

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 140.11.09-1	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017	Página 1 de 11

TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	Misional		Apoyo		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 generales de la comunicación estratégica, la consolidación de la imagen institucional de la entidad, el diseño y promoción de información hacia los grupos de interés, aplicando los controles e identificando los posibles riesgos frente al uso de los medios de comunicación y finaliza realizando la formulación, implementación y el seguimiento a posibles acciones de mejoramiento continuo.							

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
INTERNO	EXTERNO				
PLANEAR					
Gestión Jurídica	Gobierno Nacional y Territorial	Normatividad	Identificar la normatividad aplicable al proceso	Normograma	Direccionamiento Estratégico y Gestión Jurídica
• Direccionamiento Estratégico	Departamento Nacional de Planeación - DNP	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices del DNP • Plan Nacional de Desarrollo • Plan Estratégico 	Formular el Plan de Acción y el Plan de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción • Plan de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Evaluación Independiente



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: 140.11.09-1

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 2 de 11

		<ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de presupuesto • Directrices del Ministerio de Hacienda y Crédito Público 			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera • Gestión Contractual
	Gobierno Nacional	Normatividad Interna y Externa	Definir lo lineamientos de comunicación de la Unidad	Lineamientos de comunicación definidos y socializados	Todos los procesos de la Unidad
Todos los procesos de la Unidad		<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de comunicaciones • Directrices de Direccionamiento o Estratégico • Requerimientos de los demás procesos 	Elaborar las estrategias de comunicación	Estrategias de comunicación definidas	Todos los procesos de la Unidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional • Ministerio del Interior 	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley 4634 • Decreto Ley 4635 • Decreto Ley 4636 	Elaborar las estrategias de comunicación con enfoque étnico	Estrategias de comunicaciones definidas	Dirección de Asuntos Étnicos
HACER					



<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Evaluación Independiente 		<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Administración de Riesgos • Metodología de Identificación de aspectos e impactos ambientales • Procedimientos • Informes de Control Interno • Informes de revisión por la dirección 	<p>Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos, identificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos de gestión • Mapa de Riesgos de corrupción • Matriz de aspectos e impactos ambientales • Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Independiente • Gestión Administrativa • Gestión de Talento Humano
<p>Direccionamiento Estratégico</p>		<p>Plan de acción y presupuestos aprobados para la vigencia</p>	<p>Ejecutar el plan de acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del seguimiento mensual en SIGGESTIÓN • Soportes de la ejecución de las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Evaluación Independiente
<p>Todos los procesos de la Unidad</p>	<p>Grupos de interés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de los procesos • Estrategias de comunicación 	<p>Difundir la gestión institucional a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos</p>	<p>Información difundida a través de boletines, intranet, internet, campañas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la Unidad • Grupos de interés



Todos los procesos de la Unidad	Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de los procesos • Estrategias de comunicación 	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, internet, campañas, etc • Manual de imagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de la Unidad • Grupos de interés
VERIFICAR					
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico 		<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Plan de acción • Mapa de procesos • Reportes de ejecución presupuestal 	Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero de control con los resultados del proceso • Informes de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Evaluación independiente
ACTUAR					
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación independiente 	Entes externos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de control • Informes de auditorías 	Elaborar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Planes de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Direccionamiento estratégico

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 140.11.09-1	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017	Página 5 de 11

					• Evaluación independiente
--	--	--	--	--	----------------------------

REQUISITOS DE LAS NORMAS	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS
<p style="text-align: center;">ISO 9001:2015</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 9 Evaluación del desempeño 9.1.2 Satisfacción del cliente 10 Mejora</p>	<p>Lineamientos de comunicación definidos y socializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe cumplir con las normas legales • Deben estar aprobados por la Dirección General <p>Estrategias de comunicación definidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe cumplir con las directrices de presidencia • Debe contener estrategias de comunicación interna y externa <p>Información difundida a través de boletines, intranet, internet, campañas, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información debe ser veraz y oportuna • El mensaje debe ser claro • Los boletines deben cumplir con el manual de redacción 	<p style="text-align: center;">Internos</p> <p>Todos los procesos de la Unidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los lineamientos sean socializados y claros • Las estrategias deben ser socializadas, claras y factibles • Información oportuna y veraz • Para los eventos fechas, lugares y temas claros • Manejo adecuado de la imagen de la Unidad <p style="text-align: center;">Externos</p> <p>Grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información debe ser oportuna de interés nacional y/o regional • En eventos, fecha, hora, lugar y temas a tratar



10.2 No conformidad y acción correctiva

NTCGP 1000:2009

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2.1 Generalidades
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 5.2 Enfoque al cliente
- 7.4 Adquisición de bienes y servicios
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
- 8.1 Generalidades

MECI 2014

- 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos
- 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
- 1.2.1 Planes y programas
- 1.2.2 Modelo de operación por procesos
- 1.2.3 Estructura Organizacional
- 1.3 Componente administración del riesgo
- 2.1 Actividades de control
- 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión
- 2.1.3 Plan de Mejoramiento

- Los boletines externos deben pasar por corrección de estilo
- Eventos**
- Debe cumplir con las expectativas de los asistentes
 - Debe ser oportuno
 - Debe fortalecer la imagen institucional
 - Que los invitados o ponentes sean idóneos para el desarrollo temático del evento
- Manual de imagen**
Debe cumplir con las directrices de presidencia



3.Eje transversal: Información y Comunicación

NTC ISO 14001

- 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

NTC – OHSAS 18001

- 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.

REQUISITOS LEGALES

GESTIÓN DEL RIESGO

INDICADORES

Eficiencia



<p>Decreto Ley 4633 de 2011 (Indígena) Decreto Ley 4635 de 2011 (Comunidades afro, negras, palenqueras y raizales) Decreto Ley 4634 (Rom) Ver Normograma</p>	<p>Ver Mapa de Riesgos</p>	<p>83457 84175 84176</p>
		<p>Efectividad</p>
		<p>83458 84170</p>
		<p>Eficacia</p>
		<p>83456 83459 83460 83462 83463 83464 83465 83466 83565 83566 84169 84171 84172 84173 84177</p>
RECURSOS		
Humanos	Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicadores sociales • Periodistas • Diseñadores gráficos • Abogados con experiencia en cubrimientos periodísticos, comunicación externa, comunicación interna, diseño gráfico y notas periodísticas • Tecnólogo o técnico profesional en áreas de la comunicación • Auxiliar administrativo con conocimiento en áreas administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Acceso a internet • Intranet • Grabadoras de audio • Cámara fotográfica • Equipo de edición • Software para grabación • Equipos móviles 	<ul style="list-style-type: none"> • Muebles y enseres, puesto de trabajo • Equipos de cómputo, impresora, fax, scanner, extensiones telefónicas • Archivador de seguridad para hojas de vida • Archivador de documentos



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: 140.11.09-1

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 9 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
2	30/05/2014	En Actividades (Entradas – Salidas). Se incluyó una actividad en verificar, en requisitos de la norma, se actualizó, en documentación relacionada, se complementó con 4 procedimientos que no estaban documentados; en políticas de operación, se incluyeron 2 políticas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
3	5/11/2015	En requisitos de la norma, documentación relacionada y políticas de operación se incluyó respectivamente. <ul style="list-style-type: none">• Se realizan algunos ajustes a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001 y MECI 2014• Se actualizan los procedimientos del proceso.• Actualización de las políticas



4	2/06/2016	<p>Se incluyó una actividad dentro del Planear, se incluyó en las entradas de los proveedores y los Insumos, la identificación de la Normatividad aplicable al proceso. Se incluyeron los Productos y/o Servicios y los Clientes de esta actividad. Se ajustó el nombre de la actividad, se adicionaron otros Proveedores, Insumos y clientes en esta actividad. Se identificaron riesgos, controles, la implementación del plan de respuesta a los riesgos, la identificación de los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo. Se incluyó la ejecución del Plan de Acción. En verificar. Se adicionó la autoevaluación de la gestión y del desempeño del proceso a través monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal. Se incluyeron Mapas de Riesgo y Reportes de Ejecución presupuestal, se incluyó la elaboración y la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. En requisitos de la norma, se añadieron los requisitos de la norma ISO 9001:2015. También requisitos de los servicios, productos, clientes internos y/o externos. Se añadieron los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.</p>
---	-----------	--



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: 140.11.09-1

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 11 de 11

5	4/7/2016	En planear. Se sumó componente étnico, con la actividad de elaborar las estrategias de comunicación con enfoque étnico, establecido por la normatividad vigente. En Requisitos legales. Se incluyeron los decretos legales referentes al nuevo componente étnico. En Indicadores. Se actualizaron según plan de acción. En Indicadores. Se actualizaron según plan de acción, con los impartidos por Función Pública. Se elaboró la caracterización en el nuevo formato.
---	----------	--