



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

### 1. OBJETIVO

Definir el conjunto de actividades que permitan establecer la metodología para solicitar la elaboración y publicación de contenidos, garantizando una divulgación de información clara, oportuna, homogénea y de impacto positivo a los grupos de interés y de valor de la entidad, en cumplimiento de lo establecido por la normatividad vigente.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las publicaciones en la WEB que tienen que ver con la Sede Electrónica, Intranet y sitios de proyectos estratégicos que tenga la entidad, inicia con la identificación de la necesidad por parte del área o dependencia y finaliza con la evaluación del servicio.

### 3. ENTRADAS

- **Solicitudes de comunicaciones internas**  
<https://forms.gle/fedPYMhnNnQjyB39>
- **Solicitudes de comunicaciones externas**  
<https://forms.gle/23V4mHqyWMPJ88L86>
- **Solicitud de publicación de contenidos en el portal WEB e INTRANET**  
<https://forms.gle/9Ms1LwKUMdPfjj7X9>
- **Publicación de contenidos en el repositorio ITA**  
Cargue del documento y aprobación del mismo para los botones de **Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa** en el siguiente repositorio:  
<https://drive.google.com/drive/folders/0AltnYK7F4ZqtUk9PVA>

### 4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

#### Generales

- La creación o eliminación de sitios web debe contar previamente con el visto bueno del Comité Directivo, la oficina de Tecnologías y el equipo de Comunicaciones.
- Para la creación o eliminación de botones o secciones tanto en la sede electrónica como en la intranet deberá cumplir lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de la Información Pública**.

#### En cuanto a las solicitudes para elaboración de contenidos

- Para garantizar una gestión eficiente y ordenada de las solicitudes es responsabilidad de las áreas o dependencias realizar las solicitudes para la elaboración de contenidos a través de los formularios dispuestos para tal fin o del repositorio ITA según corresponda.
- Toda solicitud de contenidos debe contar con el visto bueno del líder/jefe/coordinador de área/dependencia/grupo/proceso.
- Para el caso de comunicados sobre temas estratégicos, de alto impacto o sensibilidad para el público al cual va dirigido el comunicado, es necesario contar adicionalmente con la aprobación de la dirección general del instituto.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

- 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.
- Las comunicaciones internas y externas de la entidad deben ser coherentes con lo establecido en el Manual de identidad institucional, los valores de la institución y contribuir al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
- Es responsabilidad del área solicitante garantizar que el contenido técnico de sus comunicados cumpla lo estipulado en la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, así como lo pertinente a la Ley 1581 de 2012 sobre el tratamiento de datos personales.

### En cuanto a las solicitudes para publicar información

- Es responsabilidad de la entidad contar con un esquema de publicación el cual debe ser la línea de referencia para que la entidad se oriente en el cumplimiento de lo establecido por la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).
- El esquema de publicación de la entidad contiene las directrices para publicar los contenidos (ARTÍCULO 12 de la Ley 1712) de los todos botones de la sede electrónica e intranet.
- En lo que respecta a la publicación de información en los botones de la sede electrónica de **Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa**, es responsabilidad de las áreas o dependencias cargar los documentos que requieran publicar a través del repositorio de contenidos ITA dispuestos para tal fin.
- Para los botones de la sede electrónica como son Inicio, Sobre Nosotros, Parques ICANH, Centros Regionales y Prensa y los otros sitios web estratégicos como son Parques Arqueológicos, Galeón San José, Estímulos, se deben utilizar los formularios de solicitudes de comunicados internos/externos según aplique.
- Toda publicación nueva, actualización o eliminación de contenidos en la sede electrónica e intranet debe contar con el visto bueno del líder/jefe/coordinador de área/dependencia/grupo/proceso según lo establecido en el esquema de publicación.
- En cuanto a las solicitudes de publicación en la intranet, es responsabilidad de las áreas o dependencias diligenciar completamente el formulario de solicitud de comunicados internos.

### En cuanto a la gestión de solicitudes

- Es responsabilidad del encargado del equipo de comunicaciones acompañar y asesorar al área solicitante con el fin de que el mensaje y el canal de comunicación sea el más apropiado para el objetivo planteado.
- A solicitud del área/dependencia/proceso las piezas de comunicación están sujetos a asesoría técnica por parte del equipo de comunicaciones en lo referente a forma, lenguaje, medio o canal, ortografía, extensión, tipo de comunicado, estilo y demás aspectos que garanticen una adecuada presentación y alcance del comunicado, lo anterior de acuerdo con la documentación aplicable al Proceso de Comunicaciones.
- Es responsabilidad del encargado equipo de comunicaciones y del Oficial de Seguridad de la Información, garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Protección de Datos Personales” en las publicaciones de contenido que así lo ameriten.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

- Es responsabilidad en primera instancia del área/dependencia/proceso y en segunda como validador, el equipo de Comunicaciones, garantizar que los documentos publicados cumplan con la imagen institucional de acuerdo con lo establecido en el Manual de Identidad de la institución.

### En cuanto a la publicación de contenidos

- Es responsabilidad del equipo de comunicaciones garantizar la oportunidad y permanencia de las publicaciones en la sede electrónica, especialmente las que tienen que ver con la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).
- El área o dependencia solicitante debe tener en cuenta los tiempos establecidos para la entrega de contenidos estipulados en la siguiente tabla, los cuales pueden variar según la complejidad de este.

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

- Es responsabilidad de las áreas o dependencias, de acuerdo con el esquema de publicación, mantener la información actualizada en la sede electrónica e intranet, garantizando el cumplimiento del principio de la calidad de la información de la ley de transparencia.
- El equipo de comunicaciones es el responsable de mantener publicada la versión vigente de todos los documentos enviados por las áreas solicitantes de forma permanente o durante el tiempo estipulado por la normatividad vigente o políticas internas que les aplique.
- La difusión institucional masiva por correo electrónico solo se puede realizar por el equipo de Comunicaciones y los correos institucionales de las áreas, oficinas, o subdirecciones técnicas cumpliendo lo estipulado en la documentación establecida por el Proceso de Comunicaciones.
- Es responsabilidad del equipo de comunicaciones informar al área solicitante de la publicación realizada y es responsabilidad de dicha área verificar la calidad y oportunidad en la gestión de contenidos evaluando lo pertinente en las herramientas dispuestas (encuestas, indicadores, PQRSDF, etc.) para tal fin.

### En cuanto al repositorio de contenidos ITA

- La Oficina de Tecnologías de la Información (TI) es responsable de diseñar el repositorio de contenidos ITA, alineándolo con la estructura de navegación de los botones de **Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa**, de acuerdo con lo estipulado por la Ley 1712 de 2014.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

- Es responsabilidad del área/dependencia/grupo/proceso solicitante cargar en el repositorio ITA, los contenidos **vigentes** y debidamente aprobados.
- Para las publicaciones de contenido en los botones de **Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa**, es responsabilidad del área de comunicaciones revisar lo pertinente al esquema de publicaciones frente a: Responsable de cargue, autorización de la publicación, tipo de formato en que viene el contenido, nombre del documento y accesibilidad de este.
- La Oficina de Tecnologías de la Información (TI) debe realizar el respaldo periódico de la información contenida en el repositorio de contenidos ITA, conforme a lo establecido en el Proceso de Gestión de Tecnologías de Información.
- En caso de ajustes, migraciones o cualquier novedad que afecte las publicaciones en la sede electrónica o en la intranet institucional, el equipo de comunicaciones es el responsable de volver a cargar los documentos, priorizando y garantizando en primera instancia el cumplimiento de los requisitos legales que puedan materializar riesgos para la entidad.
- Es responsabilidad del equipo de comunicaciones:  
Mantenerse atento a las notificaciones generadas por el repositorio de contenidos ITA.  
Publicar de manera oportuna la información cargada por las áreas, dependencias o procesos correspondientes.  
Informar a las áreas responsables sobre la publicación realizada, asegurando trazabilidad y comunicación efectiva.

### 5. DEFINICIONES

- **Boletín interno:** Se publica periódicamente con noticias y novedades relevantes para los funcionarios.
- **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.
- **Comunicado externo:** Mensaje institucional dirigido a públicos externos (ciudadanía, medios de comunicación, otras entidades), con el fin de informar sobre decisiones, eventos, servicios, alertas o cualquier asunto de interés general. Debe cumplir con criterios de claridad, transparencia y alineación con la imagen institucional.
- **Comunicado Interno:** Mensaje oficial emitido por una dependencia de la entidad, dirigido exclusivamente a funcionarios o colaboradores internos. Su propósito es informar sobre procesos, decisiones, eventos, cambios o instrucciones que afectan el funcionamiento interno.
- **Contenido:** Conjunto de información digital (textos, imágenes, documentos, enlaces, videos, etc.) que se publica, gestiona o almacena en los canales institucionales, como la sede electrónica, la intranet o el repositorio de contenidos.
- **Correo electrónico:** Se utiliza para enviar información relevante y urgente a los funcionarios y contratistas.
- **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.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

- **Esquema de publicación:** Es un instrumento que una entidad pública usa para organizar y divulgar de forma proactiva la información que genera y posee. Este esquema especifica qué información se publicará, cómo se publicará y con qué frecuencia, con el objetivo de que la ciudadanía, interesados y usuarios puedan acceder a ella fácilmente, cumpliendo con la legislación de transparencia y acceso a la información.
- **Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA:** Es un sistema de evaluación implementado por la Procuraduría General de la Nación, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública). Este índice permite medir el nivel de cumplimiento de los sujetos obligados (entidades públicas y algunas privadas) respecto a la publicación, divulgación y accesibilidad de la información pública en sus canales oficiales, especialmente en la sede electrónica.
- **Intranet:** Se trata de una plataforma web interna de una entidad que se utiliza para la comunicación y el intercambio de información entre los funcionarios y contratistas.
- **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 video.
- **Opinión:** Tipo de publicación similar a las editoriales, pero provienen de personas no necesariamente expertas, sino que expresan sus opiniones sobre un tema específico.
- **Pieza gráfica:** Elemento visual diseñado con fines comunicativos, informativos o promocionales, que utiliza recursos gráficos como imágenes, tipografías, colores, íconos y diagramación. Las piezas gráficas pueden ser digitales o impresas, y deben alinearse con la identidad visual institucional y los objetivos del mensaje que se desea transmitir.
- **Prensa:** 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.
- **Principio de la calidad de la información:** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.
- **Repositorio oficial:** Es el conjunto de carpetas digitales asignadas por la Oficina de Tecnologías de la Información (TI), destinadas al almacenamiento estructurado y seguro de la documentación oficial generada por cada subdirección, área, dependencia o grupo institucional. Su propósito principal es garantizar la integridad, respaldo y trazabilidad de la información contenida de los botones de **Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa**.
- **Resoluciones:** Actos administrativos mediante los cuales se establecen disposiciones particulares-internas o de carácter general asociadas a la producción normativa de la entidad.
- **Sede electrónica:** Plataforma web pública de una entidad donde se publica información de carácter institucional, legal, noticias, servicios y trámites administrativos, entre otros aspectos.
- **Sitios Web de proyectos estratégicos:** Sitios web externos con URL independiente a la de la sede electrónica y aprobador por el Comité Directivo, la Oficina de Tecnologías y el equipo de Comunicaciones.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

- 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 y elaborar borrador del contenido a publicar.	<p>El Jefe o delegado del área/dependencia/grupo/proceso procede a identificar y elaborar borrador del contenido a publicar teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Objetivos de la comunicación:</b> Qué se quiere lograr con la publicación del contenido.</li><li>b) <b>Audiencia:</b> A quién va dirigido el mensaje y qué información es relevante para ellos.</li><li>c) <b>Fecha de publicación:</b> Fecha en que se espera publicar el contenido y si existe una fecha límite para la publicación.</li><li>d) <b>Tiempo de vigencia:</b> Cuánto tiempo debe permanecer el contenido publicado.</li><li>e) <b>Requerimientos especiales:</b> Si se necesitan elementos visuales como piezas de diseño, animaciones, ilustraciones, infografías, banners, videos, etc.</li><li>f) <b>Anexos:</b> Si se requiere adjuntar documentos o información complementaria al comunicado.</li><li>g) <b>Responsables:</b> Quiénes son los encargados de crear, revisar y publicar el contenido, y si se requiere la aprobación de alguien más antes de publicar.</li><li>h) <b>Medición de resultados:</b> Cómo se medirá el éxito de la comunicación, por ejemplo, a través de métricas de alcance, interacción y conversiones.</li></ul>	Jefe o delegado del área/dependencia/grupo/proceso.	Documento a publicar.	El borrador del documento debe validarse en todos los aspectos sugeridos.
2.	Identificar la sección (botón) para ubicar el contenido.	<p>La necesidad de publicar contenidos se puede dividir en dos grandes aspectos como son comunicados externos e internos, para el caso de comunicaciones externas que van asociados a la sede electrónica se deben tener en cuenta las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La necesidad de informar a la ciudadanía sobre los servicios, actividades y eventos que ofrece la organización.</li><li>b) La necesidad de publicar información relevante y actualizada para los ciudadanos, como normativas y políticas públicas.</li><li>c) La necesidad de ofrecer servicios digitales que permitan a los</li></ul>	Jefe o delegado del área/dependencia/grupo.	Documento a publicar.	La identificación se debe realizar acorde a lo estipulado en el esquema de publicación de la entidad.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
		<p>ciudadanos realizar trámites administrativos de forma electrónica.</p> <p>Para el caso de información interna aplica publicar contenidos en la intranet identificando situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La necesidad de compartir información relevante para la gestión diaria de la organización, como políticas internas y procedimientos operativos.</li><li>b) La necesidad de informar a los empleados sobre cambios organizativos o eventos internos.</li><li>c) La necesidad de promover la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados.</li><li>d) 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.</li></ul> <p>Finalmente, según la tipología seleccionada (interna o externa) se debe escoger la sección de publicación, es decir, en qué ubicación de la sede electrónica, de la intranet o del micro sitio se debe publicar el contenido. <b>Ver esquema de publicación de la entidad.</b></p>			
3.	Solicitar aprobaciones para el diseño o publicación de contenido.	<p>Una vez que se ha identificado la necesidad y se han considerado todos los aspectos mencionados en las actividades anteriores, se envía correo electrónico al jefe de área o dependencia/grupo para solicitar la aprobación éste según el esquema de publicación.</p> <p>Es fundamental tener en cuenta que, en el caso de temas estratégicos o de alto impacto o sensibilidad para el público al cual va dirigido el comunicado, es necesario contar adicionalmente con la aprobación de la dirección general del instituto.</p>	Jefe o delegado del área/ dependencia/grupo/ proceso.	Correo electrónico	Correo con la firma digital o física del jefe o Coordinador de área/dependencia/grupo, Director(a) General (cuando aplique).
4.	Diligenciar formulario o cargar documento en el repositorio oficial.	Validar que tipo de solicitud se va a realizar para diligenciar formulario o cargar documento así:	Jefe o delegado del área/	Documento y anexos	Diligenciamiento completo del formulario



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
		<ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Solicitud de diseño de pieza gráfica y comunicado:</b> Se procede a diligenciar completamente el formulario dispuesto para tal fin adjuntando los borradores y toda la información requerida por éste.</li><li>b) <b>Solicitud de publicación en sede electrónica botones de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa:</b> Se procede a cargar el archivo en el repositorio oficial, así como el anexo con la aprobación de este. Es fundamental que se cumpla con información precisa y detallada para agilizar el proceso de revisión, aprobación y publicación. <b>Ver esquema de publicación.</b></li><li>c) <b>Solicitud de publicación en sede electrónica botones de Inicio, Sobre Nosotros, Parques ICANH, Centros Regionales y Prensa:</b> Se procede a diligenciar completamente el formulario dispuesto para tal fin adjuntando los documentos pertinentes. <b>Ver esquema de publicación.</b></li><li>d) <b>Solicitud de publicación en Intranet:</b> Se procede a diligenciar completamente el formulario dispuesto para tal fin adjuntando los documentos pertinentes. <b>Ver esquema de publicación.</b></li></ul>	dependencia/grupo/ proceso.		Cargue el documento en los botones específicos siempre adjuntando la aprobación del Jefe o delegado del área/ dependencia/grupo/proc eso.
5.	Recibir y evaluar requerimiento.	<p>Se evalúa que la solicitud cumpla con todos los requisitos especificados como son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Formulario completamente diligenciado o cargue en el repositorio oficial según corresponda.</li><li>b) Cuando el requerimiento tenga varias imágenes, cada una se debe relacionar 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.</li><li>c) Para aquellas solicitudes de actualización o publicación que</li></ul>	Equipo de comunicaciones	Correo electrónico, borrador y anexos del contenido.	Garantizar una identificación clara y coherente de la institución en todas las publicaciones y contribuir a mantener una imagen visual sólida y reconocible.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
		<p>contenga anexos deben cumplir con los criterios de accesibilidad y lenguaje claro estipulado en la guía de documentos accesibles.</p> <p>d) Se validan los vistos buenos o aprobaciones y el cumplimiento de los documentos asociados al proceso de Comunicaciones.</p> <p>e) Autorización de uso de derechos de imagen sobre fotografías y producciones audiovisuales videos y de propiedad intelectual Otorgado al ICANH (cuando aplique).</p> <p><b>¿La solicitud cumple con los criterios establecidos?</b></p> <p><b>No:</b> Se debe informar al solicitante por correo electrónico lo que debe puntualizar, complementar, volver a cargar, etc., y si es el caso se asesora al solicitante frente a los aspectos técnicos de comunicación que se deben mejorar.</p> <p><b>Sí:</b> Para el caso de solicitudes de publicación en sede electrónica, intranet u otros sitios continuar en la <b>actividad No.6</b>. Para el caso de solicitudes de diseño de piezas gráficas y contenidos se debe continuar en la <b>actividad No. 7</b>.</p>			
6.	Gestionar publicaciones.	<p>Publicaciones botones de <b>Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa:</b> Una vez llega la notificación por correo de que se ha cargado un documento en el repositorio oficial, se procede a verificar que cumpla lo estipulado en el esquema de publicación así:</p> <p>a) Botón de ubicación, tipo de archivo y nombre del documento.</p> <p>b) Vistos buenos o aprobaciones del jefe de área/dependencia/grupo/proceso.</p> <p>c) Cumplimiento básico de lo pertinente al manual de identidad.</p> <p>d) Cumplimiento de política de protección de datos personales (cuando aplique).</p> <p><b>Publicaciones en la Intranet y otros botones de la sede electrónica:</b> se procede a verificar que cumpla lo estipulado en el esquema de publicación así:</p>	Web Máster	Documento publicado.	Garantizar la publicación oportuna del documento vigente y debidamente aprobado, en la WEB y sección o ubicación requerida.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE  
CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
		<p>a) Botón de ubicación, tipo de archivo y nombre del documento.</p> <p>b) Vistos buenos o aprobaciones del jefe de área/dependencia/grupo/proceso.</p> <p>c) Cumplimiento básico de lo pertinente al manual de identidad.</p> <p>d) Cumplimiento de política de protección de datos personales (cuando aplique).</p> <p><b>Publicaciones en otros sitios Web:</b> <b>¿La solicitud cumple con los criterios establecidos?</b></p> <p><b>No:</b> Se debe informar al solicitante por correo electrónico lo que debe puntualizar, complementar, volver a cargar, etc.</p> <p><b>Sí:</b> Se gestiona y publica el documento en la WEB requerida y en los tiempos estipulados en los lineamientos del presente documento informando al solicitante para que realice la revisión pertinente, continuando en la actividad No. 12.</p>			
7.	Gestionar elaboración de piezas y contenidos.	<p>Se procede a realizar las siguientes actividades de validación de los documentos y anexos que contiene la solicitud:</p> <p><b>Anexos</b> 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.</p> <p><b>Revisión de imágenes</b> <b>Tamaño:</b> 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.</p> <p><b>Resolución:</b> 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).</p> <p><b>Formato:</b> El formato de la imagen debe ser compatible con la plataforma en la que se</p>	Diseñador de Comunicaciones, Oficial de Seguridad de la Información.	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:

02

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE  
CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
		<p>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.</p> <p><b>Múltiples archivos:</b> 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. Los archivos deben estar nombrados de manera clara y descriptiva para facilitar su identificación.</p> <p><b>Derechos de autor:</b> 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.</p> <p><b>Alt Text:</b> 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 pantalla. Este texto alternativo debe ser breve y descriptivo de lo que se muestra en la imagen.</p> <p><b>Privacidad de datos:</b> Para los casos que aplique (fotos de menores de edad, datos personales, etc.), se debe revisar que se cuente con los permisos asociados al cumplimiento de la normatividad vigente al respecto.</p> <p>En caso de solicitudes complejas, el tiempo de entrega varía según ésta y la longitud del diseño del contenido, así como de la capacidad operativa del equipo encargado tanto del diseño, lo anterior se debe informar por correo al solicitante para acordar y asegurar una entrega oportuna del contenido y piezas gráficas continuando en la <b>actividad No. 8.</b></p>			
8.	Diseñar pieza de comunicación.	De acuerdo con el tipo de comunicado (interno o externo), público objetivo, plataforma en donde se publicará y demás características del requerimiento, se inicia el diseño del borrador de la pieza y el contenido de información realizando las sugerencias de mejora que garanticen generar una información clara, oportuna y homogénea para el receptor.	Líder o delegado del equipo de comunicaciones.	Documentos y anexos, borrador de la pieza de comunicación	La pieza debe cumplir los requerimientos del solicitante y lo pertinente al Manual de identidad de la institución.
9.	Enviar contenido y piezas de diseño para aprobación.	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 o delegado del equipo de comunicaciones.	Correo, Borrador pieza de comunicación	Confirmación por parte del solicitante de la recepción y comprensión del contenido/pieza.



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
10.	Revisar contenido y/o pieza de comunicación.	<p>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.</p> <p>En caso de requerir ajustes se deben especificar en el correo de respuesta para lo cual se tienen hasta dos (2) días hábiles.</p>	Jefe o delegado del área/ dependencia/grupo/ proceso.	Correo electrónico	Revisar si la pieza y/o el contenido a publicar está acorde con lo solicitado.
11.	Publicar pieza gráfica de comunicación.	<p><b>Comunicado interno o externo y pieza gráfica</b></p> <p>Publicar en el medio solicitado la pieza gráfica y el contenido respectivo, informando al solicitante de dicha actividad para que realice la verificación pertinente.</p>	Líder o delegado del equipo de comunicaciones.	Publicación de la pieza gráfica.	Revisar si la pieza a publicar está acorde con lo solicitado y cumpla lo requerido por el Proceso de Comunicaciones y su documentación aplicable según corresponda.
12.	Verificar publicación.	<p><b>Solicitudes de publicación</b></p> <p>Verificar que la publicación se encuentre en la sección respectiva y contenga el documento vigente.</p> <p><b>Comunicado interno o externo y pieza gráfica</b></p> <p>Verificar que el comunicado se publicó en los medios requeridos, se envió al público objetivo y que corresponde al documento final aprobado.</p> <p>En cualquier caso de evidenciar alguna novedad se debe informar por correo al líder del equipo de comunicaciones para que realice el ajuste respectivo en el menor tiempo posible.</p>	Jefe o delegado del área/ dependencia/grupo/ proceso.	Correo electrónico.	Revisar si la pieza y/o el contenido a publicar está acorde con lo solicitado.
13.	Solicitar evaluación del servicio.	<p>Periódicamente se debe evaluar la satisfacción de los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Oportunidad en la publicación de contenidos.</li><li>b) Calidad y claridad de contenidos.</li><li>c) Diseño de contenidos.</li><li>d) Quejas y reclamos relacionadas con temas de disponibilidad de la información publicada.</li></ul> <p>Igualmente, y como parte de la mejora continua se deben tener en cuenta los resultados de evaluaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>e) ITA.</li><li>f) IDI.</li><li>g) Auditorías internas (OCI).</li></ul>	Equipo comunicaciones de	Formulario de evaluación/encuesta	Garantizar que la evaluación final contenga todos los criterios establecidos.
14.	Medir el indicador de satisfacción.	Con las encuestas recibidas y los resultados de los índices y auditorías recibidas, se realiza la medición del indicador de satisfacción, realizando el análisis de las	Profesional del área de comunicaciones.	Matriz de indicadores	Garantizar se implementen las mejoras detectadas en las



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES 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
		cifras generadas con el fin de tomar las acciones que se consideren pertinentes a corto, mediano y largo plazo, para mejorar la comunicación con los grupos de valor y de interés de la entidad.			diferentes evaluaciones recibidas.

### 6. DIAGRAMA DE FLUJO

N.A.

### 7. REGISTROS

Nombre	Almacenamiento
Documentos publicados	Repositorio ITA/sección / Sede electrónica e Intranet/sección
Piezas de publicación	Carpeta comunicaciones/vigencia/área.
Contenidos	Carpeta comunicaciones/vigencia/área.
Solicitud de publicación	Carpeta comunicaciones/vigencia/área.
Resultados de encuesta de satisfacción	Carpeta comunicaciones/vigencia/área.
Matriz de indicadores	Carpeta comunicaciones/vigencia/área.
Correos	Carpeta comunicaciones/vigencia/área.

### 8. ANEXOS

#### Normatividad Aplicable

- Artículo 23 de la Ley 1712 de 2014
- Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales.
- Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.

#### Documentación Aplicable

- Manual de Identidad.
- Política de tratamiento de datos personales.
- Formularios de solicitud.
- Política MIPG de Transparencia y acceso a la información pública.
- Esquema de publicación ICANH.
- Matriz de indicadores de gestión



## PROCESO DE COMUNICACIONES

CÓDIGO:

COM-PR-01

VERSIÓN:

02

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTENIDOS Y PUBLICACIONES WEB

PÁGINA:

1 de 5

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

### 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.
02	2025-12-22	Se puntuiza el alcance, lineamientos de operación, definiciones y se incluyen otros sitios WEB a cargo del ICANH. Se incluye el esquema de publicación como documento guía y el uso del repositorio de contenidos ITA. Se incluye la normatividad aplicable en cuanto a Resolución 1519 de 2020 del MinTIC y Ley 1712 de 2014 Ley 1581 de 2012.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Cargo:</b> Líder del equipo de comunicaciones	<b>Cargo:</b> Profesionales Subdirección de Apropiación social y relacionamiento con la Ciudadanía Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	<b>Cargo:</b> Subdirectora de Apropiación y Relacionamiento con la Ciudadanía.
<b>Fecha:</b> 2025-12-12	<b>Fecha:</b> 2025-12-18	<b>Fecha:</b> 2025-12-22