medios de comunicación y otros públicos objetivos, previa autorización, y en coordinación con el proceso de Gestión de Comunicaciones.

En caso de que surja un tema noticioso de alto impacto en las direcciones territoriales, positivo o negativo, es obligación del(a) director(a) Territorial informar al proceso de Gestión de Comunicaciones, para determinar el proceder en la entrega de la información.

En caso de presentarse algún tipo de crisis en la entidad, el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, en cabeza de la Dirección General, coordinará las actuaciones informativas a que haya lugar. La elaboración y divulgación de comunicados de prensa es función exclusiva del proceso de Gestión de Comunicaciones a través de los mecanismos de comunicación externa.

Las convocatorias a los medios de comunicación y el cubrimiento de los eventos del IGAC, que requieran los procesos y las dependencias son lideradas y coordinadas por el proceso de Gestión de Comunicaciones, quien garantiza que el evento o actividad Institucional que se realiza con la cobertura de medios de comunicación cuente con todos los elementos estratégicos institucionales y se ejecuten las actividades y el protocolo requerido para atender a la prensa.

4.3.2 MONITOREO DE MEDIOS

La administración, manejo y publicación de los contenidos a través de las redes sociales del Instituto (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, TikTok, entre otras), estará a cargo del administrador(a) de las redes autorizado por el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones.

El proceso de Gestión de Comunicaciones hace el monitoreo diario de las noticias más relevantes del país, así como las que tienen importancia estratégica para el IGAC y apoya el cubrimiento periodístico (fotos, video y notas) de los eventos que realice o en los que participe el IGAC.

Todas las fotos y videos producto del cubrimiento de diferentes eventos propios y ajenos, así como las grabaciones para las producciones audiovisuales, deben ser marcados y archivados en el repositorio de la entidad, con la fecha y nombre de referencia, siguiendo los lineamientos establecidos en las tablas de retención documental.

4.3.3 PAGINA WEB Y LOS CONTENIDOS PUBLICADOS

Los contenidos de la página web institucional están dispuestos de acuerdo con lo establecido en el documento "Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital" del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y con las necesidades del IGAC.

La publicación y actualización de cualquier tipo de contenido está sujeta a los lineamientos de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información; Políticas de Tratamiento de Datos Personales y el Manual de Gobierno Digital para entidades del Orden Nacional.

El proceso de Gestión de Comunicaciones será el encargado de definir, producir y publicar contenidos audiovisuales y notas informativas, para ser cargadas en el servicio de noticias del portal web institucional.

Los procesos y dependencias solicitantes serán los responsables de la veracidad, precisión, confiabilidad y calidad de los contenidos publicado en las diferentes secciones de la página web, entendiéndose de esta manera que la información ha sido revisada y aprobada técnicamente.

El contenido de las piezas comunicativas es suministrado por el proceso o dependencia que los requiera, los diseños son elaborados en el proceso de Gestión de Comunicaciones, sin embargo, los mensajes finales deberán responder a la Estrategia de Comunicación de la entidad.

Teniendo en cuenta que el proceso de Gestión de Comunicaciones no realiza ajustes a los contenidos técnicos que se encuentran publicados en el portal web institucional; corresponde y son responsables los procesos y dependencias de reportar y enviar con la periodicidad y anticipación que corresponda, los contenidos que por Ley deban estar publicados a través de la página web y que sean de su competencia temática.

La periodicidad de publicación de la información (diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y/o anual) responde a las necesidades internas del IGAC y a los mandatos de ley.

Toda pieza de comunicación que se produzca, derivada de un contrato o convenio externo y que lleve la imagen del Instituto, debe seguir las pautas de presentación e identificaciones corporativas contenidas en el Manual de Identidad Institucional que se encuentra disponible para consulta en la IGACNET corporativa, y ser revisada y aprobada por el proceso de Gestión de Comunicaciones.

Todo material de tipo gráfico destinado al portal web institucional debe cumplir con unas normas básicas de estandarización del aspecto general de la página (colores y las fuentes tipográficas que emplea el Instituto), cuyo uso está especificado en el Manual de Identidad Institucional del IGAC.

Por lineamientos de seguridad de la información y la capacidad del portal web institucional, los archivos a publicarse deben ser enviados en formato PDF; con excepción de la información que deba ser publicada en Excel por su contenido. Los archivos en formato PDF o Excel no deberán superar las 10 MB, teniendo en cuenta la capacidad de la página.

Todos los servidores públicos del nivel directivo deben tener perfil en la página web de la entidad, la actualización de los perfiles en la página web y la toma de la fotografía es responsabilidad del proceso de Gestión de Comunicaciones.

4.3.4 CAMPAÑAS EXTERNAS

Las solicitudes para realizar campañas externas son coordinadas por el proceso de Gestión de Comunicaciones y el proceso o dependencia solicitante, para garantizar que cuente con todos los elementos de planeación, definición de la estrategia, los mensajes principales, los comunicados de prensa, el material audiovisual y gráfico y los contenidos en redes sociales requeridos para asegurar que se cumpla con el objetivo propuesto y se llegue al público objetivo.

El proceso de Gestión de Comunicaciones será el encargado de diseñar las presentaciones para públicos externos del director(a) del IGAC y los directores misionales, de acuerdo con las solicitudes de los procesos, que deberán enviar la información completa, así como las imágenes que se requieran para su desarrollo. Las plantillas para las presentaciones se encuentran en la IGACNET con la línea grafica establecida.

5. DESARROLLO

6.1 PUBLICACIÓN COMUNICADO DE PRENSA					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Identificar la necesidad de elaborar un comunicado de prensa	Revisa y analiza la información generada por el Instituto. La OAC determina la pertinencia de elaborar un comunicado de prensa con destino públicos externos y con ánimo de generar contenidos noticiosos para medios de comunicación y remite a las áreas técnicas.	Servidor público o contratista designado / enlace de comunicación externa (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
2.	Solicitar la información a las áreas técnicas	Solicita información al área técnica encargada como insumos para la generación del comunicado de prensa.	Servidor público o contratista designado / enlace de comunicación externa (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico Información entregada por el área técnica	
3.	Recibir información y elaborar el comunicado de prensa	Revisa la información suministrada por el área técnica y elabora comunicado de prensa para aprobación.	Servidor público o contratista designado / enlace de comunicación externa	Comunicado de prensa	Servidor público o contratista designado / Líder de comunicación externa

6.1 PUBLICACIÓN COMUNICADO DE PRENSA					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
			(Oficina Asesora de Comunicaciones)		
4.	Enviar comunicado de prensa para aprobación	Remite comunicado de prensa al área técnica, una vez cuente con la revisión y aprobación del designado líder de comunicación externa.	Servidor público o contratista designado / enlace de comunicación externa (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico	¿El comunicado requiere ajustes? SI: Continúa con la actividad No.3 NO: Continúa con la actividad No. 5 Verificar que el correo electrónico cuente con la aprobación del designado líder de comunicación
5.	Aprobar el comunicado para publicación	Revisa, analiza y aprueba el comunicado de prensa para su publicación y posterior envío a medios de comunicación (si aplica). En caso de que el comunicado requiera ajustes, se devuelve al designado y/o líder de comunicaciones externas.	Jefe (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico Comunicado	Verificar que el correo electrónico cuente con la aprobación del Jefe de la OAC
6.	Solicitar publicación de comunicado de prensa	Remite a servidor público o contratista designado / publicación el comunicado de prensa y banner vía correo electrónico para la publicación del mismo en página web del IGAC.	Servidor público o contratista designado / enlace de comunicación externa (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico Comunicado y banner	
7.	Publicar comunicado de prensa	Realiza la publicación del comunicado y el banner en la página web del IGAC.	Servidor público o contratista designado / publicación (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Comunicado y banner	Verificar el envío al correo electrónico del servidor público o contratista designado / publicación con copia a comunicaciones @igac.gov.co
8.	Enviar correo electrónico	Envía un correo electrónico al servidor público o contratista designado / enlace de comunicación externa el link con la publicación del comunicado.	Servidor público o contratista designado / publicación (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico Link de publicación	Verificar que el comunicado esté publicado en la página web del Instituto.

6.1 PUBLICACIÓN COMUNICADO DE PRENSA					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.2 DIFUSIÓN DE NOTICIAS Y MONITOREO DE MEDIOS					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Difundir las noticias generadas por el IGAC	Se realiza el envío de información (kit de prensa) a los medios de comunicación de interés de la noticia a través de diferentes canales de comunicación.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Kit de prensa	
2.	Determinar temas a tratar en entrevistas a medios de comunicación	De acuerdo con las estrategias aprobadas y los temas publicados, determina la conveniencia de realizar entrevistas o acciones puntuales con algunos medios de comunicación.	Jefe de Oficina Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
3.	Realizar acompañamiento	Acompaña al servidor público del IGAC designado para hacer la entrevista.	Jefe de Oficina. Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
4.	Monitorear los medios de comunicación	Realiza monitoreo de las noticias de importancia estratégica para el IGAC. Reporta vía mensajería instantánea las noticias más destacadas, que incluyan menciones o que puedan acarrear un riesgo para alguno de los procesos misionales.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Link de monitoreo de medios	
5.	Informar las noticias reportadas.	Mantiene informada a la Dirección General sobre las noticias de importancia estratégica, alerta sobre los riesgos y da lineamientos al respecto.	Jefe de Oficina (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.3 GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PRENSA					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	Recibir la solicitud de información de	Recibe a través de diferentes canales de comunicación, la solicitud de información por parte de algún	Servidor Público o contratista designado	Solicitud información.	

6.3 GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PRENSA					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
	los medios de comunicación	medio de comunicación e informa al líder del proceso para su atención.	(Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico.	
2.	Aprobar la gestión de la información solicitada	Revisa la solicitud de información y aprueba su gestión con el proceso encargado del tema a tratar.	Jefe de Oficina Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Solicitud información. Correo electrónico.	
3.	Requerir las respuestas a la solicitud	Envía las preguntas hechas por el medio de comunicación, vía correo electrónico al proceso encargado, de acuerdo con los temas de los que es responsable.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Solicitud información. Correo electrónico.	
4.	Resolver las preguntas de la solicitud	Responde las preguntas asignadas según la información técnica competente y las envía al proceso de Gestión de Comunicaciones.	Servidor Público o contratista designado. (Sede Central y/o Direcciones Territoriales)	Respuestas de las preguntas. Correo electrónico.	
5.	Editar la información.	Revisa la información enviada por el proceso o dependencia encargada y las edita para que tengan mensajes cortos, concisos y que respondan a la solicitud del medio de comunicación. Entrega al líder de proceso de Gestión de Comunicaciones.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Información del Proceso	¿Está clara la información técnica recibida? SI: Continúa con la siguiente actividad N° 6. NO: Devuelve a la actividad N°4, solicitando las aclaraciones necesarias.
6.	Aprobar las respuestas.	Revisa y envía las respuestas finales de la solicitud al medio de comunicación, con el material audiovisual que haga falta (fotos, videos, infografías, etc.), que complementen la información, en caso de que haya lugar.	Jefe de Oficina Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico.	¿Aprueba la respuesta a la solicitud de prensa? SI: Continúa con la siguiente actividad N° 7. NO: Devuelve a la actividad N°5, solicitando las aclaraciones necesarias.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.4 ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Crear estrategias digitales para las redes sociales.	<p>Propone una estrategia digital general de aprovechamiento de las redes sociales para difundir la gestión de la entidad y aumentar los seguidores, alcance e interacciones.</p> <p>Envía al líder del proceso para su aprobación.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesorade Comunicaciones)</p>	Estrategia digital de redes sociales	
2.	Revisar y aprobar la estrategia de redes.	<p>Revisa y aprueba la estrategia general y da lineamientos sobre el uso, manejo y control de las redes sociales.</p>	<p>Jefe de Oficina.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	Estrategia digital de redes sociales	<p>¿Aprueba la estrategia digital?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad N° 3</p> <p>NO: Devuelve a la actividad N° 1, solicitando los ajustes necesarios.</p>
3.	Solicitar publicación de contenidos en las redes sociales.	<p>Solicita al proceso de comunicaciones a través del correo electrónico digital@igac.gov.co u otros canales, la publicación de contenidos estratégicos en las redes sociales.</p> <p>Anexa la información necesaria como insumo para la publicación.</p>	<p>Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Correo electrónico.</p> <p>Mensajería instantánea</p>	
4.	Identifica oportunidades de contenido de interés	<p>Identifica oportunidades para compartir contenidos de interés en las redes sociales</p> <p>Recibe la información de las áreas, a través de diferentes canales, sobre los eventos y reuniones en los que participan los procesos y dependencias del Instituto, y que deben ser divulgados a través de las redes sociales.</p> <p>Gestiona el enfoque para su publicación, y brinda los datos necesarios para esta, tales como lugar, hora, importancia, entre otros.</p> <p>Programa en la parilla de</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Parilla de contenido para publicaciones.</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Mensajería instantánea</p> <p>Formato de publicación en las redes sociales</p>	<p>Revisión y aprobación del área misional o DT a través de los enlaces asignados de la Oficina Asesora de Comunicaciones de acuerdo a la temática.</p> <p>Revisión y validación del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>

6.4 ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		contenidos las publicaciones según coyunturas de las redes sociales para no saturar de información.			
5.	Recopilar y consolidar información para la publicación de contenido.	Reúne y consolida la información enviada por los enlaces sobre los eventos desarrollados; campañas; convocatorias lideradas; comunicados; fotos; videos, entre otros, para su publicación en las redes sociales Así mismo, solicita a los procesos y dependencias, a través de los diferentes canales, la información relacionada con la gestión institucional que requiera ser publicada.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Información recolectada sobre los contenidos desarrollados. Correo electrónico Mensajería instantánea Formato de publicación en las redes sociales	
6.	Redactar parrillas de mensajes.	Genera mensajes llamativos y concisos, que transmitan la información y vinculen a los seguidores de cada una de las redes sociales del IGAC alrededor del tema publicado. Elabora un mensaje conciso que se incluirá en la pieza de comunicación que acompañará los mensajes en cada una de las redes sociales y lo envía al profesional de diseño.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Formato de publicación en las redes sociales	Verificar que cumplan con los parámetros para cada una de las redes sociales.
7.	Diseñar y enviar la pieza de comunicación.	Elabora la planeación gráfica de la pieza utilizando el mensaje enviado por el servidor público o contratista designado de la Oficina Asesora de Comunicaciones y lo envía a través de correo electrónico y/o mensajería instantánea.	Servidor Público o contratista responsable de diseño. (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Pieza de comunicación. Correo electrónico Mensajería instantánea	
8.	Revisar y aprobar las piezas de comunicación.	Revisa y aprueba el mensaje y el diseño de las piezas que se publicarán en cada red social. En algunos casos la revisión y aprobación de la pieza puede ser realizada por Servidor Público o	Jefe de Oficina (Oficina Asesora de Comunicaciones) Servidor Público o contratista designado	Contenidos aprobados. Formato de publicación en las redes sociales	¿Aprueba los contenidos que se publicaran en redes sociales? SI: Continúa con la actividad N° 9.

6.4 ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones) o servidor público o contratista designado para realizar la solicitud (Sede Central y Direcciones Territoriales)	(Oficina Asesora de Comunicaciones) Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud. (Sede Central y Direcciones Territoriales)		NO: Devuelve a la actividad No. 7 solicitando los ajustes necesarios
9.	Publicar los contenidos en las redes sociales institucionales.	Publica los mensajes y las piezas aprobadas en cada red social de acuerdo a la pertinencia y al horario de difusión.	Servidor Público o contratista designado. (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Contenidos publicados Formato de publicación en las redes sociales	
10.	Responder los requerimientos de los ciudadanos por mensaje directo o comentarios.	Atiende todas las preguntas y las solicitudes que hacen los ciudadanos a través de mensajes directos o comentarios en las publicaciones de la entidad en todas las redes sociales que maneja el Instituto con apoyo de las áreas misionales y de la oficina de relación con el ciudadano.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Formato Inventario de Mensajes Atendidos en Redes Sociales.	Revisar las solicitudes y preguntas en redes sociales.
11.	Monitorear las redes sociales.	Hace un monitoreo permanente de las menciones al Instituto y de temas estratégicos para la entidad en todas las redes sociales. Reporta las publicaciones destacadas y responde a aquellas que considere necesarias.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Mensajería instantánea	
12.	Registrar los contenidos de las redes sociales	Registra los enlaces de los contenidos publicados en las redes sociales en formato establecido	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registro del procedimiento archivados Formato de publicación en las redes sociales	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.5 PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Realizar la solicitud.	Realiza la solicitud de publicación de documentos para la página web tales como: noticias de interés, perfiles directivos, calendario de actividades, al correo electrónico comunicaciones@igac.gov.co . Adjuntando la documentación completa (documentos, banner y piezas diseñadas y aprobadas, según corresponda) de la publicación.	Servidor Público o contratista designado enlace de las áreas misionales. (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
2.	Realizar la publicación del documento.	Realiza la publicación de los contenidos y/o los documentos en el botón indicado por el solicitante. Los comunicados de prensa se publican en la sección noticias de la página web con la pieza, en los casos que aplica. Valida si el banner contiene documentos adjuntos.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Publicación en página web.	
3.	Informar de la finalización de la publicación.	Envía a través del correo electrónico, el enlace de la publicación, al enlace de las áreas misionales del proceso de Gestión de Comunicaciones, con copia al proceso o dependencia solicitante y al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo Electrónico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.6. REALIZACIÓN DE VIDEOS					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Realizar requerimiento de un video.	Realiza el requerimiento a través del correo electrónico del enlace con copia al correo electrónico comunicaciones@igac.gov.co para su respectiva evaluación, enviando la información necesaria para la elaboración del guion; las imágenes (mapas, infografía, fotos, entre otros), o la solicitud para la grabación de nuevas imágenes. Con previa aprobación del líder del proceso o dependencia.	Servidor público o contratista que realiza la solicitud. (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico.	

6.6. REALIZACIÓN DE VIDEOS					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
2.	Recibir y revisar la información suministrada por el proceso.	<p>Recibe y revisa la información enviada por el responsable del proceso.</p> <p>Realiza los ajustes al guion del video con la información estratégica de la entidad, en caso de ser necesario.</p> <p>Envía al proceso o dependencia solicitante para su aprobación.</p>	Servidor Público o contratista designado	Propuesta del guion del video.	<p>¿La información es clara y está acorde?</p> <p>NO: se devuelve a la actividad No. 1 solicitando los ajustes respectivos</p> <p>SI: Continúa con la actividad No. 3.</p>
3.	Elaborar el guion	Elabora el guion con la información suministrada por el proceso solicitante.	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Guion elaborado</p>	
4.	Revisar y aprobar el guion.	Recibe, revisa y aprueba la propuesta del guion.	Servidor público o contratista designado líder de comunicación externa (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Propuesta del guion del video aprobada	<p>¿Aprueba la propuesta de guion?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad N°5.</p> <p>NO: Devuelve a la actividad N° 2, informando los ajustes necesarios.</p>
5.	Elaborar y enviar el video.	<p>Realiza la producción y grabación de las imágenes, de acuerdo con los lineamientos aprobados en el guion, incluyendo en el proceso los consentimientos informados que haya lugar.</p> <p>Hace las animaciones necesarias para el video requerido, de acuerdo con los lineamientos aprobados.</p> <p>Edita todos los videos que se van a publicar de la entidad, incluyendo los créditos correspondientes e imagen final, de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional.</p> <p>Envía video propuesto para revisión y aprobación.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Consentimientos informados si aplica.</p> <p>Video propuesta.</p>	Formato de consentimiento informado.
6.	Revisar y aprobar el video.	Recibe el correo electrónico con la propuesta, revisa y envía por este mismo medio la aprobación del video.	<p>Jefe de Oficina</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Video</p>	<p>¿Aprueba el video?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad N° 7.</p>

6.6. REALIZACIÓN DE VIDEOS					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
					NO: Devuelve a la actividad N° 4. Informando los ajustes necesarios.
7.	Publicar y enviar el video.	Publica el video aprobado en los canales oficiales de comunicación externa y envía el enlace a través de correo electrónico al respectivo líder del proceso.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Video. Correo electrónico	
8.	Archiva.	Guarda el video en el repositorio asignado por la oficina.	Servidor Público o contratista designado (Oficina Asesora de Comunicaciones).	Video. Correo electrónico	Verificar que se realice el respaldo de información periódicamente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.7. PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS PROPIOS					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Enviar las propuestas de eventos.	Envían al proceso de Gestión de Comunicaciones la propuesta para la realización del evento programado, al correo electrónico comunicaciones@igac.gov.co o comunicacióninterna@igac.gov.co y/o al correo electrónico del enlace designado con la información necesaria sobre su objetivo y el público, con previa aprobación del jefe inmediato.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud. (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico.	
2.	Revisar y aprobar la solicitud.	Reciben y revisan la propuesta. Aprueban la puesta en marcha del evento, junto con la Dirección General en los casos que aplique y/o el proceso o dependencia solicitante. En caso que el evento no sea aprobado se remitirá respuesta a la solicitud vía correo electrónico.	Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico.	¿Aprueba la realización del evento? SI: Continúa con la siguiente actividad N° 3. NO: Devuelve a la actividad N° 1, informando el motivo por el cual no se aprueba o solicitando las aclaraciones necesarias.

6.7. PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS PROPIOS					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
3.	Realizar reunión de planeación.	Determinan las especificaciones del evento, los requerimientos técnicos, el protocolo, las solicitudes de difusión, entre otros, con el cronograma a seguir para la realización del evento.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud. (Sede Central y Direcciones Territoriales) Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Acta de reunión. Registro de asistencia.	
4.	Coordinar la producción del evento.	Coordina con el Servidor público o contratista designado enlace, todos los requerimientos para su correcto desarrollo. Planean el protocolo del evento y el minuto a minuto. Ajustan y aprueban el protocolo general, las piezas, difusión, mensajes, entre otros del evento.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud. (Sede Central y Direcciones Territoriales) Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros de asistencia. Agenda del evento	
5.	Establecer los productos comunicativos y sus mensajes	Realizan los mensajes necesarios para todo el material que se vaya a utilizar durante el evento: piezas de convocatoria, cartillas, pendones, etc. Aprueban el material diseñado para el evento.	Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Mensaje para las piezas. Pieza o material gráfico.	Revisar si hay observación o ajustes a los diseños y Mensajes e informar a los diseñadores designados. Revisar y en caso de ser necesario ajustar la línea discursiva del evento.
6.	Diseñar el material para el evento.	Diseñan y envían todo el material necesario para el evento, de acuerdo con los requerimientos hechos por el proceso o la dependencia solicitante. Para la elaboración del diseño de piezas se tiene en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento de Comunicaciones de la Oficina	Servidor Público o contratista designado diseño (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Material de diseño Correo electrónico	

6.7. PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS PROPIOS					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
7.	Revisar y aprobar el material para el evento	Revisa y aprueba el material diseñado para el evento.	Jefe de la Oficina (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico y/o mensajería instantánea	¿Requiere ajustes? SI: Continúa con la actividad No. NO: continúa con la actividad No. 8
8.	Realizar la difusión del evento	Realiza la difusión del evento por los canales de comunicación solicitados con el material de diseño aprobado.	Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Publicación	
9.	Apoyar el montaje del evento.	Apoya el seguimiento al montaje del evento, supervisando el cumplimiento de los detalles técnicos requeridos. Coordina y supervisa las pruebas técnicas del evento junto con Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud, de manera que se puedan ultimar detalles para su correcto desarrollo.	Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones) Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud. (Sede Central y/o Direcciones Territoriales)		
10.	Supervisar la ejecución del evento.	Durante el evento, supervisa su correcto desarrollo y el cumplimiento de los diferentes ítems acordados.	Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros de asistencia. Registro audiovisual	
11.	Cubrir periodística o audiovisualmente el evento.	Coordina el cubrimiento periodístico o audiovisual del evento para la difusión durante o posterior del evento en los canales de comunicación externa del IGAC	Servidor Público o contratista designado enlace (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Publicación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6. FORMATOS ASOCIADOS

- Autorización para Uso de Imagen
- Inventario de Mensajes Atendidos en Redes Sociales
- Mensajes Publicados en Redes Sociales

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
12/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Hace parte del proceso de Relacionamiento Estratégico, del subproceso de Gestión de Comunicaciones. ◦ Se actualiza el procedimiento "Comunicación Externa", código PC-GCE-01, versión 2 a procedimiento del mismo nombre, código PC-COM-01, versión 1. ◦ Se crean los formatos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorización para Uso de Imagen, código FO-COM-PC01-01, versión 1. ▪ Mensajes Publicados en Redes Sociales, código FO-COM-PC01-03, versión 1. ◦ Se actualiza el formato Inventario de Mensajes Atendidos en Redes Sociales, código FO-GCE-PC01-01, versión 1, a formato del mismo nombre, código FO-COM-PC01-02, versión 1. ◦ Se revisan las políticas de operación y el desarrollo del procedimiento según la ejecución de las actividades en el proceso. 	1
17/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Hace Parte del proceso Gestión de Comunicaciones del subproceso Gestión de Comunicación Externa. ◦ Se actualiza el procedimiento "Comunicación Externa", código PC-GCE-01, versión 1 a versión 2. ◦ Se elimina el formato "Solicitud comunicación externa", código FO- GCE-PC01-02, versión 1. ◦ Se ajusta el alcance. ◦ Se revisan las políticas de operación y el desarrollo del procedimiento según la ejecución de las actividades en el proceso. 	2

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p>Nombre: Leidy Gamboa Herreño.</p> <p>Cargo: Profesional Universitario. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>Nombre: Ana María Escobar Mesa.</p> <p>Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Nombre: Karen Alexandra Díaz Garzón.</p> <p>Cargo: Profesional Especializado. Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Nombre: Harrison Andrés Forero Cuervo.</p> <p>Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>Nombre: María Juliana Martínez González.</p> <p>Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Alejandra Montenegro Pinzón.</p> <p>Cargo: Jefe de Oficina. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>