



Procedimiento

# Divulgación de la información



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación Financiera



## Contenido

1.	Objetivo .....	2
2.	Alcance .....	2
3.	Productos esperados .....	2
4.	Condiciones especiales del procedimiento.....	2
5.	Términos y definiciones .....	3
6.	Definición del procedimiento.....	3
7.	Controles asociados a la gestión del riesgo .....	7
8.	Documento referente.....	8
9.	Datos de elaboración y control de cambios .....	10

## 1. Objetivo

Establecer las actividades para divulgar la información que genera la Unidad, a través de los medios de comunicación institucionales con el fin de dar a conocer la gestión y para garantizar el acceso a la información a los grupos de valor y ciudadanía, de forma clara, oportuna y confiable.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con la identificación de necesidades de divulgación del proceso, cubre el diseño y la aprobación de las piezas de comunicación y culmina con la publicación, el cierre de solicitudes en el SMGI, el archivo de solicitudes y respuestas y/o pantallazos de publicación en carpeta digital.

## 3. Productos esperados

- Textos Comunicados
- Presentaciones
- Piezas de comunicación
- Banner
- Avisos
- Infografías
- Página web actualizada
- Boletines

## 4. Condiciones especiales del procedimiento

- Para tramitar una solicitud de elaboración, publicación y divulgación de información, cada proceso debe elaborar el formato de programación cuatrimestral de contenidos, tener en cuenta el esquema de publicación, lineamientos de gobierno y solicitudes de entidades que brindan servicios a la Unidad.
- Los medios de comunicación institucionales son el correo electrónico, intranet, página web, redes sociales y carteleras institucionales.
- Los espacios de interacción y comunicación institucionales son el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, reuniones de evaluación de procesos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, eventos de rendición de cuentas y eventos técnicos con los grupos de valor.

- La información publicada cumplirá con tres criterios de calidad:
  - Claridad: el lenguaje utilizado deberá ser sencillo y de fácil comprensión.
  - Oportunidad: en los tiempos establecidos.
  - Confiabilidad: información revisada, validada, respetando fuentes y derechos de autor
- Las piezas de comunicación serán publicadas una vez revisadas y aprobadas por los solicitantes.
- Ante caída de red de internet que afecte la publicación y el acceso a la información, se avisará, inmediatamente a la Dirección de Tecnología del MHCP y se ejecutarán las acciones de contingencia que esta defina.
- Toda la publicación de la información contenida en el esquema de publicación, deberá ser gestionada a través del SMGI.

## 5. Términos y definiciones

- **Comunicación:** Acción que permite una visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.
- **Comunicación Organizacional.** Elemento que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Entidad Pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.
- **Información:** Conjunto de Elementos de Control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la Entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de estos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

- **Medios de Comunicación:** Conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad Pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido hacia los diferentes grupos de interés. Entre otros están el teléfono, el correo electrónico, las páginas web, la intranet, las redes sociales, etc.

## 6. Definición del procedimiento

Actividad	PC	Responsable	Descripción	Registros
1 Identificar necesidades de divulgación del proceso de comunicaciones de los demás procesos y/o información para dar cumplimiento de normas o requisitos		Líderes de los procesos	El líder del proceso elabora el formato de programación cuatrimestral de contenidos.  Se deben tener en cuenta: el esquema de publicación, lineamientos de gobierno y solicitudes de entidades que brindan servicios a la Unidad.	Formato de programación cuatrimestral de contenidos.  Solicitudes del SMGI
2 Recibir y revisar el formato de programación cuatrimestral de contenidos de los demás procesos y planear		Líder del proceso Gestión de Comunicaciones	Analizar las solicitudes recibidas, verificando tipo de piezas y tiempos de publicación.  Consolidar solicitudes (Cronograma), organizar y priorizar.	Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado
3 Recibir solicitudes de publicación de información realizadas a través del flujo de Trámite de Solicitudes del		Asesor de comunicaciones	Revisar las solicitudes publicar y cerrar SMGI	Registro en el SMGI

Actividad	PC	Responsable	Descripción	Registros
Sistema de Monitoreo a la Gestión Institucional SMGI				
4 Definir forma de presentación y diseñar piezas comunicativas		Líder del proceso Gestión de Comunicaciones	<p>Definir el tratamiento comunicativo que se debe dar, según sea el caso (noticia, comunicado, tema de ley, requisito, etc.)</p> <p>Diseñar material gráfico.</p> <p>Revisar estilo, ortografía, verificar fuentes y finalizar pieza a publicar.</p>	Piezas comunicativas diseñadas
5 Revisar y aprobar pieza comunicativa		Líderes de proceso y/o solicitante	<p>Se remite, mediante correo electrónico, la pieza gráfica para que los solicitantes revisen la propuesta y aprueben o generen las recomendaciones correspondientes.</p> <p>Cuando la pieza es aprobada, continua el procedimiento con la actividad de publicación (Actividad No. 5); en caso contrario, se informa a comunicaciones el detalle de los ajustes requeridos; se devuelve el procedimiento a la (Actividad No. 3) para</p>	<p>Correo de aprobación</p> <p>Encuestas diligenciadas y resultados de las mismas</p>

Actividad	PC	Responsable	Descripción	Registros
			rediseñar la pieza gráfica.  Se envía encuesta de satisfacción con cada pieza al solicitante.	
6		Líder del proceso Gestión de Comunicaciones	Divulgar en el medio definido y verificar que efectivamente lo pueda consultar el usuario. (Aplica en especial para las páginas web).	Información divulgada (pantallazo, correo, etc.)
7		Líder del proceso Gestión de Comunicaciones	Informar sobre la publicación	Correo electrónico informando la publicación
8		Líder del proceso Gestión de Comunicaciones	Archivar soportes, en carpeta digital compartida.	Soportes de publicación y/o divulgación en carpeta digital del proceso Gestión de Comunicaciones.
9		Líder del proceso Gestión de Comunicaciones	Se aplica encuesta anual de efectividad de los canales de comunicación.	Resultados de la encuesta.
<b>Fin del procedimiento</b>				

## 7. Controles asociados a la gestión del riesgo

Nombre del control	Validar la situación presentada y ejecutar las acciones de contingencia que defina la Dirección de tecnología del MHCP
<b>Riesgo al que corresponde:</b>	URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable
<b>Numeral del documento donde se define el control:</b>	Numeral 4. Condiciones especiales del procedimiento – GC-PD-001 v. 5.0 / punto 6
<b>Clase:</b>	Correctivo
<b>Descripción:</b>	Conocer y validar la situación presentada y ejecutar las acciones que defina la Dirección de tecnología del MHCP (Consiste en comunicarse con la Dirección de Tecnología para que genere un enlace interno al menú normativa o activen el sitio alterno)
<b>Propósito:</b>	Garantizar oportunidad y acceso a la información
<b>Alcance:</b>	Inicia con conocer la situación y finaliza con la solución tecnológica
<b>Responsable:</b>	Asesora de comunicaciones de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional
<b>Periodicidad:</b>	Ante caída de red
<b>Observaciones o desviaciones:</b>	Cuando se requiera remitir información y las fallas persistan, se debe comunicar a los grupos de valor y enviar un enlace que les permita el acceso.
<b>Evidencias:</b>	Acciones de contingencia, mensajes de texto, correos electrónicos o canales disponibles
<b>Mecanismos de divulgación:</b>	Se notifica de la falla a la alta dirección para continuar con la divulgación de la información

Nombre del control	Revisar y aprobar la información antes de la publicación
<b>Riesgo al que corresponde:</b>	URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable
<b>Numeral del documento donde se define el control:</b>	Numeral 4. Condiciones especiales del procedimiento, punto 5
<b>Clase:</b>	Preventivo
<b>Descripción:</b>	Las piezas de comunicación serán publicadas una vez revisadas y aprobadas por los solicitantes.
<b>Propósito:</b>	Garantizar oportunidad y acceso a la información
<b>Alcance:</b>	Inicia con la recepción de solicitudes de divulgación de información y finaliza con la publicación; incluye la revisión y verificación de la información por comunicaciones y el solicitante.
<b>Responsable:</b>	Líderes de procesos y enlaces de comunicaciones.
<b>Periodicidad:</b>	Antes de enviar a publicación.
<b>Observaciones o desviaciones:</b>	La asesora de comunicaciones de la Subdirección Jurídica, acompaña el proceso de revisión de cada comunicación, previo a su publicación; en caso de identificar falencias en la información, se devuelve para ajustes.
<b>Evidencias:</b>	Correo electrónico, flujo del SMGI.
<b>Mecanismos de divulgación:</b>	No se realiza divulgación con la alta dirección.

<b>Verificar los tiempos de publicación de acuerdo con la información registrada en el formato de programación cuatrimestral de contenidos y el esquema de publicación</b>	
<b>Riesgo al que corresponde:</b>	URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable
<b>Numeral del documento donde se define el control:</b>	Numeral 4. Condiciones especiales del procedimiento, punto 1
<b>Clase:</b>	Preventivo
<b>Descripción:</b>	De acuerdo con la información registrada en los cronogramas cuatrimestrales enviados por cada proceso y el esquema de publicación vigente, se verifican los tiempos de publicación y en caso de ser necesario, se solicita la información a los procesos.
<b>Propósito:</b>	Publicar la información que soliciten los procesos oportunamente.
<b>Alcance:</b>	Inicia con la recepción de solicitudes de divulgación de información mediante los diferentes canales dispuestos y finaliza con la publicación; incluye la revisión y verificación de la oportunidad de la publicación integral de la información por comunicaciones y el solicitante.
<b>Responsable:</b>	Líder del proceso de comunicaciones y asesora de comunicaciones.
<b>Periodicidad:</b>	De acuerdo con los tiempos establecidos en el Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado y en el esquema de publicación.
<b>Observaciones o desviaciones:</b>	Cuando se identifica que el proceso no ha gestionado la solicitud, gestión de comunicaciones realiza la alerta correspondiente.
<b>Evidencias:</b>	Formato de programación cuatrimestral de contenidos consolidado.
<b>Mecanismos de divulgación:</b>	No se divulga con la alta dirección.

## 8. Documento referente

Tipo	Nombre
Caracterización	Caracterización del proceso de Gestión de Comunicaciones

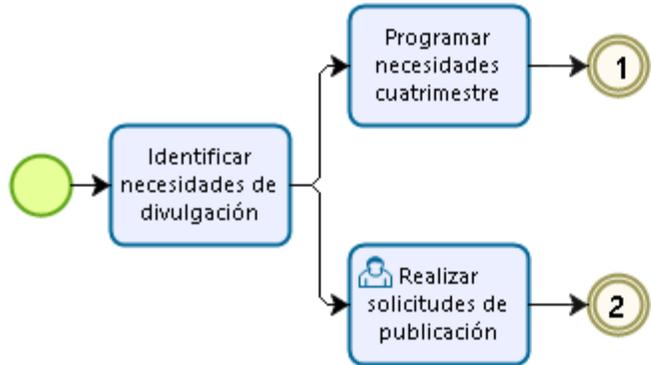
## 9. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2016-09-15	0	No aplica	Creación del documento.
2018-04-23	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.
2019-12-10	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.
2022-09-21	4.0	TS_0113	Actualización del procedimiento según nuevos formatos, inclusión de los controles asociados a la gestión del riesgo del proceso.
2023-12-15	5.0	TS-0394	Ajuste en el alcance actividades de acuerdo con el informe de auditoría. Actualización de formato.

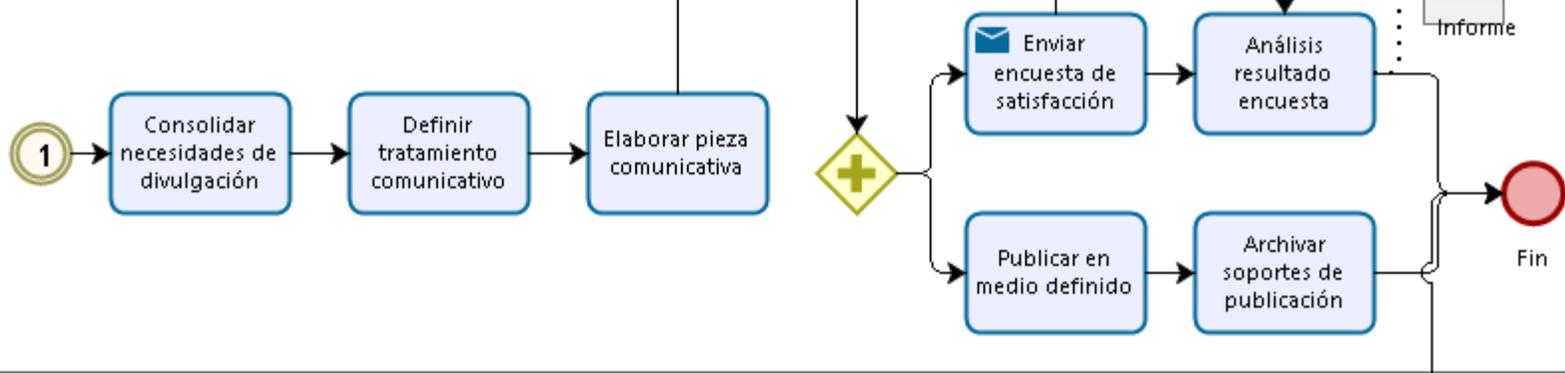
<b>Elaboración, revisión y aprobación</b>	
<b>Elaboración</b>	
<b>Nombre:</b>	Karime Yamhure
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado
<b>Revisión</b>	
<b>Nombre:</b>	Eleonora Ferroni
<b>Cargo:</b>	Asesor
<b>Aprobación</b>	
<b>Nombre:</b>	Ivonne Gallardo
<b>Cargo:</b>	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional.

**GC-PD-001 Divulgación de la información V.5**

Líderes de los procesos



Líder del proceso Gestión de Comunicaciones



Asesor de comunicaciones

