

Proceso: Comunicación Estratégica
Objetivo: Definir e implementar diferentes estrategias de comunicación internas y externas de la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital –AND–, para una divulgación eficiente y transparente dirigida a sus grupos de valor e interés en el marco de la misionalidad, promoción y posicionamiento de la Entidad.
Alcance: El proceso inicia con la planificación de la gestión de las comunicaciones internas y externas, contemplando las acciones para las estrategias comunicativas y finaliza con la implementación de acciones correctivas y preventivas, que garanticen la evaluación y mejoramiento continuo del proceso de la AND.
Líder o responsable del proceso: Dirección AND

**ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO**

CICLO	Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Responsable	Salida del Proceso	Cliente del Proceso
P	<p>Congreso de la República</p> <p>Departamento Nacional de Planeación</p> <p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Departamento Administrativo de la Presidencia de la República</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Junta Directiva de la AND</p> <p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p>Constitución Política de Colombia</p> <p>Plan Nacional de Desarrollo</p> <p>Plan Estratégico MINTIC</p> <p>Decreto 2257 de 2017</p> <p>Decreto 1413 de 2017</p> <p>Manual de Imagen Gobierno Nacional</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</p> <p>Estatutos de la AND</p> <p>Plan Estratégico Institucional de la AND</p>	<p>Elaborar el Plan Estratégico y el Plan de Acción de Comunicaciones de la Entidad</p>	<p>Elaborar cada 4 años el Plan Estratégico de Comunicaciones en el que se identifiquen los lineamientos frente a la comunicación interna y externa de la Entidad articulado con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Nacional de Desarrollo, (objetivos, estrategias, medios de comunicación a utilizar, entre otros).</p> <p>Elaborar cada año el Plan de Acción de Comunicaciones enmarcado en el Plan Estratégico de Comunicaciones, en el que se identifiquen las actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados en el marco de la comunicación interna y externa, (actividades, productos, recursos, equipo de trabajo, medios de comunicación a utilizar, entre otros).</p>	<p>Dirección AND</p>	<p>Plan Estratégico y Plan de Acción de Comunicaciones Elaborados</p>	<p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Junta Directiva</p> <p>Todos los procesos de la AND</p> <p>Grupos de Valor e Interés</p>

	Proceso Comunicación Estratégica	<p>Plan de Acción Institucional de la AND</p> <p>Política Comunicación Estratégica de la AND</p> <p>Plan Estratégico de Redes Sociales de la AND</p> <p>Plan de Gestión de Grupos de Interés de la AND</p> <p>Caracterización de usuarios y grupos de valor de la AND</p> <p>Necesidades de Comunicación de la AND</p>					
P	Gestión Financiera Equipo de Planeación	<p>Presupuesto de la Entidad</p> <p>Proyecto de Inversión</p>	Definir el presupuesto para el desarrollo de las actividades y productos del Plan de Acción de Comunicaciones	Determinar el presupuesto para la implementación de las actividades y productos del Plan de Acción de Comunicaciones	Dirección AND	Plan de Acción de Comunicaciones financiado para ejecución	<p>Comité de Gestión y Desempeño Institucional</p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Gestión Contractual</p>
P	Proceso Direccionamiento Estratégico	<p>Resolución 019 de 2018</p> <p>Resolución 030 de 2022</p>	Someter a aprobación el Plan Estratégico y el Plan de Acción de Comunicaciones	Presentar el Plan Estratégico y Plan de Acción de Comunicaciones ante el Comité de Gestión y	Dirección AND	Plan Estratégico y Plan de Acción de Comunicaciones aprobado	Comité de Gestión y Desempeño Institucional



		Resolución 035 de 2023		Desempeño Institucional para aprobación			Todos los procesos de la AND
P	Dirección General	Plan Estratégico y el Plan de Acción de Comunicaciones aprobados	Socializar y publicar el Plan Estratégico y el Plan de Acción de Comunicaciones	Dar a conocer a los grupos de valor internos y externos a través de los diferentes canales de comunicación de la AND el Plan Estratégico y el Plan de Acción de comunicaciones para su conocimiento, así como su publicación en la Sede Electrónica y la Intranet de la Entidad.	Dirección AND	Plan Estratégico y Plan de Acción de Comunicaciones socializados y publicados	Todos los procesos de la AND Grupos de Valor e Interés
H	Proceso Comunicación Estratégica  Proceso Gestión de Grupos de Interés	Plan Estratégico y Plan de Acción de Comunicaciones aprobados  Caracterización de usuarios y grupos de valor interno	Ejecutar el Plan de Acción de Comunicaciones a nivel interno que permita fortalecer la cultura organizacional y apropiar la imagen y marca de la AND	Ejecutar las actividades del Plan de Acción aprobado para dar cumplimiento a los objetivos del proceso de comunicación estratégica a nivel interno	Dirección AND	Manual de imagen de la AND  Comunicación interna (boletines, correos, jornadas informativas, campañas, entre otros).	Grupo de valor interno  Todos los procesos de la AND
H	Dirección General	Plan Estratégico y Plan de Acción de Comunicaciones aprobados	Ejecutar el Plan de Acción de Comunicaciones a nivel externo que permita la promoción, el posicionamiento y el relacionamiento estratégico de la AND con sus grupos de valor e interés, en el marco de la misionalidad de la Entidad	Ejecutar las actividades del Plan de Acción aprobadas para dar cumplimiento a los objetivos del proceso de comunicación	Dirección AND	Comunicación Externa (Campañas, eventos, comunicados, alianzas, documentos, piezas gráficas, entre otros).	Grupos de valor e interés

	<p>Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>Proceso Gestión Grupos de Interés</p>	<p>Plan Estratégico de Redes Sociales de la AND</p> <p>Diversos medios de comunicación</p> <p>Caracterización de usuarios y grupos de valor, mapeo alianzas estratégicas</p>		<p>estratégica a nivel externo</p>		<p>Publicación de información sobre la misionalidad de la AND</p>	
H	<p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Proceso Gestión Grupos de Interés</p> <p>Proceso Comunicación Estratégica - Webmaster</p> <p>Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>Todos los procesos de la AND</p>	<p>Ley 1712 de 2014</p> <p>Resolución 1519 de 2020 y anexos</p> <p>Matriz índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p> <p>Instructivo de Publicación de Contenido Sede Electrónica</p> <p>Reporte de Publicaciones Sede Electrónica</p> <p>Procedimiento Comunicación Interna y externa</p> <p>Formato de Solicitud de Comunicación Externa o Interna</p>	<p>Publicar y actualizar información en la Sede Electrónica de la AND</p>	<p>Mantener actualizada la Sede Electrónica de la AND, con el fin de garantizar el acceso a la información por parte de los grupos de valor e interés</p>	<p>Dirección AND</p> <p>Webmaster</p> <p>Proceso Gestión de Grupos de Interés</p>	<p>Sede Electrónica actualizada</p>	<p>Grupos de valor e interés</p> <p>Todos los procesos de la AND</p>

H	Webmaster - Proceso Comunicación Estratégica  Todos los procesos de la AND	Procedimiento Comunicación Interna y externa  Formato de Solicitud de Comunicación Externa o Interna	Publicar, actualizar información y estructurar la Intranet de la AND	Mantener actualizada la intranet de la AND, con el fin de garantizar el acceso a la información por parte de los grupos de valor interno	Dirección AND  Webmaster  Proceso Direccionamiento Estratégico  Proceso Talento Humano	Intranet actualizada	Grupos de valor interno  Todos los procesos de la AND
V	Proceso Direccionamiento Estratégico	Ficha de Indicador del Proceso  Mapa de Riesgos	Seguimiento y medición del proceso de Comunicación Estratégica	Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades del proceso, a través de la medición de los indicadores, seguimiento a la implementación de controles de los riesgos identificados	Dirección AND	Reportes indicadores  Reporte seguimiento a riesgos  Informe de avance y ejecución al Plan de Comunicaciones	Entes de control  Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control  Proceso Direccionamiento Estratégico  Grupos de valor e interés
A	Entes de control  Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control  Proceso Direccionamiento Estratégico  Grupos de valor e interés	Resultados de la medición de indicadores, seguimiento a la implementación de controles a los riesgos del proceso y el cumplimiento al Plan Estratégico y al Plan de Acción de Comunicaciones	Formulación e implementación Planes de Mejoramiento	Llevar a cabo el análisis de los resultados generados del proceso y elaborar los planes de mejora que se requieran, haciendo seguimiento al cumplimiento de estos	Dirección AND	Planes de mejora implementados	Entes de control  Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control  Proceso Direccionamiento Estratégico  Grupos de valor e interés

		Resultados de Auditorías internas y externas					
<b>ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO</b>							
Normatividad		Riesgos identificados		Controles existentes		Políticas del MIPG Asociadas al proceso	
Ver Normograma		Ver Mapa de Riesgos		Reporte de Indicadores		N/A	
<b>RECURSOS DEL PROCESO</b>							
Técnicos y Tecnológicos				Documentos/Trámites			
				-Constitución Política de Colombia -Plan Nacional de Desarrollo -Plan Estratégico MINTIC -Manual de Imagen del Gobierno Nacional -Modelo Integrado de Planeación y Gestión -Estatutos de la AND -Plan Estratégico Institucional -Plan de Acción Institucional -Política Comunicación Estratégica -Plan Estratégico de Redes Sociales de la AND -Plan de Gestión de Grupos de Interés -Caracterización de usuarios y grupos de valor -Mapeo Alianzas Estratégicas -Presupuesto de la Entidad -Plan Estratégico de Comunicaciones -Plan de Acción de Comunicaciones -Manual de Imagen de la AND -Plan Institucional de Capacitaciones -Matriz índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública -Reporte de Publicaciones Sede Electrónica -Procedimiento Comunicación Interna y externa -Formato de Solicitud de Comunicación Externa o Interna -Ficha de Indicador del Proceso -Mapa de Riesgos			
<b>MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES</b>							
Información Publicada							
Visualizaciones de la información de la AND por los diferentes canales digitales (Redes Sociales, Sede Electrónica, Intranet)							
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
REVISION	FECHA	DESCRIPCION					
1	29/03/2019	Emisión del Documento					
2	07/11/2024	Actualización del objetivo del proceso. Modificación de las actividades del ciclo PHVA: En la fase <b>P</b> se adicionan 2 actividades: "Aprobar el Plan Estratégico y el Plan de Acción de Comunicaciones" "Socializar y publicar el Plan Estratégico y el Plan de Acción de Comunicaciones". En la etapa <b>H</b> se adicionan 3 actividades: "Ejecutar el Plan de Acción de Comunicaciones a nivel externo que permita la promoción, el posicionamiento y el relacionamiento estratégico de la AND con sus grupos de valor e interés, en el marco de la misionalidad de la Entidad", "Publicar y actualizar información en la Sede Electrónica de la AND" y "Publicar,					

actualizar información y estructurar la Intranet de la AND". En **V** se incluye Riesgos del proceso en General y no solo de Gestión. Actualización del contenido de las Etapas claves de la ejecución del proceso atendiendo a los cambios en las actividades.

<b>Elaboró:</b> Tatiana Guerrero Rosero	<b>Revisó:</b> Maricela Torrenegra Barrios	<b>Aprobó:</b> Fidel Antonio Torres Moya
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Profesional Comunicaciones	<b>Cargo:</b> Subdirectora Soluciones y Servicios	<b>Cargo:</b> Director General
<b>Fecha:</b> 7 de noviembre de 2024	<b>Fecha:</b> 7 de noviembre de 2024	<b>Fecha:</b> 7 de noviembre de 2024