



CARACTERIZACIÓN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y MERCADEO

Código: C-CE-001

CARACTERIZACIÓN

Versión: 09

Comunicación Estratégica y Mercadeo

Fecha: 25-09-2023

INFORMACIÓN GENERAL

LÍDER	- 2000000239 - 006(2) JEFE DE OFICINA - 1040735019 RAQUEL CAROLINA RODRIGUEZ RODRIGUEZ
REQUISITOS ISO 9001:2015 y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG POLÍTICAS	
OBJETIVO	Comunicar la gestión institucional del IDEA, sus productos y servicios mediante la generación de estrategias y acciones dirigidas a los públicos internos y externos para promover y posicionar la Institución.
ALCANCE	Inicia con la necesidad comunicacional de usuarios internos o externos a la organización, continua con la definición, diseño de estrategias, recursos y medios de comunicación, elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo y termina con la satisfacción y posicionamiento de marca institucional en los públicos objetivos tomando acciones de mejora a favor del proceso.

ACTIVIDADES DEL PROCESO (PHVA)

CICLO PHVA		ACTIVIDAD			
PLANEAR		Elaborar Plan de Comunicación Estratégica y de mercadeo Establecer y documentar los procesos y procedimientos			
PLANEAR		Establecer metas proyecciones y actividades planeadas en en el PEI			
PLANEAR		Establecer indicadores, metas y responsables de medición			
HACER		Implementar el Proceso Comunicación Interna, Comunicación Externa y Atención a la ciudadanía			
HACER		Gestionar los Riesgos del proceso			
VERIFICAR		Hacer seguimiento al Avance de la ejecución de las tareas y compromisos establecidos en el Plan de comunicaciones Estratégico y de mercadeo			
VERIFICAR		Hacer medición y seguimiento a los procesos Avance ejecución Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo			
VERIFICAR		Hacer análisis de los resultados de la ejecución de Auditorías Internas			
ACTUAR		Ejecutar planes de mejoramiento derivados de las evaluaciones y del seguimiento y medición de los procesos.			
ACTUAR		Identificar e implementar acciones de mejora al proceso			
PROVEEDOR	NECESIDAD O EXPECTATIVA	INSUMOS O ENTRADAS	PRODUCTOS O SERVICIOS	NECESIDAD O EXPECTATIVA	CLIENTE
Proceso Planeación - Jefe Oficina	Difundir el Plan Estratégico	Plan Estratégico Institucional	Comunicación Interna, (boletines,	Información clara, veraz y	Servidores públicos, contratistas,

de Planeación Estratégico	Institucional, enfatizando en las directrices y políticas determinadas en este.		carteleras, Intranet y altavoz).	oportuna sobre el PEI	Junta Directiva y Gobierno Departamental.
Junta Directiva, Gerencia General, Gerencias, Direcciones y Oficinas.	Difundir los resultados de la Gestión Institucional y realizar rendición de cuentas.	Informes de Gestión	Comunicación Interna (boletines, carteleras, Intranet y altavoz). Comunicación externa (boletines, página web y redes sociales).	Información clara, veraz y oportuna sobre la gestión institucional.	Servidores públicos, contratistas, Junta Directiva, Gobierno Departamental, alcaldes, proveedores, entidades gubernamentales del orden departamental y nacional, entidades públicas y privadas, comunidad en general.
Gerencia del IDEA y sus Gerencias	Difundir información noticiosa sobre la gestión del Instituto.	Informes financieros, comerciales y de cooperación.	Comunicación Interna (boletines, carteleras, Intranet y altavoz). Comunicación externa (boletines, página web y redes sociales).	Información clara, veraz y oportuna sobre la gestión institucional.	Servidores públicos, contratistas, Junta Directiva, Gobierno Departamental, alcaldes, proveedores, entidades gubernamentales del orden departamental y nacional, entidades públicas y privadas, comunidad en general.
Gerencia General y Oficina de Planeación Estratégica	Conocer el grado de satisfacción y posicionamiento institucional	Encuestas de Satisfacción y posicionamiento (preguntas formuladas por las dependencias que permiten medir los indicadores institucionales)	Estudio Externo de Satisfacción y Posicionamiento Institucional.	Conocer la percepción del cliente interno y externo sobre los productos y servicios del IDEA y el reconocimiento de marca.	Miembros de Junta, Gerencia General, Gerentes, Jefes de Oficina, Direcciones servidores públicos y contratistas.
Oficina de Comunicaciones	Divulgar a través de medios masivos y alternativos información institucional y generar posicionamiento de marca.	Estudio de audiencia y de posicionamiento de los medios de comunicación regionales.	Plan de Medios Institucional.	Pauta publicitaria eficaz, eficiente y efectiva.	Servidores públicos, contratistas, Junta Directiva, Gobierno Departamental, alcaldes, proveedores, entidades gubernamentales del orden departamental y nacional, entidades públicas y privadas, comunidad en general.
Gerencia Financiera, Gerencia Comercial y de Fomento y Dirección Comercial, Dirección de Convenios y Cooperación.	Difundir nuestros productos y servicios ante nuestro clientes o futuros clientes.	Información de los productos financieros y servicios comerciales del IDEA.	Portafolio de Servicios	Información y comunicados de la Gestión Institucional e informes de gestión claros y oportunos	Alcaldes, Secretarios de Hacienda, entidades gubernamentales del orden local, departamental y nacional y entidades públicas y privadas.
Proceso de Información Financiera Gerente Financiero, Director Financiero	Publicar periódicamente los informes y estados financieros y el Plan Anual de Presupuesto.	Informes y estados financieros y Plan Anual Presupuestal	Publicación en la página Web del IDEA y en la Intranet.	Divulgación de información financiera, clara y oportuna, para cumplir con la normatividad vigente de transparencia y	Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Superfinanciera y otras entidades legisladoras, reguladoras y de Control, y

				rendición de cuentas.	comunidad en general.
Oficina de Planeación Estratégica y Representante de la Dirección	Establecer la documentación de los procesos comunicacionales y cumplir con los parámetros de calidad y modelos de gestión	Parámetros y documentación de procesos de comunicaciones e Informe de Revisión por la Dirección.	Proces de Comunicación Actualizados y parametrizados.	Establecer parametrización de los procesos de comunicación y mercadeo.	Oficina de Control Interno, Oficina de Planeación Estratégica e ICONTEC.
Oficina de Control Interno, Dirección de Talento Humano Gerencia de TI, Gerencia Administrativa, Secretaría General y Dirección Jurídica es y Oficina de Gestión del Riesgos.	Divulgación de: Compromiso con la autogestión y el autocontrol, Auditorías internas, capacitaciones y actividades de bienestar laboral, ciberseguridad y nuevas herramientas tecnológicas, procesos de gestión documental, procesos contractuales, mapas de riesgos y directrices para la gestión del riesgo.	Información enviada por cada una de las áreas sobre los temas pertinentes a cada una de ellas.	Comunicación Interna, (Boletines, Carteleras, Intranet y Altavoz), campañas y eventos internos, comunicación externa cuando así se requiera (boletines, página web y redes sociales).	Conocer información clara, veraz y oportuna sobre todos los procesos institucionales.	Servidores públicos, contratistas, Junta Directiva y Gerencia General.
Gerencia General, Gerencias, direcciones y jefes de oficina.	Divulgación de todos los informes, políticas, directrices administrativas, resoluciones de Gerencia y Junta Directiva, entre otros.	RInformes, políticas, resoluciones y directrices administrativas.	Comunicación Interna, (Boletines, Carteleras, Intranet y Altavoz). Comunicación externa cuando así se requiera (boletines, página web y redes sociales).	Cumplir las normas establecidas en materia de transparencia y Anticorrupción.	Entidades Legisladoras, Regulatoras y de Control

RECURSOS	DESCRIPCIÓN RECURSOS
LOGÍSTICOS	Equipos de Oficina
TECNOLOGICOS	Software Financiero, Software del SGI, Software de gestión Documental, Microsoft Office, Hardware, Correo electrónico Outlook
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones del IDEA
PERSONAS	Gerente General, Jefe Oficina de Comunicaciones, Gerentes, Secretaría General, Jefes de Oficina, Direcciones, Profesional Universitario y secretarías,
CONOCIMIENTOS	Contexto interno y externo de la organización Necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas Comunicación Organizacional Manejo de Medios de Comunicación Mercadeo e Investigación de Mercados Evaluación de la satisfacción del cliente Atención al público Redes Sociales Relaciones Públicas
OBJETIVO INSTITUCIONAL RELACIONADO	ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PRODUCTOS O SERVICIOS

- Objetivo 1. El IDEA se gestiona y gestiona el conglomerado empresarial con orientación estratégica y sostenibilidad financiera, social y ambiental.
- Objetivo 2. El IDEA como Banca Aliada de fomento al desarrollo trabaja para fortalecer la relación con sus clientes, entendiéndolos como soporte de estabilidad, rentabilidad, progreso y desarrollo.

Confiabilidad, Oportunidad, Eficacia, Efectividad

Accesibilidad, Satisfacción, Transparencia

METODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

NOMBRE	ÍNDICE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	RESPONSABLE
Indicador- Nivel de Reconocimiento del IDEA frente a sus Clientes	Porcentaje de nivel de reconocimiento del IDEA frente a sus clientes (encuestas)	Anual	Anual	Jefe Oficina de Comunicaciones
Indicador- Nivel de satisfacción cliente externo	Satisfacción Cliente Externo	Anual	Anual	Jefe Oficina de Comunicaciones
Indicador- Cumplimiento del plan de Mercadeo	Nivel de cumplimiento de las actividades de mercadeo	Trimestral	Trimestral	Profesional Universitario y Jefe Oficina de Comunicaciones
Indicador- Identificación y apropiación de medios internos	Resultado de la encuesta de identificación y apropiación de medios internos	Anual	Anual	Jefe Oficina de Comunicaciones
Indicador- Municipios Intervenido en Inversión Deportiva y Cultural con el Apoyo del IDEA	Número de municipios intervenidos en inversión deportiva y cultural	Anual	Anual	Profesional Universitario y Jefe Oficina de Comunicaciones
Realizar encuesta de satisfacción y posicionamiento de cliente externo	Encuesta de satisfacción y posicionamiento de cliente externo	Anual	Anual	Jefe Oficina de Comunicaciones
Elaborar informes PQRSD	Informes PQRSD	Anual	Anual	Jefe Oficina de Comunicaciones Profesional universitario encargado de las PQRSD
Monitoreo de prensa y verificar difusión	Medios de comunicación	Periódico	Periódico	Profesional Universitario y Jefe Oficina de Comunicaciones
Evaluar Mapa de Riesgo de procedimientos	Mapa de Riesgo	Anual	Anual	Jefe Oficina de Comunicaciones y Líderes de Proceso

Documento

PROCEDIMIENTO

[P-CE-001 - GESTIÓN A LAS PQRSD](#)



CARACTERIZACIÓN COMUNICACIÓN ESTRATÉGIA Y MERCADEO

Código: C-CE-001

CARACTERIZACIÓN

Versión: 09

Comunicación Estratégica y Mercadeo

Fecha: 25-09-2023

[P-CE-002 - COMUNICACIÓN EXTERNA Y MERCADEO](#)

[P-CE-003 - COMUNICACIÓN INTERNA](#)

[N-CE-001 - LEY 80 DE 1993](#)

[N-CE-002 - LEY No 1150](#)

[N-CE-003 - RESOLUCIÓN DE GERENCIA 1196. 04](#)

[N-CE-004 - LEY 1755 DEL 30 DE JUNIO DE 2015](#)

[N-CE-005 - RESOLUCIÓN DE GERENCIA 0872 DE 2003](#)

[N-CE-006 - RESOLUCIÓN DE GERENCIA 0251 DE 2006](#)

[N-CE-007 - RESOLUCIÓN DE GERENCIA 0219-2020](#)

[N-CE-008 - LEY 1474 DE 2011](#)

[N-CE-009 - ORDENANZA 25E DE 1997](#)

[N-CE-010 - ORDENANZA 39 DE 1998.](#)

[N-CE-011 - ORDENANZA 12 DE 2015](#)

[N-CE-012 - ORDENANZA 29 DEL 2019](#)

[N-CE-013 - RESOLUCIÓN 0144 DE 2017](#)

[N-CE-014 - RESOLUCIÓN 0035 DE 2017](#)

[N-CE-015 - RESOLUCION 338 DE 2022](#)

[N-CE-016 - SENTENCIA DE SUSPENSIÓN DEL DECRETO 092 DE 2017](#)

[N-CE-017 - DECRETO 92 DE 2017](#)

[N-CE-018 - RESOLUCIÓN 1196 DE 2004](#)

[N-CE-019 - CIRCULAR 0011 - 2023](#)

[N-CE-020 - Resolución 1519 2020](#)

[F-CE-001 - Encuesta de Satisfacción PQRSDF](#)

[F-CE-002 - Solicitud para apoyo en campaña o evento interno](#)

[F-CE-003 - Plantilla Presentación](#)

[F-CE-004 - Formato PQRSDF](#)

[M-CE-001 - Manual de Identidad Corporativa](#)

MEDICIÓN INDICADORES

[Cumplimiento del Plan de Mercadeo](#)

[Identificación y apropiación de medios internos](#)

[Municipios Intervenido en Inversión Deportiva y Cultural con el Apoyo del IDEA](#)

[Nivel de Reconocimiento del IDEA frente a sus Clientes](#)

[Nivel de satisfacción cliente externo](#)

ACCIÓN A TOMAR PARA EL TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

SALIDAS NO CONFORMES	REPROCESO	RECHAZO	CONCESIÓN	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
No Aplica. esta matriz de tratamiento de salidas no conformes solo se diligencia para los procesos misionales del Instituto					

NOTAS

NOTAS	1. La caracterización es mejorada y actualizada en que se ajusta en la matriz insumo producto describiendo un campo de necesidad o expectativa tanto en la entrada proveedores como en la salida cliente, así también se ajusta en la denominación de cargos conforme a la nueva planta de cargos del instituto de acuerdo a la Resolución 0459 del 22 de junio de 2023. La caracterización fue validada y trabajada con el líder del proceso y fue revisada por el Comité Técnico del Sistema de Gestión Institucional el día 25 de septiembre de 2023, como consta en el acta de comité número 5. La caracterización pasa a la versión 9.
--------------	---

Elabora	Revisa	Aprueba
Luz Enit Arias Restrepo Profesional Universitario • Oficina de Comunicaciones	Raquel Carolina Rodriguez R.	Comité Técnico del Sistema de Gestión Institucional