

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

LÍNEA DE APOYO

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 01

CÓDIGO: CRA-GCO-01

FECHA: 19/06/2026

Objetivo del proceso

Garantizar la gestión efectiva de la comunicación interna y externa del FOMAG, mediante la definición de lineamientos, canales y estrategias que aseguren la divulgación oportuna, veraz y transparente de la información institucional, con el fin de fortalecer el posicionamiento de la entidad y la confianza de sus grupos de valor.

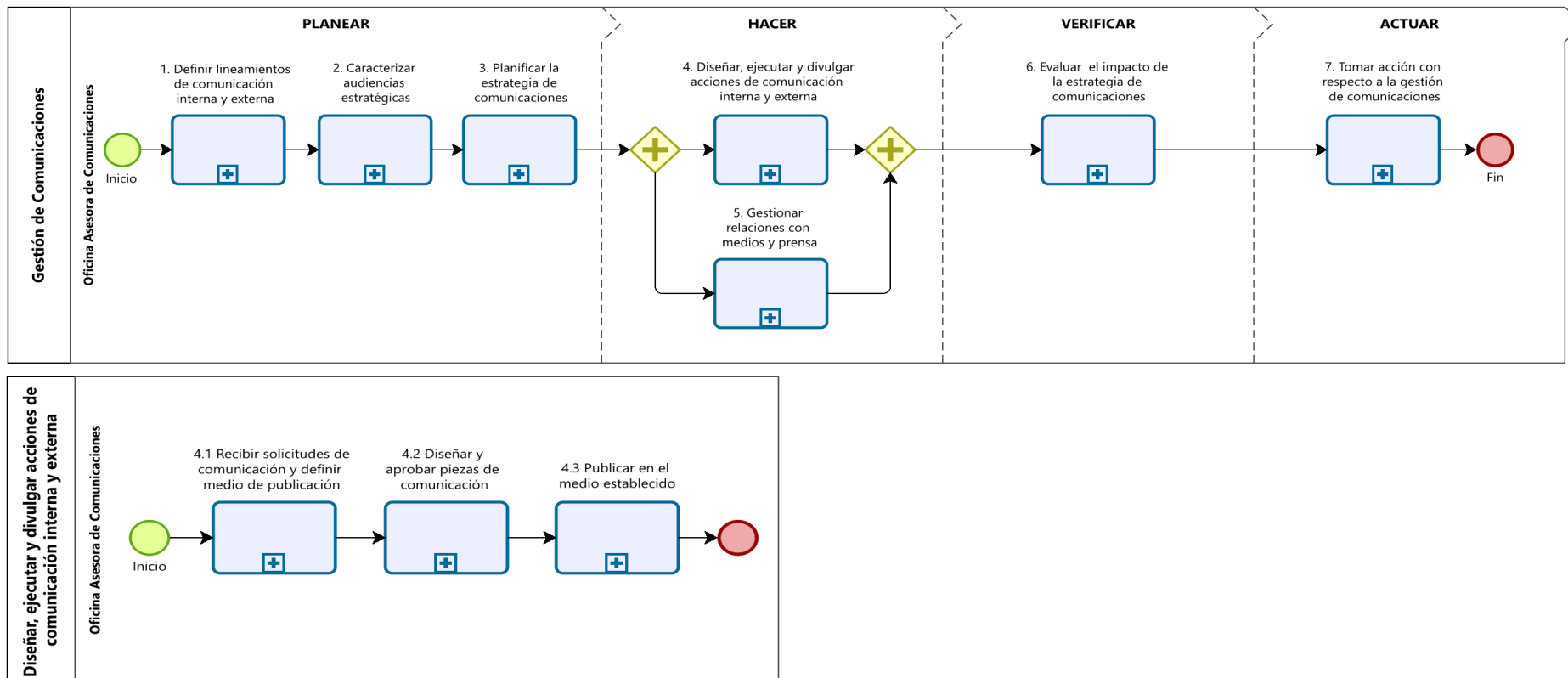
Alcance del proceso

Inicia con el diagnóstico de las necesidades comunicacionales y la planeación estratégica; abarca el diseño, producción y difusión de contenidos a través de canales físicos y digitales y finaliza con el seguimiento, medición del impacto y la implementación de acciones de mejora.

Líder(es) de proceso

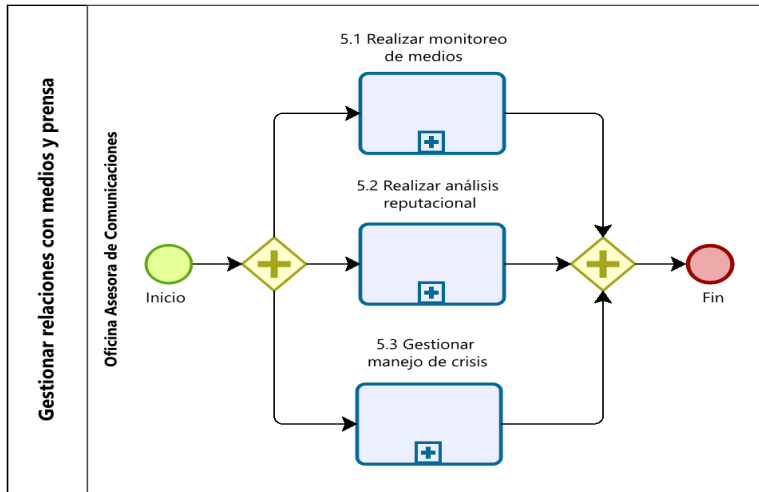
Director (a) Oficina Asesora de Comunicaciones

Diagrama de flujo del proceso



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
LÍNEA DE APOYO
GESTIÓN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: CRA-GCO-01
FECHA: 19/06/2026



Proveedor	Entrada	PHVA	Etapas	Salida	Cliente
Internos: 1. Fiduprevisora Externos: 2. Ministerio de Educación Nacional (MEN) y Ministerio de Hacienda	1. Manual de comunicaciones Fiduprevisora-FOMAG 2. Políticas de Gobierno Digital, Transparencia y Acceso a la Información Pública	 Planear	1. Definir lineamientos de comunicación interna y externa	1. Manual de marca FOMAG	1. Director(a) de comunicaciones 2. Oficina Asesora de Planeación FOMAG 3. Todos los procesos
Internos: 1. Gestión estratégica de TI 2. Participación social y relacionamiento con la ciudadanía	1. Bases de datos actualizadas de docentes activos, pensionados y beneficiarios 2. Estadísticas e informes de caracterización de usuarios y canales más utilizados por los docentes	 Planear	2. Caracterizar audiencias estratégicas	1. Matriz de Caracterización de Audiencias del FOMAG 2. Estrategia de segmentación	1. Oficina Asesora de Planeación FOMAG

FOMAG			Administrado por {fiduprevisora}		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		LÍNEA DE APOYO		GESTIÓN DE COMUNICACIONES		VERSIÓN: 01		CÓDIGO: CRA-GCO-01		FECHA: 19/06/2026	
Proveedor		Entrada		PHVA		Etapa						Salida		Cliente		
Internos: 1. Fiduprevisora		1. Manual de comunicaciones Fiduprevisora-FOMAG		 Planear		3. Planificar la estrategia de comunicaciones						1. Plan de comunicaciones FOMAG 2. Estrategia de comunicaciones FOMAG 3. Directorio y mapa de medios de comunicación		1. Oficina Asesora de Planeación FOMAG		
Internos: 1. Todos los procesos FOMAG 2. Gestión de Comunicaciones		1. Solicitudes de comunicaciones de las áreas 2. Plan de comunicaciones		 Hacer		4. Diseñar, ejecutar y divulgar acciones de comunicación interna y externa 4.1 Recibir solicitudes de comunicación y definir medio de publicación 4.2 Diseñar y aprobar piezas de comunicación 4.3 Publicar en el medio establecido						4.1 Matriz de tráfico de solicitudes de comunicación 4.2 Piezas diseñadas y aprobadas 4.3 Productos de comunicación publicados y divulgados en los canales establecidos		1. Procesos internos solicitantes FOMAG 2. Docentes afiliados y beneficiarios FOMAG 3. Colaboradores internos (destinatarios de comunicación organizacional)		
Externos: 1. Plataformas analíticas digitales (métricas de redes sociales, analítica web) 2. Periodistas, corresponsales y editores de medios locales y nacionales Internos: 3. Gestión de Comunicaciones		1. Estadísticas de alcance, interacciones y clics de las campañas ejecutadas 2. Agenda informativa del sector público y temas de coyuntura nacional del magisterio 3. Plan de comunicaciones 3. Protocolos de crisis comunicacional		 Hacer		5. Gestionar relaciones con medios y prensa 5.1 Realizar monitoreo de medios 5.2 Realizar análisis reputacional 5.3 Gestionar manejo de crisis						5.1 Reporte diario de monitoreo de medios 5.2 Informe periódico de análisis reputacional y valoración de impacto 5.3. Comunicados de prensa oficiales emitidos y minutos de comités de gestión de crisis ejecutados		1. Director(a) de comunicaciones 2. Medios de comunicación y opinión pública		
Externos: 1. Plataformas analíticas digitales (métricas de redes sociales, analítica web) Internos: 2. Gestión de Comunicaciones		1. Estadísticas de alcance, interacciones y clics de las campañas ejecutadas 2. Informes consolidados y análisis reputacional 2. Resultados de las mediciones de impacto de la comunicación interna		 Verificar		6. Evaluar el impacto de la estrategia de comunicaciones						1. Tablero de indicadores de Gestión de Comunicaciones 2. Informe de logros e impactos de comunicaciones FOMAG 3. Informe de gestión de comunicaciones 4. Informe de productos de comunicaciones		1. Entes de control 2. Director(a) de comunicaciones 3. Oficina Asesora de Planeación FOMAG		
Internos: 1. Gestión de Comunicaciones Externos: 2. Entes de control		1. Informe de logros e impactos de comunicaciones FOMAG 1. Informe de gestión de comunicaciones 1. Informe de productos de comunicaciones 2. Hallazgos de auditorías a comunicaciones		 Actuar		7. Tomar acción con respecto a la gestión de comunicaciones						1. Plan de mejora del proceso de comunicaciones 2. Ajustes al plan de comunicaciones		1. Gestión de Comunicaciones 2. Oficina Asesora de Planeación FOMAG		

 Administrado por (fiduprevisora)	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			VERSIÓN: 01
	LÍNEA DE APOYO			CÓDIGO: CRA-GCO-01
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES			FECHA: 19/06/2026
Normatividad	Recursos	Documentos	Riesgos	Indicadores
Los requisitos normativos aplicables al proceso se encuentran establecidos en el marco de los documentos (políticas, procedimientos, manuales, entre otros) así como en el nomograma institucional.	- Humanos: Directores, técnicos y profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones. - Tecnológicos: SUIM (Sistema Unificado de Información Interoperable del Magisterio), software para edición de foto y video, ilustración y diseño gráfico, equipos de cómputo y plataformas de comunicación. - Financieros: Presupuesto institucional asignado para actividades de Gestión de Comunicaciones. - Físicos y de infraestructura: Instalaciones de trabajo adecuadas.	Los documentos asociados al proceso se encuentran en el Sistema Único de Información del Magisterio (SUIM).	Los riesgos y sus controles se encuentran documentados en el Mapa de riesgos.	Los indicadores de gestión del proceso y sus resultados se encuentran disponibles para consulta en el tablero de indicadores y fichas técnicas de indicadores en el Sistema Único de Información del Magisterio (SUIM).
Versión	Fecha	Razón de la actualización		
01	19 de junio de 2026	Se crea la caracterización del proceso Gestión de Comunicaciones, como resultado de la implementación del modelo operativo del FOMAG.		
Elaboró		Revisó		Aprobó
Nombre: Anna María González Vacca Cargo: Profesional 2 - Oficina Asesora de Planeación Fecha: 20 de abril de 2026		Nombre: Luisa Fernanda Camacho Cargo: Líder Mejora Continua - Oficina Asesora de Planeación Fecha: 19 de junio de 2026 Nombre: Julieth Johana Bernal Cargo: Líder Comunicaciones Fecha: 19 de junio de 2026		Nombre: Claudia Margarita Vasquez Cargo: Directora Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: 19 de junio de 2026