



Caracterización de proceso

Gestión de Comunicaciones



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera



Contenido

1.	Información General.....	2
2.	Condiciones generales de operación	2
3.	Definición del ciclo del proceso.....	4
4.	Productos principales del proceso	6
5.	Informes a cargo del proceso.....	7
6.	Elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional	7
7.	Riesgos asociados al proceso	7
8.	Indicadores asociados al proceso.....	8
9.	Documentos asociados al proceso	9
10.	Control de cambios	9
11.	Elaboración, revisión y aprobación.....	11

1. Información General

Responsable/ líder estratégico:	Director	Tipo de proceso:	<input checked="" type="radio"/> Estratégico
Responsable/ líder técnico:	Profesional Especializado		<input type="radio"/> Misional
			<input type="radio"/> Apoyo
			<input type="radio"/> Evaluación
Dependencia:	Dirección		
Objetivo:	Gestionar la comunicación externa e interna, con el fin de apoyar la operación de la Unidad, la interacción con los grupos de valor y la ciudadanía, acorde con el marco normativo vigente y a través de canales y medios de comunicación institucionales.		
Alcance:	Desde:	Inicia con la identificación de necesidades de comunicación interna y externa, necesidades de los procesos, del proceso Gestión de Comunicaciones y directrices o políticas de gobierno.	
	Hasta:	Las acciones de mejora generadas por los seguimientos.	
	Cubre:	La gestión de la comunicación interna y externa que incluye diseño de estrategias, medios y canales y la divulgación, publicación de información, el seguimiento al plan de comunicaciones y al uso y efectividad de los canales de comunicación.	

2. Condiciones generales de operación

No.	Tema	Descripción
1.	Vocería oficial	El vocero oficial de la unidad es el director general, quien responderá por los temas que competen exclusivamente al manejo de su cartera y los que oriente, en coordinación con otras entidades. Los subdirectores darán declaraciones a los medios cuando sean autorizados por el director o cuando lo reemplacen en eventos técnicos. Toda entrevista con el nivel directivo de la Unidad deberá ser coordinada con la líder del Proceso Gestión de Comunicaciones, con el fin de establecer y garantizar el orden y la atención a los medios.

2. Condiciones generales de operación

No.	Tema	Descripción
2.	Canales y medios de comunicación institucionales	Canales: comité directivo, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité de Coordinación de Control Interno; reuniones por subdirecciones, eventos técnicos, buzón de consultas, quejas y reclamos. Medios de comunicación institucionales: correo electrónico, página web; redes sociales: twitter, facebook, youtube, linkedin y whatsapp.
3.	Fluidez interna	El nivel directivo promoverá la motivación, cooperación y la buena comunicación entre los servidores de la Unidad, de modo que se establezcan relaciones de colaboración entre sí. La información proveniente de la alta dirección deberá fluir, de forma dinámica, hasta los niveles operativos. La información interna, que se produce en las distintas áreas, debe divulgarse a través de canales institucionales.
4.	Publicación	<p>Todos los documentos, de carácter público, dirigidos a los medios de comunicación externos, deberán ser conocidos, previamente, por el proceso de Gestión de Comunicaciones.</p> <p>Se utilizarán los formatos establecidos para las comunicaciones oficiales.</p> <p>La información que difunda la Unidad cumplirá con tres criterios de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Claridad: el lenguaje utilizado será sencillo y de fácil comprensión. - Oportunidad: difundir en los tiempos establecidos. - Confiabilidad: información revisada, validada, respetando fuentes y derechos de autor.
5.	Gestión de las comunicaciones	La información institucional que deban conocer los grupos de valor o los servidores de la Unidad debe remitirse oportunamente al proceso de gestión de comunicaciones, mediante el flujo establecido, para su publicación.
6.	Gestión de la información	Cada proceso es responsable de administrar adecuadamente su información y documentación, siguiendo las directrices establecidas por el proceso de Gestión de la Información.
7.	Ejercicio del Control Interno	Es fundamental que exista compromiso y voluntad administrativa de parte de los servidores de la Unidad con el ejercicio de control interno.

3. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Planear					
Presidencia de la Republica	Directiva Presidencial del 03 de 2023	Formulación Plan de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Presidencia de la Republica Procesos Institucionales	Grupos de valor Ciudadanía
Gobierno Nacional	Ley de Transparencia y Acceso a la Información	Definir, actualizar o modificar mecanismos para: - Identificación de información interna y externa y medios para su divulgación	Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado	Procesos de la Unidad	Ciudadanía
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Políticas institucionales de Gestión de Tecnologías y Seguridad de Información			Grupos de valor	
Procesos de la Unidad	Esquema de Publicación de información de la Unidad			Ciudadanía	
Hacer					
Procesos Institucionales	Información institucional	Diseño de piezas comunicativas	Piezas de comunicación diseñadas y aprobadas por los líderes de los procesos	Procesos Institucionales	Entes de control
	Cronogramas de publicaciones por proceso			Grupos de valor	
	Esquema de publicación	Publicar y divulgar la información	Información actualizada y publicada en los medios de comunicación institucionales	Ciudadanía	

3. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Verificar					
Proceso Gestión de Comunicaciones	Canales de comunicación internos y externos	Evaluar la efectividad de los canales de comunicación internos y externos	Resultados de la evaluación y acciones de mejora	Proceso Gestión de Comunicaciones	Proceso control y evaluación
Proceso Direccional y Planeación	Planes de acción	Realizar seguimiento a las actividades de los planes, monitorear los riesgos asociados al proceso y hacer seguimiento a los indicadores del proceso	Reporte de cumplimiento de las actividades de los planes	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Entes de control
	Política de administración de riesgos		Registro de monitoreo de riesgos		Grupos de valor
	Indicadores de procesos		Medición y análisis de los indicadores de gestión	Proceso de Direccional y Planeación	Ciudadanía
Actuar					
Proceso Gestión de Comunicaciones	Acta Reuniones de revisión de proceso Resultados Evaluación efectividad de los canales de comunicación internos y externos	Formular y desarrollar acciones de mejora, de conformidad con los resultados de la evaluación del proceso	Planes de mejoramiento	Proceso Direccional y Planeación y Control y evaluación	Entes de control

3. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño			Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Acta Comité Institucional de Coordinación de Control Interno			Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	
Entes de control	Informes de Auditorías			Proceso Control y Evaluación	

4. Productos principales del proceso

Nombre	Descripción
Textos	Comunicados de prensa, presentaciones.
Piezas de comunicación	Avisos (banner), infografías, diapositivas institucionales.
Página web	Información de la Unidad actualizada de acuerdo con el marco normativo vigente y las necesidades de los grupos de valor.
Manuales	De Imagen y Estilo.

5. Informes a cargo del proceso

Nombre	Descripción	Periodicidad	Destinatario del informe
Plan de comunicaciones	Lineamientos Directiva Presidencial No. 03 del 29 de mayo de 2023: En el primer trimestre de cada año las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, remitirán la información a la Secretaría para las Comunicaciones y Prensa.	Anual	contacto@presidencia.gov.co
Seguimiento al plan de comunicaciones	Lineamientos Directiva Presidencial No. 03 del 29 de mayo de 2023: De manera trimestral (desde el segundo trimestre de cada vigencia) las entidades remitirán a la Secretaría un informe con las certificaciones y/o evidencias de la difusión, pauta o emisión de cada pieza. Este informe está sujeto a la asignación de recursos para el desarrollo de las actividades.	Trimestral	contacto@presidencia.gov.co

6. Elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional

 <small>Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional - URF</small>	<p>Para consultar el detalle de los elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional asociados al proceso (Planes de acción, documentos, riesgos, indicadores y planes de mejoramiento), por favor ingrese al Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional – SMGI:</p> <p style="text-align: center;">https://urf.pensemos.com/suiteve/</p>
--	---

7. Riesgos asociados al proceso

Nombre	Descripción
URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable	Posibilidad de afectación reputacional por divulgar información al interior o exterior de la Unidad, que no cumpla con criterios de oportunidad, claridad y confiabilidad, debido a las deficiencias en la revisión de la información que expide la Unidad.

8. Indicadores asociados al proceso

Nombre	Formula	Periodicidad
URF_IND078_GC_Atención de las solicitudes de publicación de información	(URF_IND078_GC_V1_Solicitudes de publicación de información gestionadas en el periodo / URF_IND078_GC_V2_Total de solicitudes de publicación recibidas) * 100	Trimestral
URF_IND079_GC_Interacciones de las publicaciones en redes sociales de la URF	URF_IND079_GC_V1 Alcance de las publicaciones en Facebook + URF_IND079_GC_V2 Impresiones de contenido en LinkedIn + URF_IND079_GC_V3 Impresiones en Twitter	Trimestral
URF_IND097_GC_Satisfacción en la oportunidad de la gestión de necesidades de comunicación	URF_IND097_GC_Satisfacción en la oportunidad de la gestión de necesidades de comunicación = URF_IND097_GC_V1_Número de encuestas calificadas como oportunas / URF_IND097_GC_V2_Total de encuestas contestadas	Cuatrimestral
URF_IND098_GC_Satisfacción en la calidad de la gestión de necesidades de comunicación	URF_IND098_GC_Satisfacción en la calidad de la gestión de necesidades de comunicación = Promedio de las siguientes variables: URF_IND098_GC_V1_Promedio de organización de la información, URF_IND098_GC_V2_Promedio de ortografía, URF_IND098_GC_V3_Promedio de redacción y URF_IND098_GC_V4_Promedio de coherencia entre el contenido y la solicitud	Cuatrimestral

8. Indicadores asociados al proceso

Nombre	Formula	Periodicidad
URF_IND045_GC_Dese mpañ o del proceso Gestión de Comunicaciones	Resultado de la aplicación de la estrategia de seguimiento y evaluación del desempeño institucional para el periodo	Cuatrimestral

9. Documentos asociados al proceso

Tipo	Nombre	Documento referente
Normograma	Normograma Gestión de Comunicaciones	Caracterización de proceso Gestión de Comunicaciones
Manual	Manual de imagen y estilo	Caracterización de proceso Gestión de Comunicaciones
Procedimiento	Divulgación de Información	Política de comunicaciones
Formato	Formato plantilla presentación - Institucional	Procedimiento de divulgación de la información

10. Control de cambios

Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2016-09-15	0	No aplica	Creación del documento.
2016-04-23	1.0	No aplica	Se realizó actualización general del documento, teniendo en cuenta los ajustes realizados en el formato de la caracterización de proceso y los requerimientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2018-11-06	2.0	No aplica	El proceso Información y Comunicación se dividió en los procesos Gestión de Comunicaciones y Gestión de la Información.
2021-03-26	3.0	URF_TS-218	Ajustes en responsable, entradas, salidas y versión.

10. Control de cambios

Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2022-09-21	4.0	TS-0113	Actualización de la caracterización de acuerdo con el formato vigente y las actividades generales del proceso.
2023-08-30	5.0	TS-0321	Ajustes realizados: 1. Se amplió el alcance en cuanto a la verificación que se realiza por parte de la primera y segunda línea de defensa en el desarrollo de la gestión del proceso orientado a aspectos como el seguimiento al uso y efectividad de los canales de comunicación. Definición del ciclo del proceso y actualización de acuerdo con el formato vigente. 2. En las condiciones generales del proceso se eliminó el protocolo para el manejo de la situación de crisis, debido a que la Unidad no cuenta con un plan de continuidad del negocio. 3. En cuanto a los canales y medios de comunicación institucionales mencionados se ajustó eliminando el comité de comunicaciones. 4. En la definición del ciclo del proceso PHVA, se eliminó la política de comunicaciones debido a que no hay la obligatoriedad de una política. 5. Se amplió el alcance de la identificación de necesidades, con las propias del proceso de gestión de comunicaciones, así como directrices o políticas de gobierno. 6. Se incluyó la formulación y seguimiento del Plan de Comunicaciones del que habla la Directiva Presidencial del 03 de 2023, en la etapa planear. 7. En la etapa del hacer, se incluyó el diseño de las piezas comunicativas. 8. En la etapa de verificar, se incluyó la evaluación la efectividad de los canales de comunicación internos y externos. 9. Se incluyó en la implementación de acciones de mejora e incluirlas en la etapa de actuar. 10. Se ajustaron e incluyeron 2 nuevos indicadores asociados al proceso. 11. Se incluyó en informe a cargo del proceso el plan de comunicaciones y el seguimiento al plan, con su periodicidad.
2023-12-14	6.0	TS-0394	Ajuste en la etapa de planeación del proceso y actualización de formato.

11. Elaboración, revisión y aprobación**Elaboración****Nombre:** Karime Yamhure**Cargo:** Profesional Especializado**Revisión****Nombre:** Eleonora Ferroni**Cargo:** Asesor**Aprobación****Nombre:** Ivonnie Gallardo**Cargo:** Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional