

	PROCESO DE COMUNICACIONES	CÓDIGO:	COM-PR-01
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB	PÁGINA:	1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

1. OBJETIVO
Asegurar una gestión eficiente de la Sede Electrónica e Intranet, estableciendo un conjunto de actividades que permitan solicitar y actualizar contenidos de manera efectiva. a través de la identificación de los contenidos a publicar o actualizar, la revisión y aprobación de estos, la asignación de responsabilidades el establecimiento de plazos, así como la comunicación y coordinación con los equipos involucrados.
2. ALCANCE
El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad por parte del área o dependencia y finaliza con la evaluación del servicio. Este procedimiento aplica solo para las publicaciones en la WEB que tienen que ver con sede electrónica y la intranet.
3. ENTRADAS
Formulario para la publicación, actualización y eliminación de contenidos en intranet y portal web
4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN
- El alcance de las comunicaciones internas y externas de la entidad no se limita únicamente a los mensajes que se emiten, sino también a los receptores de estos. Por tanto, es necesario tener en cuenta a todos los grupos de interés, tales como los funcionarios, los clientes, los proveedores, los reguladores, entre otros, y adaptar el mensaje y el canal de comunicación a las necesidades y preferencias de cada uno de ellos. - Es importante destacar que la aplicación de las comunicaciones internas y externas de la entidad debe ser coherente con la imagen y los valores de la organización, y contribuir al cumplimiento de sus objetivos estratégicos. - Comunicaciones establece mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que los mensajes sean efectivos y logren los resultados deseados. - Los líderes de cada área/proceso/dependencia bajo criterios específicos de normatividad o lineamientos internos de la entidad definen, en acompañamiento con Comunicaciones, las secciones y contenidos que requieren en la sede electrónica y la intranet, e igualmente son los responsables de mantener actualizados los contenidos en dichas secciones. - Cuando un contenido lleve más de seis meses (6) sin actualizarse en la sede electrónica o Intranet se lleva al archivo de la sección y se informa al líder de área/proceso/dependencia para la gestión correspondiente. - Todas las solicitudes están sujetas a revisión y aprobación previa por parte de la oficina de comunicaciones. Esto implica que los usuarios deben esperar la confirmación de la oficina de comunicaciones antes de considerar que la publicación del contenido ha sido autorizada. En caso de ser necesarias correcciones o ajustes en la solicitud, se notifica al usuario para que realice los cambios necesarios antes de proceder con la publicación definitiva. - Para garantizar una gestión eficiente y ordenada de la Sede Electrónica e Intranet, todas las solicitudes por presentadas a través del formulario de Google establecido a través del cual se debe solicitar la publicación de comunicados, noticias o eventos de interés) en el portal web y en la intranet del ICAANH. Es fundamental que se complete el formulario y se proporcione la información precisa y detallada para agilizar el proceso de aprobación y publicación.



PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

01

PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

- Cuando en el formulario deban ir varias imágenes, se debe relacionar cada una con su respectivo crédito o pie de foto. Se recomienda relacionar el nombre de la imagen, autor, fecha en que esta fue tomada y fuente.
- Toda solicitud de actualización o publicación que contenga anexos deben cumplir con los criterios de accesibilidad y lenguaje claro estipulado en la guía de documentos accesibles.
- Toda solicitud de actualización o publicación debe estar aprobada por el jefe de área o dependencia y la dirección general interviene para temas estratégicos.
- Las publicaciones de los documentos que conforman el sistema de gestión (mapa de procesos, caracterización, procedimientos, guías, manuales, formatos, entre otros) deben realizarse a través de la Oficina Asesora de Planeación.
- Es importante que el solicitante que realiza la solicitud tenga en cuenta los tiempos establecidos para la entrega de contenido estipulados en la siguiente tabla:

Tipo de contenido	Tiempo de entrega
Noticias de última hora.	Inmediato o en menos de 30 minutos.
Artículos de opinión, editoriales y documentación del sistema de gestión.	1-2 días Hábiles.
Contenido multimedia (vídeos, podcasts, infografías).	2 - 5 días Hábiles.
Publicaciones de prensa.	1-2 semanas.
Publicaciones científicas o académicas.	1-2 semanas o acordado con el área.

- Estos tiempos de entrega aplican para solicitudes estándar, pero pueden variar según la complejidad y la longitud del contenido, así como de la capacidad del equipo encargado de la publicación en sitio web, lo anterior se informa al solicitante una vez se haga el análisis de la solicitud; por tanto, es recomendable tener en cuenta estos tiempos para asegurar una entrega oportuna del contenido a los interesados.

5. DEFINICIONES

5.1 Tipos de contenidos para la sede electrónica

- **Blog:** es una publicación personal en la que un autor o grupo de autores escriben regularmente sobre temas de su interés. Los blogs pueden tratar sobre cualquier tema y se presentan en un formato similar al de un diario personal en línea.



PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:**COM-PR-01****VERSIÓN:****01**

PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB

PÁGINA:**1 de 5**

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

- **Editorial:** Es un tipo de publicación que se centra en la opinión y el análisis. Las editoriales suelen ser escritas por expertos en un tema y presentan una visión personal o de un medio específico sobre un tema en particular.
- **Noticias:** son publicaciones que informan sobre hechos de actualidad, ya sean locales, nacionales o internacionales. Las noticias suelen ser breves y objetivas, y se presentan en forma de texto o de vídeo.
- **Opinión:** este tipo de publicación es similar a las editoriales, pero provienen de personas no necesariamente expertas, sino que expresan sus opiniones sobre un tema específico.
- **Prensa:** se refiere a las publicaciones periódicas que se dedican a informar sobre noticias y eventos. La prensa puede ser diaria, semanal, mensual o anual, y se divide en distintas secciones temáticas, como en cultura, antropología, arqueología e historia, entre otras.

5.2 Comunicación interna para WEB

Este tipo de comunicación se realiza con el objetivo de informar a los funcionarios sobre las políticas y estrategias de la entidad, promover la “cultura corporativa”, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, entre otros aspectos.

Tipos de contenidos internos

- **Boletín interno:** se publica periódicamente con noticias y novedades relevantes para los funcionarios.
- **Correo electrónico:** se utiliza para enviar información relevante y urgente a los funcionarios.
- **Intranet:** Red interna que permite la comunicación entre los funcionarios y el acceso a la información de la entidad.
- **Videoconferencias:** se utilizan para reuniones a distancia, capacitaciones y presentaciones.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.	Identificar la necesidad de publicar contenidos en la página sede electrónica o en la intranet.	En el caso de la página sede electrónica, se trata de la plataforma web pública de una organización donde se publica información de carácter institucional, noticias, servicios y trámites administrativos, entre otros aspectos. La necesidad de publicar contenidos en la página sede electrónica se puede identificar en situaciones como: 1. La necesidad de informar a la ciudadanía sobre los servicios, actividades y eventos que ofrece la organización. 2. La necesidad de publicar información relevante y actualizada para los ciudadanos, como normativas y políticas públicas. 3. La necesidad de ofrecer servicios digitales que permitan a los ciudadanos realizar trámites administrativos de forma electrónica. Por otro lado, en el caso de la intranet, se trata de una plataforma web interna de una	Delegado del área o dependencia.	Documento o correo identificando la necesidad.	

	PROCESO DE COMUNICACIONES		CÓDIGO:	COM-PR-01
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB		PÁGINA:	1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
		organización que se utiliza para la comunicación interna y el intercambio de información entre los funcionarios. La necesidad de publicar contenidos en la intranet se puede identificar en situaciones como: 1. La necesidad de compartir información relevante para la gestión diaria de la organización, como políticas internas y procedimientos operativos. 2. La necesidad de informar a los empleados sobre cambios organizativos o eventos internos. 3. La necesidad de promover la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados. 4. En resumen, la actividad de identificar la necesidad de publicar contenidos en la página sede electrónica o en la intranet implica evaluar la relevancia de la información que se desea publicar y determinar si debe ser compartida con el público externo a través de la página sede electrónica o con el público interno a través de la intranet. a) Objetivos de la comunicación: Qué se quiere lograr con la publicación del contenido. b) Audiencia: A quién va dirigido el mensaje y qué información es relevante para ellos. c) Fecha de publicación: Fecha en que se espera publicar el contenido y si existe una fecha límite para la publicación. d) Tiempo de vigencia: Cuánto tiempo debe permanecer el contenido publicado. e) Requerimientos especiales: Si se necesitan elementos visuales como piezas de diseño, animaciones, ilustraciones, infografías, banners, vídeos, etc. f) Anexos: Si se requiere adjuntar documentos o información complementaria al comunicado. g) Medio de comunicación: Si la publicación se realizará en un sitio web, redes sociales, correo electrónico, etc. h) Sección de publicación: En qué sección de la sede electrónica o intranet se debe publicar el contenido. i) Responsables: Quiénes son los encargados de crear, revisar y publicar el contenido, y si se requiere la aprobación de alguien más antes de publicar. j) Medición de resultados: Cómo se medirá el éxito de la comunicación, por			

	PROCESO DE COMUNICACIONES	CÓDIGO:	COM-PR-01
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB	PÁGINA:	1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
		ejemplo, a través de métricas de alcance, interacción y conversiones.			
2.	Solicitar la aprobación del jefe de área o dependencia	Una vez que se ha identificado la necesidad y se han considerado todos los aspectos mencionados anteriormente, se envía una solicitud por correo electrónico para solicitar la aprobación del jefe de área o dependencia correspondiente. Es fundamental tener en cuenta que, en el caso de temas estratégicos, es necesario contar con la aprobación de la dirección general.	Jefe de área o dependencia, director general	Correo electrónico	
3.	Enviar solicitud.	Con la aprobación del jefe de área o dependencia y de la dirección general cuando aplique se procede a enviar la solicitud: https://forms.gle/NSCCLfDJSgjtgrSL8 Para el caso de documentos del sistema de gestión se debe enviar un correo al responsable del área de planeación adjuntando el documento que se quiere publicar. Ver Guía de documentación del Sistema de Gestión.	Jefe de área o dependencia, director general	Formulario Google	
4.	Recibir y evaluar la solicitud de comunicación	Se revisa que la solicitud cumpla con todos los criterios especificados en este documento. Si la solicitud no cumple con algún criterio, se debe informar al solicitante por correo electrónico lo que se debe puntualizar o complementar para poder continuar con el proceso. Si la solicitud cumple con todos los criterios especificados, se debe analizar la solicitud y confirmar por correo al solicitante el tiempo de entrega según la complejidad y extensión en la elaboración del contenido. Para el caso de solicitudes de cargue de documentos del sistema de gestión se revisa su calidad con respecto a lo estipulado en la Guía de documentación del Sistema de Gestión , si cumple se continua en la actividad No. 8, de lo contrario se devuelve el correo solicitando los ajustes pertinentes.	Líder de comunicaciones, responsable Oficina Asesora de Planeación.	Correo electrónico	Revisar que la solicitud cumpla todos los criterios especificados de manera que se garantice la calidad y accesibilidad del contenido en la web. Para el caso de la documentación del sistema de gestión se debe revisar que cumpla lo estipulado en la "Guía de documentación del Sistema de Gestión" .
5.	Editar la información y elaborar piezas de banner para el sitio.	Se procede a realizar las siguientes actividades: Corrección de estilo: La información debe ser revisada y editada para asegurarse de que	Jefe de área o dependencia, Diseñador de Comunicaciones	Documento texto en diseño, documento notas, piezas.	Verificar acorde al tipo de contenido mencionado que el diseño cumpla todos los criterios requeridos.

	PROCESO DE COMUNICACIONES		CÓDIGO:	COM-PR-01
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB		PÁGINA:	1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
		cumple con los estándares de calidad y coherencia en la redacción. Piezas de diseño: Si es necesario, se deben elaborar las piezas de diseño para complementar el contenido. Es importante asegurarse de que el diseño sea coherente con la marca y el contenido. Revisión de anexos: En caso de existir anexos, es importante revisar que cumplan con los criterios de accesibilidad, de manera que sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Se recomienda utilizar formatos accesibles como PDFs con etiquetas y texto alternativo para las imágenes. Revisión de las imágenes recibidas: • Tamaño: Las imágenes deben cumplir con el tamaño requerido en píxeles para la plataforma en la que se publicarán. Es importante asegurarse de que el tamaño no sea demasiado grande y ralentice el tiempo de carga de la página. Se recomienda utilizar herramientas de compresión de imágenes para reducir el tamaño del archivo sin afectar la calidad de la imagen. • Resolución: La resolución de la imagen debe ser de alta calidad para que se vea nítida y clara en la pantalla. Se recomienda una resolución de al menos 72 ppp (píxeles por pulgada). • Formato: El formato de la imagen debe ser compatible con la plataforma en la que se publicará. Los formatos más comunes son JPG, PNG y GIF. Se recomienda utilizar el formato JPG para fotografías y PNG para gráficos o imágenes con transparencias. • Envío de archivos: Las imágenes deben ser enviadas en archivos individuales y no contenidas en documentos de Word o Drive, ya que esto puede afectar la calidad de la imagen. Es recomendable nombrar los archivos de manera clara y descriptiva para facilitar su identificación. • Derechos de autor: Es importante asegurarse de que se tienen los derechos de uso de las imágenes antes de publicarlas en la web. Se pueden utilizar imágenes de bancos de imágenes gratuitos o de pago, o bien, crear las propias. • Alt Text: Es recomendable incluir una descripción alternativa o "alt text" para las imágenes, para que las personas con discapacidades visuales puedan entender el contenido de la imagen mediante un lector de			

	PROCESO DE COMUNICACIONES	CÓDIGO:	COM-PR-01
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB	PÁGINA:	1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
		pantalla. Este texto alternativo debe ser breve y descriptivo de lo que se muestra en la imagen. Para videos se debe analizar la complejidad de la edición con el fin de determinar el tiempo máximo de respuesta que se acordará con el solicitante.			
6.	Enviar contenido y piezas de diseño.	Remitir por correo al solicitante en el tiempo pactado y acorde con el tipo de contenido, la información y/o pieza de comunicación para su revisión y aprobación.	Líder de comunicaciones	Correo Pieza de comunicación	
7.	Revisar contenido y/o pieza de comunicación.	Revisar si la pieza y/o el contenido a publicar está acorde con lo solicitado, si está conforme se debe informar mediante correo la aprobación del contenido y/o las piezas de diseño. En caso de requerir ajustes se deben especificar en el correo de respuesta para lo cual se tiene hasta dos (2) días hábiles.	Jefe o delegado del área o dependencia.	Correo electrónico	Revisar si la pieza y/o el contenido a publicar está acorde con lo solicitado.
8.	Publicar en la sección correspondiente.	Acorde con la solicitud se procede a realizar la publicación en los medios y la sección solicitada informado por correo al área solicitante para que realice la validación pertinente.	Web Máster de comunicaciones, responsable Oficina Asesora de Planeación.	Publicación del documento o la pieza de comunicación.	
9.	Verificar que la publicación corresponda con lo solicitado.	Verificar que la publicación se encuentre en la sección respectiva y contenga lo pertinente, en caso de observar algún error informar por correo a comunicaciones para que realice el ajuste respectivo.	Delegado del área o dependencia.	Correo electrónico.	Revisar si la pieza y/o el contenido a publicar está acorde con lo solicitado.
10.	Solicitar evaluación del servicio.	Una vez finalizada la solicitud se debe enviar al solicitante una encuesta para evaluar la satisfacción con el servicio recibido (no aplica para los documentos del sistema de gestión).	Equipo de comunicaciones	Formulario de evaluación.	
11.	Medir el indicador.	De acuerdo con los indicadores definidos se procede a realizar la medición de oportunidad, calidad y/o satisfacción requerida para realizar el análisis respectivo y tomar las medidas pertinentes ante cualquier incumplimiento.	Equipo de comunicaciones.	Indicador(es)	

6. DIAGRAMA DE FLUJO	
•	N.A.

	PROCESO DE COMUNICACIONES	CÓDIGO:	COM-PR-01
		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB	PÁGINA:	1 de 5

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

7. REGISTROS	
Nombre	Almacenamiento
Formulario para la publicación, actualización y eliminación de contenidos en intranet y portal web.	Carpeta drive comunicaciones por tipo de contenidos/vigencia/área.
Piezas de publicación.	Carpeta drive comunicaciones por tipo de contenidos/vigencia/área.
Contenidos.	Carpeta drive comunicaciones por tipo de contenidos/vigencia/área.
Formulario de evaluación.	Carpeta drive comunicaciones por tipo de contenidos/vigencia/área.
Indicadores comunicaciones	Carpeta drive comunicaciones /vigencia
Correos.	Carpeta drive comunicaciones por tipo de contenidos/vigencia/área.
Correos (documentos del sistema de gestión).	Drive Planeación/correos de aprobación documentos/vigencia
Documentos del sistema de gestión.	Intranet/ Proceso/tipo documental

8. ANEXOS
Formulario para la publicación, actualización y eliminación de contenidos en intranet y portal web

9. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01	2023-04-04	Creación del documento con la identificación de actividades y responsables en las publicaciones realizadas tanto en la sede electrónica como en la intranet de la entidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Líder del área de comunicaciones WEB Máster	Cargo: Líder del área de comunicaciones Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirectora de Apropiación y Relacionamiento con el Ciudadano
Fecha: 2023-03-03	Fecha: 2023-03-15	Fecha: 2023-04-04