

	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CIN-C1
		Versión: 1
		Fecha: 29/01/2026
		Página 1 de 5

Tipo de Proceso	Estratégico	Líder	Coordinación de Comunicaciones
Otros procesos involucrados			
Objetivo	Orientar, planificar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicación interna y externa RTVC S.A.S., garantizando la coherencia institucional, el fortalecimiento del posicionamiento institucional, la articulación con los grupos de valor y el adecuado flujo de información estratégica para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.		
Alcance	El proceso inicia con la identificación de las necesidades de comunicación de la entidad y las orientaciones estratégicas definidas por la Gerencia. Comprende la planificación, el diseño, la revisión, la difusión, el monitoreo y la evaluación de las acciones de comunicación interna y externa. La comunicación externa incluye el relacionamiento con los medios de comunicación, así como las comunicaciones digitales a través de las redes sociales y la página web de la entidad. El proceso finaliza con la entrega del producto comunicacional, el reporte de impacto y la retroalimentación orientada a la mejora continua. Los grupos de valor involucrados son la ciudadanía, los medios de comunicación, las audiencias, las entidades públicas, los aliados estratégicos y los colaboradores de RTVC S.A.S.		

TIPO PROVEEDOR	PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	ENTRADA/ INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	PRODUCTO/ SALIDA	TIPO CLIENTE	USUARIO/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)
Interno	Gerencia – Proceso de Direccionamiento Estratégico	Lineamientos estratégicos, plan institucional, plan de acción	P	Planificar y establecer las estrategias de comunicación interna y externa (medios de comunicación y plataformas digitales) de RTVC S.A.S.	Plan estratégico de comunicaciones, lineamientos, campañas aprobadas	Interno	Gerencia – Procesos de RTVC
Interno	Procesos internos de RTVC (todas las áreas)	Requerimientos de comunicación interna, información institucional	H	Diseñar y ejecutar acciones de comunicación interna (boletines, comunicados, intranet, mailing).	Piezas internas, comunicados, boletines, contenidos para intranet y correo masivo	Interno	Colaboradores de RTVC

**CARACTERIZACIÓN
PROCESO
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ESTRATÉGICA**

Código: CIN-C1

Versión: 1

Fecha: 29/01/2026

Página 2 de 5

TIPO PROVEEDOR	PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	ENTRADA/ INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	PRODUCTO/ SALIDA	TIPO CLIENTE	USUARIO/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)
Externo	Medios de comunicación y ciudadanía	Información institucional, insumos para difusión, requerimientos estratégicos	H	Realizar acciones de comunicación externa y relacionamiento con medios	Comunicados, notas de prensa, boletines externos, relacionamiento mediático	Externos	Medios de comunicación, ciudadanía, aliados estratégicos
Interno	Coordinación de comunicaciones – Diseño y audiovisual	Requerimientos institucionales aprobados	H	Diseñar y producir piezas gráficas, audiovisuales y fotográficas institucionales.	Piezas gráficas, videos institucionales, fotografías	Interno/ Externo	Procesos de RTVC – ciudadanía – medios – audiencias
Externo	Proveedor de monitoreo de medios	Informes de monitoreo y seguimiento mediático	V	Analizar la efectividad de los mensajes y canales de comunicación institucional.	Informes de efectividad comunicacional, recomendaciones de ajuste	Interno	Gerencia – Coordinación de Comunicaciones
Interno/ Externos	Equipo Digital – Estrategia digital	Lineamientos digitales, plan estratégico de comunicaciones	H	Ejecutar la estrategia digital institucional: redes sociales, portal web, analítica, contenidos digitales.	Publicaciones digitales, informes de desempeño, contenidos web y redes	Externos	Audiencias digitales – ciudadanía – procesos internos
Interno	Equipo Digital – Estrategia digital	Publicaciones digitales, lineamientos de atención, protocolos de interacción	H	Gestionar la interacción con audiencias digitales mediante la atención de comentarios, mensajes y retroalimentación, fortaleciendo el relacionamiento institucional	Registro de interacciones, respuestas institucionales, reportes de percepción y reputación digital	Externos	Audiencias digitales, ciudadanía, procesos internos
Interno / Externo	Equipo Digital – Estrategia digital	Lineamientos institucionales, contenidos aprobados, normatividad vigente	H	Administrar, actualizar y publicar contenidos en la página web institucional, garantizando oportunidad, accesibilidad, usabilidad y cumplimiento normativo	Contenidos web publicados y actualizados, secciones institucionales vigentes, informes de actualización web	Externos	Ciudadanía, audiencias, medios de comunicación, entidades públicas, aliados estratégicos

	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CIN-C1
		Versión: 1
		Fecha: 29/01/2026
		Página 3 de 5

TIPO PROVEEDOR	PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	ENTRADA/ INSUMO	P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	PRODUCTO/ SALIDA	TIPO CLIENTE	USUARIO/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)
Interno	Coordinación de Gestión de Comunicaciones / Planeación	Estrategia de Comunicaciones, Indicadores de gestión de comunicaciones	V	Seguimiento al cumplimiento de la estrategia de Comunicaciones, análisis de indicadores de gestión e impacto.	Informes de gestión y reporte resultados de indicadores	Interno	Gerencia, Planeación, áreas solicitantes
Interno	Coordinación de Gestión de Comunicaciones / Planeación / Control Interno	Resultados del seguimiento, informes de auditoría, indicadores, hallazgos y brechas identificadas	A	Definición e implementación de planes y cierre de brechas identificadas.	Planes de mejoramiento implementados, acciones correctivas y preventivas ejecutadas.	Interno	Gerencia, Planeación, Control Interno, áreas solicitantes

*Inserte las filas que requiera

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS Y REQUISITOS (NORMATIVIDAD)
- Gerente o Alta Dirección - Coordinador(a) de Comunicaciones - Colaborador Profesional en comunicaciones internas - Colaborador Profesional en comunicaciones externas - Colaborador Profesional en estrategia digital - Diseñador(a) gráfico/a – audiovisual - Editor(a) web - Colaborador Profesional de apoyo administrativo	Hardware (computadores, cámaras, micrófonos, equipos de producción audiovisual) Software institucional (correo electrónico, Office, Orfeo, sistemas de planeación y gestión vigentes) Herramientas de diseño y edición (Suite Adobe u otras herramientas de diseño gráfico y audiovisual)	- Política operacional de gestión de comunicaciones - Manual de Comunicaciones - Manual Políticas editoriales para sitios web y redes sociales - Manual de marca RTVC - Proceso de gestión de comunicaciones - Brief de Comunicaciones La documentación vigente asociada al proceso se podrá consultar en el Mapa de Procesos publicado en la página web. Comunicación e Información Estratégica RTVC Sistema de Medios Públicos

	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CIN-C1
		Versión: 1
		Fecha: 29/01/2026
		Página 4 de 5

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS Y REQUISITOS (NORMATIVIDAD)
Contratistas o apoyos profesionales requeridos para campañas, proyectos o estrategias específicas	Plataformas de comunicación digital (portal web, CMS, redes sociales, Constant Contact u otras herramientas para difusión) Espacios físicos para grabación, reuniones, entrevistas o producción de contenidos	NORMATIVIDAD: Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en las políticas y el normograma (enlace de la herramienta habilitada para su consolidación)

GESTION DE CAMBIOS	
Cambios relevantes dentro del proceso	Cambio del manual de funciones: identificar los nuevos cargos de planta que existan en RTVC S.A.S. y analizar el desempeño del rol de esos cargos respecto a los procesos de Comunicación e Información Estratégica. Cambio de software: se realiza entrenamiento o actualización a los colaboradores usuarios de las herramientas tecnológicas requeridas para la gestión de las comunicaciones, se realiza socialización del cambio de software a los involucrados en el uso de la herramienta, se diseña un plan de trabajo para migración de información y estabilización de la herramienta. Cambios o adecuaciones de infraestructura física: Realizar diagnóstico de condiciones e impacto ambiental y la identificación de acciones para mitigar o gestionar el manejo de residuos. Cambios en la normatividad legal vigente: se realizan mesas de trabajo con los colaboradores del proceso, para identificar los cambios y el impacto de estos para el desarrollo del proceso y en general la gestión de RTVC S.A.S.

ASPECTOS CLAVE A COMUNICAR	
QUÉ SE COMUNICA	Cambios en la normatividad externa o lineamientos internos (resoluciones, circular, manuales, formatos y proceso), los cuales son comunicados a través del correo electrónico, actos administrativos, redes sociales, página web de RTVC S.A.S, talleres, entre otros, a los líderes de proceso y/o equipos de trabajo, según la necesidad.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CIN-C1
		Versión: 1
		Fecha: 29/01/2026
		Página 5 de 5

ASPECTOS CLAVE A COMUNICAR	
	Resultados de la gestión a través de reuniones presenciales y/o virtuales de seguimiento realizadas con colaboradores del proceso, según se requiere. Información relevante para grupos de interés internos y externos a través de página web, intranet, redes sociales, boletín, monitores, oficios o memorandos según corresponda, streaming, espacios de lanzamiento de productos, proyectos o estrategias de RTVC S.A.S, correos electrónicos de acuerdo con la necesidad o de acuerdo con el requerimiento.

INDICADORES		
CRITERIOS PARA EL CONTROL DEL PROCESO (no siempre debe tenerse indicadores de desempeño)	Indicadores de proceso o gestión	Indicadores del proceso relacionado en el Sistema de gestión y planeación vigente y se podrán consultar los resultados en el Tablero de Control Planeación Institucional
	Mecanismos de seguimiento o control	• Revisión por la dirección • Indicadores de proceso. • Socialización de resultados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Riesgos (proceso y corrupción)	Los riesgos del proceso y sus respectivos controles se encuentran relacionados en el Mapa de riesgos del proceso .

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PUBLICACIÓN
1	09/12/2025	Se actualiza la caracterización a partir de la actualización del mapa de procesos aprobado el 27 de agosto de 2025 en CIGD.	30/01/2026

	CARGO	NOMBRE	FECHA
ELABORÓ	Contratista Coordinación de Comunicaciones	Laura Daniela Orjuela	9/12/2025
APROBÓ	Coordinador de Gestión de Comunicaciones	César Alberto Sánchez Cerero	9/12/2025