


COPIA NO CONTROLADA

	Proceso Gestión de Comunicaciones	Código:	CO-Ca01
	Caracterización de proceso	Versión:	002
	Senado de la República	Fecha de Aprobación:	2020-11-12

1. Responsable - Líder de Proceso

Jefe Oficina Información y Prensa

2. Objetivo

Gestionar la estrategia de comunicación (interna y externa) de la entidad, hacia los diferentes grupos de interés, facilitando el acceso a la información y contribuyendo a la proyección de la imagen institucional.

3. Alcance

Inicia con la definición de una estrategia integral, en la articulación de recursos e identificación de canales de comunicación tanto internos como externos, para la emisión y difusión de los contenidos comunicacionales.

4. Ciclo PHVA

Proveedor		Entradas	Actividades Planear	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión Estratégica	N.A	Plan estratégico de la entidad. Plan de acción general	Diseñar el plan de acción táctico	Plan de acción táctico	Gestión Estratégica. Gestión de Calidad	N.A
Gestión de Comunicaciones	N.A	Plan de acción táctico	Diseñar el plan de comunicación institucional	Plan de comunicaciones. (Estrategia integral de comunicaciones).	Gestión de comunicaciones	Partes Interesadas
Proveedor		Entradas	Actividades Hacer	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo

Todos los procesos	N.A.	Información de las áreas que requieren comunicar interna o externamente	Ejecutar el plan de comunicaciones	Carteleras Digitales Contenidos digitales Canal congreso Noticiero Medios escritos Radio Campañas de comunicación	Todos los procesos	Partes Interesadas
Gestión de Comunicaciones	N.A.	Plan de comunicaciones		Informes relacionados en el plan de comunicaciones		
Todos los procesos	Medios de comunicación	Información institucional	Administrar los canales de información disponibles y generar contenidos	Información institucional divulgada	Todos los procesos	Medios de comunicación Partes Interesadas
Proveedor		Entradas	Actividades Verificar	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión de Comunicaciones		Información de las áreas que requieren comunicar interna o externamente	Seguimiento a la estrategia de comunicaciones la de la entidad	Acta de seguimiento de la estrategia	Gestión de Comunicaciones	N.A.
Gestión de Comunicaciones Gestión de Calidad	Comisión de regulación de comunicaciones Entes de Control	Plan de acción táctico Informes de gestión Mapas de riesgo Indicadores del proceso	Revisar el cumplimiento de metas, indicadores y administración de riesgos	Medición y análisis de indicadores Informes de gestión	Gestión de Comunicaciones Gestión de Calidad.	Entes de Control
Proveedor		Entradas	Actividades Actuar	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo

Gestión de Calidad. Gestión de Control Interno	Entes de Control	Informes de auditoría Planes de acción de mejora. Informes de revisión por la dirección. Planes de mejoramiento	Ejecución de planes de mejoramiento	Planes cerrados	Gestión de Control Interno. Gestión Estratégica.	Entes de Control
---	------------------	--	-------------------------------------	-----------------	---	------------------

**5. Indicadores
(Eficacia=Resultado/ Eficiencia= Recursos/ Efectividad= impacto)**

[Ver tablero de seguimiento a indicadores](#)

6. Riesgos y Controles

[Ver mapa de riesgos del proceso](#)

7. Requisitos

[Ver normograma del proceso](#)

8. Recursos

Talento Humano	Infraestructura	Tecnológico
Director(a) General Jefe Oficina de Información y Prensa. Profesionales de la DGA y Oficina de Información y Prensa asignados a actividades de comunicaciones	Instalaciones físicas Sala de Medios Audiovisuales Canal	Página Web Redes Sociales Intranet Carteleras digitales Kioskos

9. Documentos de Referencia

CO-Pr01 Procedimiento administración de la información legislativa y eventos de la institución. <u>CO Pr02 Procedimiento de comunicaciones del Senado</u> <u>CO Pr03 Procedimiento de atención a solicitud servicios de comunicaciones</u>	<u>CO Ma01 Manual de Redacción y Estilo</u> <u>CO Ma02 Manual de Imagen</u>	<u>CO-It02 Instructivo técnico para periódico digital somos senado</u> <u>CO-It01 Instructivo técnico para la administración de redes sociales</u>
--	--	---

10. Control de cambios

Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 3// FV. 12 de noviembre de 2020

Cambios:

- Modificación del objetivo y alcance desde una perspectiva integral del proceso.
- Se ajusta la información presentada en el ciclo PHVA: con la identificación y eliminación de proveedores y clientes, así mismo la identificación de entradas y salidas. Se ajusta la siguiente actividad en el planear "Diseñar el plan de comunicación institucional", del hacer "Administrar los canales de información disponibles y generar contenidos" y se elimina "Administrar los canales de información disponibles y generar contenidos. "de verificar se elimina "Administrar los canales de información disponibles y generar contenidos."
- Se realiza ajuste en los requisitos con la asociación del normograma del proceso.
- Se actualizan los recursos de talento humano, infraestructura e informática.
- En el ítem de documentos de referencia se relacionan los procedimientos, manuales e instructivos documentados para el desarrollo del proceso

Justificación: Actualización

Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez

Fecha: 2020-11-26

- Ver. 001// Rev. 3// FV. 29 de junio de 2017

Cambios:

Se emite documento para su divulgación e implementación

Justificación: Creación

Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez

Fecha: 2020-11-25

11. Aprobaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Andrea Peñadorra, Lennart Rodríguez, Juliana Campusano y Lina Piñeros	Nombre: Mónica Patricia Vengoechea Hernández	Nombres: Grupo Evaluador SGC
Cargo: Contratista Prensa y Contratistas DGA	Cargo: Jefe Oficina de Información y Prensa	No. de Acta y Fecha: 20.26 - Acta No. 32 del 12 de noviembre de 2020