



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

TIPO DE PROCESO	Estratégico _____ Misional _____ Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y Control _____			
RESPONSABLE	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones			
OBJETIVO	Divulgar la comunicación interna y externa hacia los diferentes grupos de interés, contribuyendo a la imagen institucional.			
ALCANCE	Inicia con la definición de los lineamientos de comunicaciones y finaliza con la formulación e implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.			
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
Planear				
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Todos los procesos de la Unidad 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad interna y externa 	Definir los lineamientos de comunicaciones de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos definidos y socializados 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos de comunicaciones Directrices de Direccionamiento Estratégico Requerimientos de los demás procesos 	Asesorar y elaborar las estrategias de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de comunicación definidas 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa Estratégico Anteproyecto presupuesto 	Formular el plan de acción y el plan de adquisiciones de la correspondiente vigencia, de acuerdo con las necesidades del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Plan de adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Seguimiento y Mejora
Hacer				
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de los procesos Estrategias de comunicación 	Difundir la gestión institucional a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos	<ul style="list-style-type: none"> Información difundida a través de boletines, intranet, internet, campañas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de los procesos Estrategias de 	Fortalecer la imagen de la Unidad con los diferentes grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> Eventos Información difundida a través de boletines, intranet, 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

	comunicación		internet, campañas, etc. • Manual de imagen	• Grupos de interés
Verificar				
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la unidad • Grupos de interés internos y externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de comunicación • Lineamientos de comunicaciones • Instructivos de comunicaciones • Técnicas de investigación y recolección de datos 	de de de	Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y a la ejecución de los planes y estrategias de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación Estratégica • Gestión de Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Plan de acción • Soportes de Ejecución de los Planes 		Autoevaluar la gestión del proceso a través del seguimiento a indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados del seguimiento de los indicadores
Actuar				
<ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Informes de auditorías 		Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento
				<ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Direccionamiento estratégico • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente

REQUISITOS DE LAS NORMAS	DOCUMENTACION RELACIONADA	POLITICAS DE OPERACIÓN
<p>NTCGP 1000:2009</p> <p>4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 6.2 Talento Humano 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva</p> <p>MECI 2013</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la elaboración de boletines de prensa. • Procedimiento para elaboración del boletín interno SUMA. • Procedimiento para la publicación y/o actualización página web. • Procedimiento para realización de eventos institucionales. • Procedimiento realización programa de televisión • Procedimiento para realización del programa de radio 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de adquisición de Bienes y Servicios • Política de Atención a Víctimas • Política de Bienestar Social • Política de Calidad • Política de Comunicación • Política de Gestión Integral de Riesgos • Política de Gestión del Talento Humano • Política de Manejo de la Información • Política de Planeación y Control • Política de no fumadores y no consumo de alcohol y drogas. • Política de seguridad, salud en el trabajo y



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

<p>1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano 1.2.1 Planes, programas y proyectos 1.2.3 Estructura Organizacional 1.3 Componente Administración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.1.3 Plan de Mejoramiento 3. Eje transversal: Información y Comunicación</p> <p>NTC ISO 14001</p> <p>4.1 Requisitos generales 4.3.1 Aspectos ambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.3.3 Objetivos, metas y programas 4.4.3 Comunicación 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva</p> <p>NTC – OHSAS 18001</p> <p>4.1 Requisitos generales 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles 4.3.2 Requisitos legales y otros 4.3.3 Objetivos y programas (s) 4.4.3.1 Comunicación 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3. Investigación de Incidentes, No conformidades y acciones correctivas y preventivas</p> <p>NTC-ISO/IEC 27001</p> <p>5. Liderazgo 6. Planificación 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de diseño gráfico. • Procedimiento para el manejo de redes sociales • Procedimiento impresos y publicaciones Imprenta Nacional • Procedimiento Gestión Editorial de Publicaciones • Procedimiento manejo y actualización de intranet. • Procedimiento para el cubrimiento periodístico de las actividades de la entidad. • Procedimiento para el manejo de voceros de la entidad. 	<p>medio ambiente.</p>
--	---	------------------------



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

<p>7.1 Recursos 7.2 Competencias 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información 8.3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información 9.3. Revisión por la Dirección 10. Mejora 10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas 10.2 Mejora Continua</p>		
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Ver Tablero de Control Institucional
RECURSOS		
Humanos	Tecnológicos	Infraestructura
<p>Comunicadores Sociales, Periodistas, diseñadores gráficos y abogados con experiencia en cubrimientos periodísticos, comunicación externa, comunicación interna, diseño gráfico, notas periodísticas.</p> <p>Tecnólogo o Técnico Profesional en Áreas de la Comunicación.</p> <p>Auxiliar Administrativo con conocimientos en Áreas Administrativas.</p>	<p>Página web Acceso a Internet Intranet Grabadoras de audio Cámara fotográfica Equipos de edición Software para graficación</p>	<p>Puestos de Trabajo.</p> <p>Equipos de computación, impresora, fax, scanner, extensiones telefónicas.</p> <p>Archivador de seguridad para Hojas de Vida.</p> <p>Archivador de documentos.</p>

ANEXOS

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		Código 140.11.09-1
			Versión 02
			Fecha 30/05/2014
			Página 5 de 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Actividades (Entradas – Salidas)	Se incluyo una actividad dentro del verificar que establece el seguimiento a la gestión del proceso.	Alineación de las actividades con la normatividad vigente y la estandarización de documentos	30/05/2014
2	Requisitos de las Normas	Se actualizó con los requisitos de los sistemas de gestión que se van a integrar junto con el de calidad (Seguridad y Salud Ocupacional, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional).	Implementación del Sistema Integrado de Gestión	30/05/2014
2	Documentación Relacionada	Se complemento con 4 procedimientos que no estaban documentados y corresponden a la gestión del proceso de comunicaciones.	Completar la documentación del proceso acorde con la totalidad de actividades que se adelantan en el proceso	30/05/2014
2	Políticas de Operación	Se incluyeron 2 políticas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.	Implementación del Sistema Integrado de Gestión y cumplimiento de la normatividad en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.	30/05/2014