



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	7
5.	Informes a cargo del proceso	8
6.	Elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional	8
7.	Control de cambios	9
8.	Elaboración, revisión y aprobación	10

1. Información General

Responsable/ líder estratégico:	Director	Tipo de proceso:	<input checked="" type="radio"/> Estratégico <input type="radio"/> Misional <input type="radio"/> Apoyo <input type="radio"/> Evaluación
Responsable/ líder técnico:	Profesionales Especializados encargados de Comunicación Interna y Externa		
Dependencia:	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional		
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 y los informes de gestión.	
	Cubre:	La gestión de la comunicación interna y externa incluye el diseño de estrategias de comunicación, la elaboración de parrillas de contenidos, la preparación de informes y boletines de prensa, así como la gestión de medios y canales, la divulgación y publicación de información, y el seguimiento al plan de comunicaciones y a la efectividad de los canales utilizados.	

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 de Comunicación Externa, con el fin de establecer y garantizar el orden y la atención a los medios.
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;

2. Condiciones generales de operación

No.	Tema	Descripción
		redes sociales: x, Instagram, tiktok, 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 Registro de solicitudes de	Procesos de la Unidad	Ciudadanía
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Políticas institucionales de Gestión de Tecnologías y Seguridad de Información			Grupos de valor	

3. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Procesos de la Unidad	<p>Solicitudes registradas</p> <p>Solicitudes de la Alta Dirección</p> <p>Esquema de Publicación de información de la Unidad</p>		Comunicación en el SMGI	Ciudadanía	
Hacer					
Procesos Institucionales	<p>Información institucional</p> <p>Cronogramas de publicaciones por proceso</p> <p>Esquema de publicación</p>	<p>Diseño de parrillas de contenido</p> <p>Diseño de piezas comunicativas</p> <p>Creación de boletines de prensa</p> <p>Publicar y divulgar la información en redes sociales o medios de comunicación</p>	<p>Parrillas de contenido aprobadas por los solicitantes</p> <p>Piezas de comunicación diseñadas y aprobadas por los líderes de los procesos</p> <p>Información actualizada y publicada en los medios de comunicación</p>	<p>Procesos Institucionales</p> <p>Grupos de valor</p> <p>Medios de comunicación y ciudadanía</p>	Entes de control

3. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
			institucionales		
Verificar					
Proceso Gestión de Comunicaciones	Canales de comunicación internos y externos	Evaluar la efectividad de los canales de comunicación internos y externos, así como la pertinencia y calidad del material generado a través de los informes de gestión.	Resultados del informe y proyección de las acciones de mejora	Proceso Gestión de Comunicaciones	Proceso control y evaluación
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
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño			Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
Comité Institucional de	Acta Comité Institucional			Comité Institucional	

3. Definición del ciclo del proceso

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

4. Productos principales del proceso

Nombre	Descripción
Textos	Comunicados de prensa, presentaciones, parrillas de contenido.
Piezas de comunicación	Avisos (banner), infografías, piezas gráficas, diapositivas institucionales, videos y animaciones.
Página web	Información de la Unidad actualizada de acuerdo con el marco normativo vigente y las necesidades de los grupos de valor.
Manual	De identidad visual

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
Informe de redes sociales	Mensualmente se realiza un monitoreo de las redes sociales para analizar el crecimiento en cada canal, el nivel de fidelización de la audiencia con los contenidos, así como su alcance e impresiones.	Mensual	Director de la entidad

6. Elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional



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:

<https://urf.pensem.com/suiteve/>

7. 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.
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

7. Control de cambios

Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
			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.
2025-12-15	7.0	TS-1038	Traslado de la información al formato vigente y ajuste en la información registrada.

8. Elaboración, revisión y aprobación

Elaboración

Nombre:	Karime Yamhure Hurtado y Alejandra Salazar Sánchez
Cargo:	Profesional especializado
Nombre:	Alejandra Salazar Sánchez
Cargo:	Profesional especializado

Revisión

Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Asesor

Aprobación

Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional