

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código	CES-TIC-CD-001	
	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA			
	CARTA DESCRIPTIVA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Versión	6	

Líder de Proceso:	Jefe Oficina Asesora de Prensa
--------------------------	--------------------------------

Objetivo:	Dar a conocer de manera permanente las políticas, programas e iniciativas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el ámbito nacional e internacional para promover el acceso democrático a las tecnologías de la información y las comunicaciones a través del diseño, administración y mejoramiento de las estrategias de comunicación interna y externa incluyendo el uso de los medios de comunicación, como herramientas estratégicas de posicionamiento y mejora de la imagen institucional de la entidad.
------------------	---

Alcance:	El proceso inicia con la revisión de los medios de comunicación y termina con el seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso
-----------------	---

Documentos internos y externos:	<ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-DI-005 Listado de Documentos Externos e Internos MINTIC
--	---

Recursos:	Humanos: funcionarios y contratistas de (Dependencia) y gestores de proceso designados por los líderes de los procesos. Financieros: presupuesto asignado por la Entidad. Físicos: puestos de trabajo, instalaciones físicas dispuestas por la Entidad. Tecnológicos: correo electrónico, intranet, ALFANET, página web, equipos de computo, Sistema de Información del Modelo Integrado de Gestión - SiMIG.
------------------	---

Requisitos Legales:	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de Documentos Externos MINTIC
----------------------------	---

Requisitos de las normas técnicas aplicables al proceso:	Requisitos NTC ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 10. Mejora
---	--

	1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 1.1 Identificación y socialización de los requisitos legales y otros requisitos aplicables del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con el procedimiento establecido. 1.2 Reporte y cumplimiento del Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión. 1.3 Todos los integrantes del proceso, independiente de su tipo de vinculación, participarán en la identificación, valoración y seguimiento de peligros ocupacionales, riesgos de corrupción, gestión, ambiental, Seguridad y privacidad de la información, Seguridad Digital, continuidad de la operación y determinación de controles de acuerdo con la metodología de riesgos. 1.4 Identificación de necesidades, competencias, formación y expectativas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión. 1.5 El Líder y gestor de proceso serán los responsables de implementar los lineamientos, procedimientos, manuales y normativa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los roles y responsabilidades enmarcados en la resolución del MIG. 1.6 Los líderes y equipos de trabajo participarán en las actividades de cambio, cultura y prevención del Sistema Integrado de Gestión. 1.7. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 1.7.1 Identificación, actualización y aprobación de los activos de información del proceso de acuerdo con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
--	---

Políticas de operación:

- 1.7.2 Reporte de incidentes de seguridad y privacidad de la información cuando se presenten, de acuerdo con el procedimiento de Incidentes de Seguridad y Privacidad de la Información.
- 1.7.3 Aprobación, implementación de los planes y participación en las estrategias de Continuidad de la operación de acuerdo con el Plan de Continuidad de la Operación de la Entidad.
- 1.8 Sistema de Gestión de Calidad
- 1.8.1 El líder del proceso debe formular, implementar y realizar seguimiento a las actividades de promoción del uso y apropiación de su proceso y del MIG y del fortalecimiento de la cultura organizacional, como mínimo deberá implementar la estrategia de GCP
- 1.8.2. El proceso apropiará el MIG mediante la socialización de los lineamientos, procedimientos, indicadores, acciones de mejora, riesgos y controles a su equipo de trabajo en GCP.
- 1.8.3 El líder del proceso es el responsable de informar, divulgar y apropiar los documentos del proceso.
- 1.8.4 El líder y/o gestor de procesos debe revisar periódicamente la normatividad aplicable y actualizar los documentos del proceso en caso de ser necesario.
- 1.9 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 1.9.1 El líder del proceso participará en las investigaciones de incidentes de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 1.9.2 Todos los integrantes del proceso, participarán en la elección del COPASST, Comité de Convivencia Laboral, ejecución de exámenes médicos ocupacionales, establecimiento de la Política y Objetivos SST.
- 1.10 Sistema de Gestión Ambiental
- 1.10.1 Los líderes y equipos de trabajo desarrollaran buenas prácticas enfocadas en los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestion Ambiental - PIGA.
- 1.10.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán asistir a las charlas de sensibilización ambiental desarrolladas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés - GITFRGI.
- 1.10.3 Los líderes y equipos incluirán criterios de sostenibilidad ambiental en los procesos de contratación cuando apliquen.
- 1.11 Responsabilidad Social
- 1.11.1 Los líderes del proceso deberán acatar los lineamientos definidos por el Modelo de Responsabilidad Social Institucional- RSI, aplicables al proceso, en los componentes: Económico, Ambiental, Social y de Servicio al Ciudadano, para el desarrollo de las buenas prácticas de sostenibilidad para la Entidad.
- 1.11.2 El líder del proceso y/o gestor del proceso o equipo de trabajo, desarrollarán y reportarán los indicadores GRI- (Global Reporting Iniciative) aplicables al proceso, teniendo en cuenta las estrategias de recolección de la información solicitado por el GITFRGI.
- 1.12 Gestión del Conocimiento.
- 1.12.1 Los líderes del proceso deberán seguir los lineamientos presentados por Gestión del Conocimiento referentes a la identificación del conocimiento requerido para el funcionamiento de su operación.
- 1.12.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán implementar bajo los lineamientos de Gestión del Conocimiento, las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión, utilizando las herramientas existentes para tal fin.

Proveedores	Entradas	No. PHVA	Descripción de la actividad	Responsable	PPC	Salidas	Clientes
Medios de comunicación Uma de Cristal	Reporte de incidencia del posicionamiento y reconocimiento del Ministerio y del Plan Estratégico Institucional Reporte diario de noticias Monitoreo de redes sociales	1 P	Revisar la incidencia del posicionamiento y reconocimiento del Ministerio y del Plan Estratégico institucional: Se realiza una revisión de los medios de comunicación en cuanto al reconocimiento de la entidad	Jefe de la Oficina Asesora de Prensa	CCES4. Elaborar Estudio Previo y gestionar hasta que la sea realizada la revisión y aprobación de solicitud por parte del proceso de Compras y Contratación.	Documento análisis de medios de comunicación	Comunicación Estratégica
Gobierno Nacional Departamento Administrativo de la Función Pública	Normativa Vigente Información regional y nacional Necesidades de comunicación de programas y proyectos Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas (Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha		Diseñar la estrategia de comunicación: Teniendo en cuenta el Plan Estratégico Institucional, los proyectos que se deriven del mismo y el análisis del comportamiento de medios de comunicación; el asesor		CCES2. Hacer reuniones para	Estrategias y lineamientos comunicativos institucionales alineados al Plan Estratégico	

	contra la corrupción)			de comunicaciones del Despacho del Ministro, junto con el Jefe de la Oficina Asesora de Prensa en articulación mediante reuniones periódicas con los líderes de las dependencias definen los parámetros de comunicación que están alineados al Plan Estratégico Institucional y que como institución se quiere posicionar enmarcada dentro de la normativa vigente.	Asesor de Comunicaciones del Despacho del Ministro Jefe de la Oficina Asesora de Prensa	articulación con los encargados de divulgar información en las dependencias a los grupos de interés, de forma semanal	Institucional Plan estratégico de comunicaciones alineado al Plan Estratégico Institucional Actas de Reunión del Equipo de Comunicaciones y enlaces	Comunicación estratégica
Agencias de publicidad	Asesoría de Marca y comunicación externa	2	P					
Secretaría General	Normativa interna							
Grupos de Interés	Necesidades y requerimientos							
Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Anual							
Gestión de la Información sectorial	Información del sector							
Comunicación estratégica	Documento análisis de medios de comunicación							
Comunicación	Estrategias de comunicación sobre los planes y proyectos que adelanta el			<p>Generar el Plan de Trabajo de Comunicaciones: El plan de trabajo de comunicaciones es flexible, es decir, puede variar y debe ajustarse de acuerdo con las solicitudes y acontecimientos urgentes pero contemplados en el plan estratégico de comunicaciones.</p> <p>El plan de trabajo de Comunicaciones contempla actividades pertenecientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Externa: De acuerdo con la relevancia del tema a comunicar (interés nacional o alto impacto para el sector TIC), se realiza una rueda de prensa en la que debe participar el Ministro o por su delegación las Viceministras, si son temas que tienen un impacto local o a sectores específicos, se envía un comunicado a los periodistas locales para que se realice el cubrimiento. Por solicitud del Ministro y del Asesor del Despacho, se definen las características y la duración del tema a comunicar, de acuerdo con esto, se pueden generar campañas que impliquen la gestión de material pago y campañas free press. Existen, a su vez, eventos de acuerdo con las iniciativas en los cuales la oficina de prensa coordina la logística para realizarlos. De acuerdo con lo anterior se proyectan los comunicados para los medios externos. - Comunicación Interna: De acuerdo con la depuración de la información y el 	Colaborador de la Oficina Asesora de Prensa	Aprobar mensajes y comunicados por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Prensa	Plan de Trabajo	Comunicación

estrategica	Mintic Plan Estratégico de Comunicaciones	3	P	<p>impacto que esta pueda tener para la gestión y/o cultura organizacional de la entidad se establece la prioridad, lo cual determina los medios y canales por los cuales se enviará la comunicación (intranet, correo electrónico, boletines, fondos de pantalla de los ordenadores, pantalla de televisión, eventos, entre otros), la cantidad de veces que se enviará, el diseño de la comunicación, el tiempo de duración del mensaje, entre otros.</p> <p>NOTA: Para los casos de información sensible el comunicado debe tener previa aprobación del Jefe de la Oficina Asesora de Prensa.</p> <p>- Comunicación Digital: De acuerdo con las necesidades de comunicación y las investigaciones realizadas en los medios digitales se establecen las campañas y se definen los medios para divulgarlas (sitio web de la entidad y/o redes sociales). El comité determina también, de acuerdo con la relevancia, duración de las campañas e impacto en el tema los medios para su divulgación. En las redes sociales twitter y facebook, se determina una parrilla de comunicación semanal de acuerdo con las necesidades de los líderes de iniciativas misionales del Ministerio.</p> <p>- Esquema de Publicación: En esta etapa se identifica la información mínima requerida de acuerdo a la normatividad vigente</p>	Jefe Oficina Asesora de Prensa	Validar que exista la Información mínima requerida para publicar en el esquema	de Comunicaciones	estratégica
Ministro TIC	Necesidades de comunicación de programas y proyectos			<p>Recibir necesidades/solicitudes de los Grupos de Interés, depurar y priorizar: Se consolidan las necesidades y solicitudes de comunicación:</p> <p>Comunicación Externa: El Ministerio tiene la obligación de informar a los ciudadanos los planes y proyectos que adelanta la entidad en pro de mejorar las telecomunicaciones del país, para esto la Oficina Asesora de Prensa desarrolla estrategias orientados a comunicar los proyectos, iniciativas, al igual que la agenda del Ministro y Viceministros. Estas noticias se definen de manera semanal o incluso el mismo día, de acuerdo con la relevancia</p>				
Grupos de	Interacciones en redes sociales Necesidades de comunicación							

Interés	PQRSD			de los temas.				
Presidencia de la Republica Viceministerio Conectividad y Digitalización y Viceministerio de Economía Digital Líderes de iniciativas	Agenda semanal			Comunicación Interna: La información que se requiere para la comunicación interna se recopila por una necesidad de divulgación de las áreas al interior de la entidad o por solicitud de entidades estatales. Estas solicitudes pueden llegar por diferentes medios (correo electrónico, intranet y/o solicitud personal). La comunicación interna busca promover, entre otras cosas, los principios y valores de la entidad, la articulación entre dependencias, los avances y logros del Ministerio y dar información general de interés para los servidores.	Colaborador de la Oficina Asesora de Prensa	Validar la información o datos con los solicitantes de la comunicación	Estrategias de comunicación sobre los planes y proyectos que adelanta el Mintic Tareas de comunicación digital Borrador Esquema de publicación	Comunicación Estratégica
Secretaría General	Normativa interna	4	H					
Direccionamiento Estratégico	Avance a las metas del plan de acción							
Comunicación estratégica	Estrategias y lineamientos comunicativos institucionales Plan estrategico de comunicaciones Información mínima requerida para publicar en el esquema Actas de Reunión del Equipo de Comunicaciones y enlaces			Comunicación Digital: El equipo realiza una investigación y monitoreo en los medios digitales de las tendencias mundiales y locales que se mueven en redes sociales. Se realiza un comité semanalmente, en donde se establecen las tareas de comunicación digital de acuerdo con las necesidades de la agenda del Ministro, Viceministras, Programas, Proyectos y Dependencias, además de lo solicitado por las entidades públicas y privadas. Esquema de publicación: Se recibe y consolida la información de las dependencias, la cual debe contener al menos los siguientes datos: Nombre, idioma, medio de conservación y soporte, formato, lugar de consulta, fecha de generación de la información, frecuencia de actualización, responsable de la producción de la información y responsable de la información				
				Ejecutar el Plan de Trabajo de Comunicaciones: En esta etapa se desarrolla el plan de trabajo de cada una de las líneas de comunicación: Comunicación Interna: De acuerdo con el plan de trabajo y los públicos objetivo se ejecuta la estrategia semanal de comunicación. Comunicación Externa: Se cuenta con una agencia de monitoreo de medios, en donde se reporta la publicación de la información mínimo dos veces al día, si es una rueda de prensa se ubica el sitio (se informa a la	Jefe de la Oficina Asesora	CCES1. Revisar los comunicados externos junto con las dependencias involucradas previa divulgación CCES2. Hacer reuniones para	Comunicados hacia los medios de comunicación externa (prensa,	

Comunicación estratégica	Plan de Trabajo de Comunicaciones	5	H	<p>empresa de eventos para que coordine la realización y se revisa la comunicación), cuando es en el Mintic la Oficina Asesora de Prensa realiza la logística. Para los eventos, se dejan los soportes digitales y audiovisuales (videos y fotografías) de su realización.</p> <p>Comunicación Digital: De acuerdo con lo establecido en las reuniones de comunicación se movilizan los mensajes por los medios digitales pertinentes. Para las campañas específicas de gran impacto, durante la movilización, urna de cristal envía un informe en el que se indica el uso de las redes de acuerdo con las campañas movilizadas.</p>	de Prensa Colaborador de la Oficina Asesora de Prensa	<p>articulación con los encargados de divulgar información en las dependencias a los grupos de interés, de forma semanal</p> <p>CCES3. Hacer seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación</p>	<p>radio, tv, entre otros)</p> <p>Mensajes y piezas gráficas a la comunidad digital</p> <p>Campañas</p>	Grupos de Interés
Comunicación estratégica	Comunicados hacia los medios de comunicación externa (prensa, radio, tv, entre otros) Mensajes y piezas gráficas a la comunidad digital Campañas Borrador esquema de publicación	6	V	<p>Valoración de resultados de la estrategia de comunicación: Comunicación Interna: Se revisa el número de campañas realizadas y la participación de los grupos de interés en los sistemas de información (consulta de interacciones a sitios web), de acuerdo con esto se aplican encuestas a los usuarios de la información.</p> <p>Comunicación Externa: Dos veces por día la agencia de publicidad contratada para tal fin, informa sobre la publicación de noticias referentes al Ministerio en los medios, se debe tener cinco publicaciones en periodicos nacionales y diez en periodicos locales en un termino de 2 días. En caso de que la prensa de malas interpretaciones sobre los comunicados informados, se llama al medio para aclarar la información y que estos la rectifiquen.</p> <p>Comunicación Digital: Se mide el numero de usuarios que participaron en las campañas, las historias de vida que se puedan generar hacia el interior del Ministerio y la información generada por Urna de Cristal para medir la influencia e interacción de la entidad en las redes sociales</p> <p>Esquema de publicación: Se valida que el esquema de publicación contenga: a. Lista de información mínima exigida por la normatividad vigente b. Información de otras normas aplicables c. Información de interés</p>	Jefe de la Oficina Asesora de Prensa	<p>CCES3. Hacer seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación</p> <p>CCES5. Cumplir con el esquema de publicación establecido por la Entidad.</p>	<p>Evaluaciones del impacto de las estrategias de comunicación Evaluación de las interacciones en redes sociales</p> <p>Acta de aprobación del Esquema aprobado y Esquema de publicación aprobado</p>	<p>Asesor Despacho del ministro</p> <p>Comunicación estratégica</p>
Líderes de iniciativas	Encuestas de medición de consumo de los medios internos							

				por la ciudadanía Una vez validado, se proyecta un acto administrativo				
Gestión del Conocimiento	Lineamientos de gestión del conocimiento	7	V	<p>Identificar el conocimiento requerido para el fortalecimiento de su operación e implementar las estrategias de gestión del conocimiento que apliquen</p> <p>Identificar el conocimiento requerido para el fortalecimiento de su operación: Cada uno de los procesos realizarán la actividad relacionada con la identificación de conocimientos requeridos teniendo en cuenta el marco estratégico institucional (misión, visión objetivos, funciones, carta descriptiva del proceso, lecciones aprendidas, plan estratégico y plan acción de su área o dependencia). El conocimiento requerido no existente puede ser generado a través de las estrategias de gestión del conocimiento y sus mecanismos de transferencia o del plan institucional de capacitación.</p> <p>Implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión a partir de la gestión del conocimiento: De acuerdo a los lineamientos impartidos desde el proceso de GESCO (Gestión del conocimiento), se deben aplicar las herramientas suministradas para el desarrollo de la estrategia a implementar</p>	Líder de dependencia y/o proceso	Revisar la implementación de las estrategias de gestión del conocimiento.	<p>Documento soporte de la estrategia implementada teniendo en cuenta la herramienta disponible.</p> <p>Información para el Inventario de activos de conocimiento del proceso</p> <p>Información para el listado de conocimiento estratégico existente y faltante del proceso</p>	<p>Gestión del conocimiento</p> <p>Gestión del talento humano</p>
<p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Fortalecimiento Organizacional</p>	<p>Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas</p> <p>Criterios de autoevaluación para su aplicación en los procesos de la Entidad</p> <p>Resultados del seguimiento, gestión y desempeño de los procesos y del MIG</p> <p>Resultados del seguimiento, gestión y desempeño de Fortalecimiento Organizacional (indicadores, riesgos, acciones de mejora)</p> <p>Documentación</p>			<p>Realizar seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso, ejecución de los requisitos y controles establecidos en el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Con base en la información registrada de la gestión del proceso (indicadores, monitoreo de riesgos, Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión, acciones de mejora, respuesta a PQRS, conocimientos requeridos para la eficiencia de la entidad, entre otros) se define la necesidad de formular acciones de mejora para actualizar sus documentos, identificar</p>		<p>Verificar el cumplimiento del Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Revisar y hacer</p>	<p>Cumplimiento del Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión, verificando los requisitos de cada sistema.</p> <p>Necesidades de fortalecimiento del Proceso (recursos, actualización documental, buenas</p>	

Entes internos y externos de control y normativos	para la operación al interior del Ministerio en términos de procesos	8	A	requisitos aplicables al proceso para su actualización constante y reorientar el desempeño del proceso cuando se presentan incumplimientos o se proponen transformaciones de las prácticas institucionales, las cuales se evidenciarán mediante el seguimiento a controles de manera periódica según los lineamientos para el fortalecimiento organizacional. Esta actividad hace parte de la autoevaluación del proceso.	Líder del Proceso	seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el ALFANET por parte del facilitador documental del grupo.	prácticas).
Proceso Gestión de Atención a Grupos de Interés	Lineamientos, estrategias y políticas internas del MIG			Notas: Respecto de la autoevaluación del proceso, se deben tener en cuenta lo anterior, así como el contexto organizacional y del proceso, su gestión y desempeño, las buenas y mejores prácticas derivadas de la aplicación de las actividades del mismo, para contar con un panorama general que permita orientar la toma de decisiones en caminadas al fortalecimiento institucional.	Líderes del Sistema Integrado de Gestión	Verificar que se realice la consolidación y registro de la información de Seguimiento a la gestión del proceso.	*Acciones de mejora del proceso formuladas, requeridas
Líder del Sistema Integrado de Gestión	Resultados de las mediciones de gestión y desempeño institucional				Gestor del Proceso	Verificar y analizar la información de gestión del proceso a las reuniones de grupo comité primario.	*Acciones de gestión que requieran incorporarse o actualizarse en el plan FOGEDI
Comité MIG	Lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la apropiación del MIG						*Resultados de la autoevaluación, gestión y desempeño del proceso y del MIG (riesgos, indicadores, diseño de procesos y productos o servicios, control de salida no conforme, seguridad de la información, protección de datos personales, entre otros)
Proceso de Fortalecimiento Organizacional	Actas de Comité MIG						
Gestión del conocimiento	Informe de resultados de auditorías internas y externas						
	Resultados encuesta de satisfacción PQRS			Las acciones de mejora derivadas del seguimiento y autoevaluación del proceso deben cumplir con los criterios definidos en el proceso de Fortalecimiento Organizacional.			
	Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión						
	Conocimientos requeridos para la eficiencia de la entidad						

Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • % de cumplimiento en la realización de los programas de TV • % de visitantes que han ingresado a la Intranet del Ministerio de TIC • % de visitantes que han ingresado al sitio Web del Ministerio de TIC • Número de estrategias de socialización de comunicación interna • Número de publicaciones gestionadas en medios de comunicación sobre el Ministerio de TIC • Porcentaje de consulta de los medios internos de comunicación
---------------------	--

Riesgos::	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos Proceso de Comunicación Estratégica
------------------	---

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/Dic/2012	Creación del documento
2	28/Sep/2015	Se incluye las políticas de operación del proceso Unificación de los términos proveedores, entradas, salidas, clientes. De acuerdo con el mapa relacional institucional
		<p>*se modifica en la actividad “Diseño de la Estrategia de Comunicación” la salida “ estrategia de comunicaciones” por “plan de comunicación”, en las salidas “peticionario” por “grupos de interés”</p> <p>*En la actividad “Recolección de información y/o solicitudes de los</p>

3	10/Nov/2015	grupos de interés" se elimina como salida la priorización de las necesidades de información recibidas por agenda de comunicación de la semana.
4	12/Jun/2018	Actualización de indicadores, riesgos, normas, se aclara que las comunicaciones internas llevan aprobación del Jefe de la Oficina Asesora de Prensa, solo en casos excepcionales de información sensible. Se modifica " evaluar la cantidad de seguidores" por la cantidad de "interacciones" en cuanto a los medios digitales
5	23/Dic/2019	Se actualizan los riesgos y se alinean con la carta descriptiva del proceso. Se complementa el objetivo del proceso adicionándole "el cuándo" Se incluye política de operación de RSI
6	29/Oct/2020	Se actualizan las políticas de operación de acuerdo a la alineación de sistemas de gestión Se incluyen las normas técnicas transversales Se incluye el ítem de recursos Se incluye actividad en el Verificar: Identificar el conocimiento requerido para el fortalecimiento de su operación e implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión a partir de la gestión del conocimiento. Se actualiza actividad en el actuar : Realizar seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Isabel Tapias Moreno Cargo: Contratista Fecha: 04/Nov/2020	Nombre: Carolina Arango Rios Cargo: Contratista Fecha: 04/Nov/2020 Nombre: Oscar Javier Cuenca Medina Cargo: Funcionario Fecha: 05/Nov/2020 Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Funcionario Fecha: 06/Nov/2020	Nombre: Diego Luis Ojeda León Cargo: Funcionario Fecha: 11/Nov/2020

COPIA CONTROLADA