

## 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 su 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. NORMATIVIDAD

- 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".
- Normas Técnicas.
  - 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.

#### 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

##### 5.1 GENERALIDADES

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.

##### 5.2 RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los voceros oficiales del Instituto ante los medios de comunicación es 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.

### 5.3 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.

### 5.4 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.

### 5.5 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.

## 6. DESARROLLO

6.1 COMUNICADOS DE PRENSA					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Solicitar comunicados de prensa.	Solicita a través del correo electrónico <a href="mailto:comunicaciones@igac.gov.co">comunicaciones@igac.gov.co</a> , la elaboración y publicación del comunicado de prensa, indicando la fecha y hora de publicación.  Anexa la información necesaria para su desarrollo, previa autorización de los líderes de proceso y dependencias.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Solicitud de comunicado de prensa.  Correo electrónico.	Continúa con la actividad N° 3.
2.	Detectar oportunidades de Información.	Mantiene contacto permanente con las direcciones territoriales y los procesos misionales de la entidad para detectar oportunidades de información, tales como avances en proyectos o programas, eventos, entre otros.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
3.	Informar al líder del proceso.	Informa al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones el tema y/o contenido propuesto para el (los) comunicados de prensa.  El hecho noticioso debe corresponder a un contenido temático estratégico o de alto impacto.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Borrador del comunicado	
4.	Aprobar el contenido.	Revisa la propuesta del tema a publicar y da lineamiento sobre el enfoque del comunicado y los mensajes clave que deben ser incluidos.	Jefe de Oficina.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Solicitud de comunicado de prensa.  Solicitud de columna.	¿Aprueba los contenidos propuestos?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 5.

6.1 COMUNICADOS DE PRENSA					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>Identifica la oportunidad de publicación de una columna y define el tema, de acuerdo con las necesidades de la entidad y la agenda mediática.</p> <p>Aprueba contenidos propuestos para publicación de comunicado y envío a medios de comunicación, según agenda mediática.</p>			<b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 3 informando los ajustes necesarios
5.	Solicitar la información.	<p>Solicita la información necesaria a los procesos para la realización del comunicado de prensa o la columna al proceso encargado. (Documentos, mapas, bases de datos, infografía, fotos, entre otros).</p> <p>La entrega de la información no deberá superar los dos días tras la solicitud.</p> <p>Realiza reunión en caso de que se requiera para aclarar el contexto de la información enviada.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Acta de reunión.</p> <p>Registro de asistencia.</p>	
6.	Elaborar el comunicado de prensa.	<p>Una vez obtenida la información, redacta el comunicado de prensa o la columna de acuerdo con el público objetivo y el medio al que se va a enviar.</p> <p>Envía al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Comunicado de Prensa o columna en borrador.</p>	<p>Revisar la propuesta de comunicado y que la información técnica sea correcta. Si es necesario corrige el estilo del comunicado.</p> <p>Revisar que se hayan incluido los mensajes clave priorizados por el líder del proceso y ajusta de acuerdo con el enfoque definido.</p>
7.	Aprobar el comunicado o columna.	<p>Revisa, hace ajustes al comunicado de prensa o la columna, y la aprueba para su publicación.</p>	<p>Jefe de Oficina.</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Comunicado de Prensa. Columna.</p>	<p>¿Aprueba el contenido del comunicado?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 8.</p> <p><b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 6 informando los ajustes necesarios</p>
8.	Enviar el comunicado de prensa.	<p>Diligencia el comunicado de prensa en el formato definido y lo envía a las bases de datos de periodistas nacionales y regionales, tanto por correo electrónico como por servicios de mensajería instantánea.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Comunicado de Prensa.</p>	

**6.1 COMUNICADOS DE PRENSA**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		El espacio para la publicación de las columnas se debe gestionar directamente con el medio de comunicación específico.  De ser necesario, hace free press del contenido.  Envía el comunicado al servidor público encargado de subirlo a la página web de la entidad.			
9.	Monitorear publicación.	Revisa si el comunicado fue publicado en medios de comunicación nacionales y regionales, llevar un control de las noticias publicadas, junto con la monetización de las mismas.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Informe mensual de Monitoreo de Medios.	Si se evidencia que el comunicado no se publicó, realiza free press.
10.	Notificar el estado de la publicación.	Envía a los procesos o dependencias solicitantes vía correo electrónico, algunas de las publicaciones en medios de comunicación.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico	
11.	Archiva.	Archivan los registros siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros del procedimiento archivados.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.2 DIFUSIÓN DE NOTICIAS Y MONITOREO DE MEDIOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Monitorear los medios de comunicación.	Realiza monitoreo de las noticias más relevantes del país, así como las que tienen importancia estratégica para el IGAC.  Reporta vía mensajería instantánea las 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)		
2.	Informar las noticias reportadas.	Revisa el monitoreo de medios y 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)		
3.	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)		

**6.2 DIFUSIÓN DE NOTICIAS Y MONITOREO DE MEDIOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Identifica el tema a tratar y los medios priorizados.			
4.	Gestionar las entrevistas.	Gestiona las entrevistas, visitas o encuentros con medios de comunicación, de acuerdo con los lineamientos dados por el líder del proceso.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)		
5.	Realizar acompañamiento.	Acompaña al servidor público del IGAC designado para hacer la entrevista, con el objetivo de detectar riesgos y evitar malinterpretaciones por parte del medio de comunicación.	Jefe de Oficina.  Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registro fotográfico.	
6	Monitorear la publicación.	Hace seguimiento al medio de comunicación para la publicación de la entrevista o nota producto del espacio.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Informe mensual de Monitoreo de Medios.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.3 GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PRENSA**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Recibir la solicitud de información de los medios de comunicación.	Recibe, a través de correo electrónico <a href="mailto:comunicación@igac.gov.co">comunicación@igac.gov.co</a> , la solicitud de información por parte de algún medio de comunicación e informa al líder del proceso.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Solicitud de información.  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.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Solicitud de información.  Correo electrónico.	
3.	Solicitar las respuestas.	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 de información.  Correo electrónico.	
4.	Resolver las preguntas.	Responde las preguntas asignadas según la información técnica competente y las envía al proceso de Gestión de Comunicaciones.  Las respuestas deben ser enviadas máximo dos días después de la solicitud.	Servidor Público o contratista designado.  (Todas las Dependencias)	Respuestas de las preguntas.  Correo electrónico.	
5.	Editar la información.	Revisa la información enviada por el proceso o dependencia y las edita para que tengan mensajes cortos,	Servidor Público o contratista designado		¿Está clara la información técnica recibida?

**6.3 GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PRENSA**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		concisos y que respondan a la solicitud del medio de comunicación.  Entrega al líder de proceso de Gestión de Comunicaciones .	(Oficina Asesora de Comunicaciones)		<b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 6.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 4, solicitando las aclaraciones necesarias.
6.	Aprobar las respuestas.	Revisa, hace ajustes al comunicado de prensa y la aprueba para su publicación.  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.	Jefe de Oficina.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Vía correo electrónico.	¿Aprueba la respuesta a la solicitud de prensa?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 7.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 5, solicitando las aclaraciones necesarias.
7.	Archiva.	Archivan los registros siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros del procedimiento archivados.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.4 MANEJO Y 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.	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.  Envía al líder del proceso para su aprobación.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Estrategia digital de redes sociales.	
2.	Aprobar la estrategia de redes.	Aprueba la estrategia general y da lineamientos sobre el uso, manejo y control de las redes sociales.	Jefe de Oficina.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Estrategia digital de redes sociales.	¿Aprueba la estrategia digital?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 3.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 1, solicitando los ajustes necesarios.



**6.4 MANEJO Y ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE (Dependencia)</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
3.	Solicitar publicación de contenidos en las redes sociales.	Solicita al proceso de Comunicaciones a través del correo electrónico <a href="mailto:comunicaciones@igac.gov.co">comunicaciones@igac.gov.co</a> o mensajería instantánea, la publicación de contenidos estratégicos en las redes sociales.  Anexa la información necesaria como insumo para la publicación	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico.	
4.	Identificar oportunidades.	Identifica oportunidades para compartir contenidos de interés en las redes sociales, como eventos, noticias, y previa autorización del líder del proceso de Gestión de Comunicaciones realiza la publicación.  Recibe la información de las áreas, por medio de mensajería instantánea o correo electrónico, 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.  Gestiona el enfoque para su publicación, y brinda los datos necesarios para esta, tales como lugar, hora, importancia, entre otros.  Programa en la parrilla de contenidos las publicaciones según coyunturas de las redes sociales para no saturar de información.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Parrilla de contenido para publicaciones.	
5.	Recopilar la información.	Reúne la información necesaria sobre los eventos desarrollados; campañas; convocatorias lideradas; comunicados; fotos; videos, etc., para su publicación en las redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitter y YouTube).  Así mismo, solicita a los procesos y dependencias, a través de correo electrónico, la información relacionada con la gestión institucional que requiera ser publicada.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Información recolectada.	
6.	Redactar parrillas de mensajes.	Genera mensajes llamativos y concisos, que transmitan la información de forma inmediata 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	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Mensajes.	Revisar si el mensaje va acompañado de fotos, se debe verificar que cumplan con los parámetros para cada una de las redes sociales.

**6.4 MANEJO Y ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		mensajes en cada una de las redes sociales y lo envía al profesional de diseño.			
7.	Diseñar la pieza de comunicación.	Elabora la planeación gráfica de la pieza utilizando el mensaje enviado por el servidor público o contratista del proceso o dependencia y las imágenes o elementos que considere necesarios para su composición, y la desarrolla.  Envía toda la información al líder de proceso de Gestión de Comunicaciones.	Servidor Público o contratista designado.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Pieza de comunicación.	
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.	Jefe de Oficina  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Contenidos aprobados.	¿Aprueba los contenidos que se publicaran en redes sociales?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 9.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 6, solicitando los ajustes necesarios.
9.	Publicar los contenidos en las redes sociales institucionales.	Publica los mensajes y las piezas aprobadas en cada red social.  El proceso de Gestión de Comunicaciones define en qué redes sociales se debe publicar cada mensaje, así como su horario de difusión.	Servidor Público o contratista designado.  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Contenidos publicados	
10.	Responder los requerimientos de los ciudadanos por mensajes directos.	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 (Instagram, Facebook, LinkedIn TikTok, Twitter y YouTube).	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 permanentemente las redes sociales.	A través de palabras clave, 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)	Informe mensual de Monitoreo de Medios.	
12.	Archiva.	Archivan los registros siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros del procedimiento archivados.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**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 <a href="mailto:comunicaciones@igac.gov.co">comunicaciones@igac.gov.co</a> .  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)	Correo electrónico.	
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.	
4.	Archiva.	Archivan los registros siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros del procedimiento archivados.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**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 <a href="mailto:comunicaciones@igac.gov.co">comunicaciones@igac.gov.co</a> 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 designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico.	
2.	Revisar la información suministrada.	Recibe y revisa la información enviada por el responsable del proceso.	Servidor Público o contratista designado	Propuesta del guion del video.	

**6.6 REALIZACIÓN DE VIDEOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Realiza los ajustes al guion del video con la información estratégica de la entidad, en caso de ser necesario.  Envía al proceso o dependencia solicitante para su aprobación.	(Oficina Asesora de Comunicaciones)		
3.	Aprobar el guion.	Recibe y aprueba la propuesta del guion la propuesta de guion.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Propuesta del guion del video aprobada	¿Aprueba la propuesta de guion?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 4.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 2. informando los ajustes necesarios.
4.	Elaborar el video.	Realiza la producción y grabación de las imágenes, de acuerdo con los lineamientos aprobados en el guion.  Hace las animaciones necesarias para el video requerido, de acuerdo con los lineamientos aprobados.  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.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Video propuesta.	
5.	Aprobar el video.	Revisa y aprueba todos los elementos del video (imágenes, voz en off, animaciones y créditos).	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)  Jefe de Oficina  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Video aprobado	¿Aprueba el video?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 6.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 4. informando los ajustes necesarios.
6.	Publicar el video.	Publica el vídeo aprobado en los canales oficiales comunicación externa.  Envía el enlace vía correo electrónico al respectivo al líder del proceso solicitante.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Video.	
7.	Archiva.	Archivan los registros siguiendo los lineamientos establecidos	Servidor Público o contratista designado	Registros del procedimiento archivados.	

**6.6 REALIZACIÓN DE VIDEOS**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		en la Tabla de Retención Documental.	(Oficina Asesora de Comunicaciones)		
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.7 PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS PROPIOS**

N°	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 <a href="mailto:comunicaciones@igac.gov.co">comunicaciones@igac.gov.co</a> 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.	Cronograma de Eventos
2.	Aprobar la realización del evento.	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.	Jefe de Oficina.  Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Correo electrónico.  Cronograma de Eventos.	¿Aprueba la realización del evento?  <b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 3.  <b>NO:</b> Devuelve a la actividad N° 1, informando el motivo por el cual no se aprueba o solicitando las aclaraciones necesarias.
3.	Realizar reunión de planeación.	Determinan las especificaciones del evento, los requerimientos técnicos, el protocolo, las solicitudes de difusión, entre otros.  Elabora un cronograma a seguir para la realización del evento.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)  Jefe de Oficina.  Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Acta de reunión.  Registro de asistencia. Cronograma.	
4.	Gestionar, solicitar y/o aprobar presupuesto de las cotizaciones de los operadores.	En caso que se requiera gestiona y/o solicita de 3 a 5 cotizaciones presupuestales, que se requieran para los eventos presenciales y/o virtuales, de acuerdo con la solicitud del proceso encargado, y las envía al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones y a los responsables del evento.	Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Cotizaciones.	

**6.7 PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS PROPIOS**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE (Dependencia)</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
		Si una de las cotizaciones se ajusta a los requerimientos técnicos y económicos del evento, las cotizaciones serán aprobadas por el área solicitante.			
5.	Coordinar la producción del evento.	<p>Coordinan con el operador del evento (cuando se necesite), todos los requerimientos para su correcto desarrollo.</p> <p>Planean el protocolo del evento, el minuto a minuto y el guion de presentación.</p> <p>Ajustan y aprueban el protocolo general del evento.</p>	<p>Servidor público o contratista designado para realizar la solicitud.</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p> <p>Jefe de Oficina</p> <p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Registros de asistencia.</p> <p>Protocolo del Evento.</p> <p>Guion del evento.</p>	
6.	Elaborar el material para el evento.	<p>Realizan los mensajes necesarios para todo el material que se vaya a utilizar durante el evento: piezas de convocatoria, cartillas, pendones, <i>background</i>, etc.</p> <p>Diseñan todo el material necesario para el evento, de acuerdo con los requerimientos hechos por proceso o dependencia solicitante.</p> <p>Para la elaboración de diseño de piezas se tiene en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento de Comunicación Interna.</p> <p>Aprueban el material diseñado para el evento.</p>	<p>Jefe de Oficina</p> <p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Mensaje para las piezas.</p> <p>Pieza o material gráfico.</p>	<p>Revisar si hay observación o ajustes a los diseños y mensajes e informar a los diseñadores designados.</p> <p>Revisar y en caso de ser necesario ajustar la línea discursiva del evento.</p>
7.	Realizar el montaje del evento.	<p>Realiza el seguimiento al montaje del evento, supervisando el cumplimiento de los detalles técnicos requeridos.</p> <p>Coordina y supervisa las pruebas técnicas del evento, de manera que se puedan ultimar detalles para su correcto desarrollo.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>		
8.	Supervisar la ejecución del evento.	<p>Durante el evento, supervisa su correcto desarrollo y el cumplimiento de los diferentes ítems acordados.</p> <p>Tras el evento, revisa el desmontaje de todos los equipos y el material que fue requerido para su desarrollo.</p>	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	<p>Registros de asistencia.</p> <p>Registro audiovisual.</p>	
10.	Consolidar informe de resultados del evento.	Realiza un informe final de todo el evento, en el que se incluya el número de asistentes, participantes destacados, soporte técnico requerido, etc.	<p>Servidor Público o contratista designado</p> <p>(Oficina Asesora de Comunicaciones)</p>	Informe del evento.	

**6.7 PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS PROPIOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
11.	Archiva.	Archivan los registros siguiendo los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.	Servidor Público o contratista designado  (Oficina Asesora de Comunicaciones)	Registros del procedimiento archivados.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**7. FORMATOS ASOCIADOS**

Inventario de Mensajes Atendidos en Redes Sociales

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
17/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Hace Parte del proceso <b>Gestión de Comunicaciones</b> del subproceso <b>Gestión de Comunicación Externa</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Comunicación Externa", código <b>PC-GCE-01</b>, versión 1 a versión 2.</li> <li>◦ Se elimina el formato "Solicitud comunicación externa", código <b>FO-GCE-PC01-02</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se ajusta el alcance.</li> <li>◦ Se revisan las políticas de operación y el desarrollo del procedimiento según la ejecución de las actividades en el proceso.</li> </ul>	<b>2</b>
28/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.</li> <li>◦ Hace Parte del proceso <b>Gestión de Comunicaciones</b> del subproceso <b>Gestión de Comunicación Externa</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Comunicación Externa", código <b>PC-GCM-04</b> versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código <b>PC-GCE-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se actualiza el formato "Inventario de Mensajes Atendidos en Redes Sociales", código <b>FO-GCM-PC04-01</b>, versión 1 a código <b>FO-GCE-PC01-01</b>, versión 1</li> <li>◦ Se crea el formato "Solicitud comunicación externa", código <b>FO-GCE-PC01-02</b>, versión 1.</li> </ul>	<b>1</b>

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<b>Nombre:</b> Leidy Gamboa Herreño <b>Cargo:</b> Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones.	<b>Nombre:</b> Ana María Escobar Mesa <b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Nombre:</b> Rosemberg Sanabria Vargas <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.	<b>Nombre:</b> Carlos Andrés Silva Sánchez <b>Cargo:</b> Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones.



COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: PC-GCE-01

Versión: 2

Vigente desde:  
17/11/2022

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
		<b>Nombre:</b> Laura González Barbosa <b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación.	