

|                                                                                                                                                                    |                                                                                        |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|   | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b><br><b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: C-ES-GC-001</b> |
|                                                                                                                                                                    |                                                                                        | <b>VERSIÓN: 3</b>          |
|                                                                                                                                                                    |                                                                                        | <b>FECHA: 15/Oct/2025</b>  |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>    | Aportar al posicionamiento de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín-Sapiencia como entidad pública pionera en Colombia que promueve el acceso a la educación postsecundaria con un enfoque integral y coordinado, a través de estrategias de "comunicación 360".                  |
| <b>ALCANCE:</b>     | Inicia con las necesidades de comunicación de las diferentes dependencias o procesos sobre programas, proyectos, actividades y eventos, continuando con la planeación de acciones coherentes a los procesos y culminando con la difusión y medición del impacto de las estrategias planteadas. |
| <b>RESPONSABLE:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director(a) General</li> <li>- Contratista Líder Comunicaciones</li> </ul>                                                                                                                                                                            |

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| PROVEEDOR                                                                              | ENTRADAS                                                                                 | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                          | PHVA | SALIDAS                                                                                                                                                                                                                            | USUARIOS                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección General<br>Proceso de<br>Direccionamiento<br>estratégico                     | Plan Estratégico de Sapiencia, Ruta de Trabajo.                                          | Diseñar una estrategia de Comunicación para Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia partiendo del plan estratégico y la ruta de trabajo de la Dirección General. | P    | Estrategia de comunicación para la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín-Sapiencia                                                                                                                                       | Consejo Directivo<br>Grupo Directivo<br>Líderes de proyectos y procesos<br>Servidores Públicos y contratistas de Sapiencia<br>Entes de control                                                   |
| Procesos, áreas o dependencias de la Agencia                                           | Información sobre proyectos, programas, actividades y eventos.                           | Diseñar estrategias, planes y/o acciones de comunicaciones para los diferentes programas, proyectos, actividades y eventos.                                                          | P    | Estrategias, planes y/o acciones de comunicaciones para los diferentes programas, proyectos, actividades y eventos (campañas, piezas gráficas comunicacionales e informativas, videos, eventos, boletines de prensa, entre otros). | Líderes de proyectos<br>Servidores Públicos y contratistas de Sapiencia<br>Comunidad académica<br>Empresarios de la ciudad<br>Personas beneficiarias de los programas.<br>Ciudadanía en general. |
| Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y sus diferentes dependencias | Plan de Desarrollo Distrital. Lineamientos y manuales para la gestión de comunicaciones. | Diseñar y/o actualizar el manual de identidad corporativa para Sapiencia (identidad gráfica, lineamientos para redes sociales, producción audiovisual, vocería y                     | P    | Manual de identidad corporativa para la Agencia.                                                                                                                                                                                   | Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín<br>Gabinete Distrital<br>Concejo de Medellín<br>Entes de control                                                                        |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          |   |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | relacionamiento),<br>teniendo en cuenta<br>los lineamientos de<br>la Secretaría de<br>Comunicaciones<br>del Distrito de<br>Ciencia,<br>Tecnología e<br>Innovación de<br>Medellín.                                        |   |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Instituciones de<br>Educación<br>Superior (IES) de<br>Medellín: ITM,<br>Colegio Mayor y<br>Pascual Bravo. | Información de<br>procesos<br>articulados con la<br>Agencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Diseñar<br>estrategias de<br>difusión para<br>visibilización de<br>procesos entre las<br>IES y Sapiencia.                                                                                                                | P | Estrategias para<br>actividades y<br>eventos (piezas<br>gráficas<br>comunicacionales<br>e informativas,<br>videos, eventos,<br>boletines de<br>prensa entre otros)                                                                                 | Instituciones de<br>Educación<br>Superior (IES) de<br>Medellín: ITM,<br>Colegio Mayor y<br>Pascual Bravo.<br>Comunidad<br>universitaria de las<br>IES.                                                                                                |
| Proceso de<br>Direccionamiento<br>estratégico                                                             | Plan de acción<br>institucional (PAI)<br>de Sapiencia.<br>Matriz de riesgos<br>de procesos y<br>riesgos de<br>corrupción                                                                                                                                                                                                                             | Formular el plan de<br>acción institucional<br>del proceso.<br>Formular la matriz<br>de riesgos de<br>procesos y riesgos<br>de corrupción del<br>proceso.                                                                | P | Plan de acción<br>institucional para la<br>gestión de<br>comunicaciones.<br><br>Matriz de riesgos<br>de procesos y<br>riesgos de<br>corrupción<br>aprobados.                                                                                       | Direccionamiento<br>estratégico<br><br>Entes de control<br><br>Proceso de<br>Auditoría Interna.                                                                                                                                                       |
| Proceso de<br>Direccionamiento<br>Estratégico                                                             | Plan Estratégico<br>de Sapiencia, Ruta<br>de Trabajo.<br>Estrategia de<br>comunicación para<br>la Agencia de<br>Educación<br>Postsecundaria de<br>Medellín-<br>Sapiencia.                                                                                                                                                                            | Ejecutar la<br>estrategia de<br>comunicación para<br>la Agencia de<br>Educación<br>Postsecundaria de<br>Medellín -<br>Sapiencia<br>partiendo del plan<br>estratégico y la ruta<br>de trabajo de la<br>Dirección General. | P | Boletines internos<br>Ruedas de prensa<br>Organización de<br>eventos                                                                                                                                                                               | Consejo Directivo<br><br>Grupo Directivo<br><br>Líderes de<br>proyectos y<br>procesos<br><br>Servidores<br>Públicos y<br>contratistas de<br>Sapiencia<br><br>Entes de control                                                                         |
| Procesos, áreas o<br>dependencias de<br>la Agencia                                                        | Solicitud al<br>proceso de<br>Gestión de<br>comunicaciones.<br>Material<br>comunicativo<br>Información<br>suministrada por<br>los diferentes<br>procesos de la<br>Agencia<br>(programas,<br>proyectos,<br>actividades y<br>eventos etc.)<br>Ruta de<br>comunicaciones<br>para los diferentes<br>programas,<br>proyectos,<br>actividades y<br>eventos | Ejecutar<br>estrategias,<br>planes, solicitudes<br>y/o acciones de<br>comunicaciones<br>para los diferentes<br>procesos,<br>programas,<br>proyectos,<br>actividades y<br>eventos.                                        | H | Actualización de<br>información en<br>página web<br>Productos<br>audiovisuales<br>Eventos<br>Piezas de<br>comunicación<br>Actividades<br>logísticas<br>Productos<br>editoriales<br>Registros<br>fotográficos<br>Publicaciones en<br>redes sociales | Líderes de<br>proyectos y<br>procesos.<br>Servidores<br>Públicos y<br>contratistas de<br>Sapiencia.<br>Comunidad<br>académica.<br>Empresarios de la<br>ciudad.<br>Personas<br>beneficiarias de<br>nuestros<br>programas.<br>Ciudadanía en<br>general. |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | (campañas, piezas gráficas comunicacionales e informativas, videos, eventos, boletines de prensa, entre otros)                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |
| Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y sus diferentes dependencias    | Manual de identidad corporativa para la Agencia.                                                                                                                                                                              | Implementar el manual de identidad corporativa (identidad gráfica, lineamientos para redes sociales, producción audiovisual, vocería y relacionamiento), teniendo en cuenta los lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.                           | H | Estrategias de comunicación<br>Campañas publicitarias<br>Comunicados o boletines de prensa                                                                                                                                                                       | Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín<br>Gabinete Municipal<br>Concejo de Medellín<br>Entes de control              |
| Instituciones de Educación Superior (IES) de Medellín: ITM, Colegio Mayor y Pascual Bravo | Información de procesos articulados con la Agencia.                                                                                                                                                                           | Ejecutar estrategias de difusión para visibilización de procesos entre las IES y Sapiencia.                                                                                                                                                                                                                             | H | Estrategias para actividades y eventos (piezas gráficas comunicacionales e informativas, videos, eventos, boletines de prensa entre otros)                                                                                                                       | Instituciones de Educación Superior (IES) de Medellín: ITM, Colegio Mayor y Pascual Bravo<br>Comunidad universitaria de las IES.       |
| Direccionamiento estratégico                                                              | Plan de acción institucional para la gestión de comunicaciones.                                                                                                                                                               | Alinear las estrategias de comunicaciones al plan de acción institucional.                                                                                                                                                                                                                                              | H | Informes de campañas<br>Informes de eventos<br>Seguimiento a redes sociales<br>Seguimiento de actividades<br>Listados de asistencia                                                                                                                              | Direccionamiento estratégico<br>Proceso de Auditoría Interna<br>Entes de control                                                       |
| Direccionamiento estratégico<br>Entes de control                                          | Matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción asociados a la gestión de las comunicaciones en la Agencia.<br><br>Plan de acción para la gestión de comunicaciones.<br><br>Fichas técnicas de indicadores de procesos. | Evaluar la implementación de las estrategias, acciones comunicacionales para los diferentes programas, proyectos, actividades y eventos.<br>Hacer seguimiento al plan de acción de la gestión de comunicaciones.<br>Hacer seguimiento a la matriz de riesgos asociada a la gestión de las comunicaciones en la Agencia. | V | Informes de gestión del proceso<br>Resultado, análisis y seguimiento de la medición de indicadores del proceso.<br>Seguimiento a los riesgos de procesos y riesgos de corrupción<br>Seguimiento al plan de acción institucional de la gestión de comunicaciones. | Direccionamiento estratégico<br>Entes de control<br>Ciudadanía en general.<br>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín |

|                                               |                                                                                       |                                                                                                                                            |   |                                                                                      |                                                                                          |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                                                                       | Realizar periódicamente informes de gestión de comunicaciones.<br>Realizar seguimiento y medición al proceso (monitoreo a los indicadores) |   |                                                                                      |                                                                                          |
| Gestión de Comunicaciones<br>Entes de control | Resultados de las auditorías internas y externas.<br>Resultados de las verificaciones | Definir e implementar acciones para la mejora del proceso para una adecuada gestión de comunicaciones.                                     | A | Planes de mejoramiento aprobados y ejecutados.<br>Acciones correctivas y/o de mejora | Direccionamiento estratégico<br><br>Proceso de Auditoría Interna<br><br>Entes de control |

## DOCUMENTACIÓN

### Talento Humano

Contratista Líder de Gestión de Comunicaciones  
Equipo de apoyo:

- Contratista Estrategia Digital
- Contratista profesional II Diseño
- Contratista profesional I Diseño
- Contratista eventos
- Contratista profesional II audiovisual
- Contratista profesional III audiovisual-
- Contratista Líder de Prensa
- Contratista Comunicaciones internas
- Contratista desarrollador experiencias web

### Infraestructura

Instalaciones físicas (oficina), computadores, implementos de oficina, papelería, equipos de fotografía, video, sonido, tabletas digitalizadoras a necesidad de cada profesional de comunicaciones.  
Software: licencias de diseño gráfico, edición de audio y video; Suite Adobe, que incluye entre otros: Illustrator, Photoshop, Premiere Pro, After Effects, Audition, Lightroom.  
Licencias de Microsoft Office 365.  
Licencias de mensajería masiva (Aldeamo, Mailchimp)  
Licencia de Métrica en redes sociales (Metricool)  
Licencia de OBS (para transmisiones en vivo)  
Pago de pauta en redes sociales  
Banco de imágenes y video para la optimización del diseño gráfico y audiovisual (Licencia Shutterstock Flex).

### Ambiente de trabajo

Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura,

Estrategias y acciones de comunicaciones

Ver normograma institucional (en la página web de Sapiencia o en el módulo de "Requisitos legales" de Isolucion).

Procedimiento de Estrategias de comunicación y campañas publicitarias.  
Procedimiento de Circulación de información en medios de comunicación.  
Procedimiento de Eventos y protocolo.  
Procedimiento de Circulación de información digital.  
Formato de Brief - solicitud servicios de comunicación.  
Formato de Control de requerimiento.  
Formato de Evaluación interna de eventos.  
Formato de Plantilla para presentaciones.  
Instructivo de uso para el correo de comunicaciones  
Instructivo de envío de mensajería y correo masivo.  
Plan de comunicaciones.

## DOCUMENTOS ASOCIADOS

RECURSOS



INDICADORES

| OBJETIVO | INDICADOR                                                                                                                                  | FÓRMULA                                                                                                                   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | META             | RESPONSABLE          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|----------------------|
|          | Número de envíos masivos                                                                                                                   | (Número de correos y SMS masivos leídos)/(Número de correos y SMS masivos enviados a los beneficiarios de la Agencia)*100 | No existente           | 80 No existente  | Melissa Lozano Ángel |
|          | Campañas de comunicación realizadas para difusión de las diferentes convocatorias de los programas de la Agencia.                          | (Número de inscritos por campaña)/(Número de cupo por campaña)*100                                                        | No existente           | 100 No existente | Melissa Lozano Ángel |
|          | Número de publicaciones y/o entrevistas en medios de comunicación, con información sobre convocatorias, posicionamiento de marca SAPIENCIA | Número de publicaciones y/o entrevistas en medios de comunicación                                                         | No existente           | 40 No existente  | Melissa Lozano Ángel |
|          | Eventos realizados relacionados con la oferta de programas Sapiencia.                                                                      | Número de asistentes por evento                                                                                           | No existente           | 500 No existente | Melissa Lozano Ángel |

RIESGOS

•Matriz de riesgos del proceso

REQUISITOS POR CUMPLIR

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 7.5.1 Generalidades, 7.5.2 Creación y actualización, 5. Lideraz, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.1.1 Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10. Mejora,

| VERSIÓN | FECHA       | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 21/Feb/2019 | Se crea la caracterización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2       | 30/May/2023 | Se actualiza el documento de caracterización en cuanto al objetivo, alcance, roles y responsables, actividades del ciclo PHVA.<br><br>Elaboró: María Alejandra Feijoo Zúñiga (Contratista Estrategias digitales Gestión de comunicaciones).<br>Revisó: Ditter Alfonso López Ruiz (Contratista MIPG-SIG).<br>Aprobó: Víctor Samuel Arcila Ceballos (Contratista Líder de Gestión de Comunicaciones).<br><br>Documento aprobado el 30 de mayo de 2023. |
| 3       | 15/Oct/2025 | Se actualiza el listado de talento humano del proceso y los indicadores del mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|--------|--------|
|         |        |        |

|                                                                                                        |                                                                                                                    |                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b> Luciana Velez Arenas<br><b>Cargo:</b> Contratista MIPG-SIG<br><b>Fecha:</b> 15/Oct/2025 | <b>Nombre:</b> Melissa Lozano Ángel<br><b>Cargo:</b> Contratista Líder Comunicaciones<br><b>Fecha:</b> 16/Oct/2025 | <b>Nombre:</b> Melissa Lozano Ángel<br><b>Cargo:</b> Contratista Líder Comunicaciones<br><b>Fecha:</b> 16/Oct/2025 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

COPIA CONTROLADA