

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Líder(es) del proceso:	Gerente General - Asesor de Comunicaciones	Responsable(s) del proceso:	Gerente General - Subgerencia Administrativa - Grupo de Comunicaciones
-------------------------------	--	------------------------------------	--

2. OBJETIVO
3. ALCANCE

Diseñar e implementar estrategias de comunicaciones (interna y externa), encaminadas a posicionar a ENTerritorio como una entidad técnica, transparente y eficiente.	Inicia con la identificación de necesidades de comunicación, el diseño e implementación del plan de comunicaciones (internas y externas) y concluye con el monitoreo de los resultados obtenidos.
--	---

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	Los documentos que hacen parte del proceso se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SGC. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm
INDICADORES	Las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso se encuentran controladas a través del aplicativo del SGC y relacionadas en la matriz de indicadores publicada para consulta en el Catálogo Documental del SGC. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm
MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES	Los riesgos asociados al proceso se encuentran para su consulta en el Catálogo Documental de SAR - Sistema de Administración de Riesgos. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/riesgos/subversion/SAR/SARO/Indices_Catalogo_SARO/Indice_Identificaci%C3%B3n_Riesgos_2017.htm

5. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

Requisitos legales y normativos	Normograma y documentos externos: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm
Requisitos ISO	Matriz de requisitos ISO por procesos: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm
Política MIPG	Matriz Políticas MIPG: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

CICLO P, H, V, A
PLANEAR

No.	PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES (CÓDIGO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
1	Gerencia General Direccionamiento Estratégico Gestión de las Comunicaciones	Directrices de la Gerencia General Plan Estratégico Institucional Políticas de Comunicaciones Documentos de Gestión de las Comunicaciones Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Definir la Estrategia alineada a las directrices dadas por la situación actual de la Entidad	CTROPECO-1: Determinar estrategia de comunicación y realizar seguimiento	Gerencia General Grupo de Comunicaciones Subgerencia Administrativa	Diseño Plan Estratégico de Comunicaciones	Grupo de Comunicaciones Todos los procesos
2	Direccionamiento Estratégico Auditoría Interna	Informes de Auditoría Contexto Interno y Externo Perfiles de Riesgos de Procesos	Identificar oportunidades y riesgos, evaluar los riesgos y los controles del proceso	CTROPECO-2: Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación	Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos Oficial de Cumplimiento de SARLAFT Líderes de Procesos	Revisión y/o Perfiles de riesgos de procesos Contexto Interno y Externo	Gestión del Riesgo Sistema Integrado de Gestión

HACER

No.	PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES (CÓDIGO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
3	Gestión de las Comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones	Ejecutar plan estratégico de comunicaciones	CTROPECO-1: Determinar estrategia de comunicación y realizar seguimiento	Grupo de Comunicaciones	Campañas, canales y/o herramientas de comunicación utilizados para difusión de información de interés (internas y externas)	Todos los procesos
4	Todos los Procesos	Recibir solicitudes y/o requerimientos para la divulgación de la gestión de la Entidad	Atender requerimientos, definir canales y herramientas o piezas de comunicación a utilizar	CTROPECO-6: Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa. CTROPECO-2: Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación CTROPECO-4: Intervención de la información publicada en los medios de comunicación	Grupo de Comunicaciones	Campañas, canales y/o herramientas de comunicación utilizados para difusión de información de interés (internas y externas)	Todos los Procesos
5	Sugerencia de Estructuración Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Identificar proyectos/convenios que muestren la gestión de la Entidad	Definir los canales y medios de comunicación para comunicar los proyectos/ convenios que generen una imagen positiva de la entidad.	CTROPECO-2: Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación CTROPECO-6: Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa.	Grupo de Comunicaciones	Campañas, canales y/o herramientas de comunicación utilizados para difusión de información de interés (internas y externas)	Todos los Procesos Medios de Comunicación Ciudadanía Entidades de gobierno clientes
6	Gerencia General Comité de Crisis Gestión de las Comunicaciones	Hallazgos que afectan de manera negativa la imagen de la entidad	Atender asuntos críticos teniendo en cuenta lineamientos de comité de crisis.	CTROPECO-3: Manejo de la comunicación en crisis	Grupo de Comunicaciones Gerencia General Comité de Crisis	Comunicado de prensa cuando el evento así lo amerite Monitoreo a medios de comunicación Gestión de relaciones públicas	Todos los Procesos Medios de Comunicación Ciudadanía

VERIFICAR - ACTUAR

No.	PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES (CÓDIGO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
7	Gestión de las Comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones	Seguimiento al desarrollo del plan estratégico de comunicaciones	CTROPECO-1: Determinar estrategia de comunicación y realizar seguimiento	Grupo de Comunicaciones	Informe de Ejecución del Plan Estratégico Indicadores de gestión	Gerencia General Junta Directiva
8	Sistema Integrado de Gestión Gestión de las Comunicaciones Auditoría Interna Ente certificador	Autoevaluación de Gestión por proceso Resultados de la medición de satisfacción del cliente Resultados de la revisión por la Dirección Informe de Auditorías Resultados de Indicadores	Formular acciones correctivas y/o de mejora, según corresponda	CTROPECO-6: Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa. CTROPECO-2: Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación	Grupo de Comunicaciones	Ejecución de las acciones correctivas y de mejora, según corresponda	Gestión de IComunicaciones Sistema Integrado de Gestión
9	Gestión de las Comunicaciones Auditoría Interna	Informes de auditoría Manuales, guías y procedimientos Contexto Interno y Externo Perfil de riesgos del proceso Evento de Riesgo Operacional Monitoreo de Controles SARLAFT	Notificar los eventos de riesgo materializados del proceso o la no ocurrencia de eventos de riesgos Realizar el monitoreo de controles SARLAFT	CTROPECO-6: Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa.	Comunicaciones Oficial de Cumplimiento SARLAFT Gerente de Grupo Planeación y Gestión de Riesgos	Reporte de eventos de riesgo o de no ocurrencia Acciones de mejora Reporte de operaciones inusuales	Gestión del Riesgo Sistema Integrado de Gestión

7. RECURSOS

HUMANO			Colaboradores asignados a la Gerencia General - Grupo de Comunicaciones				
INFRAESTRUCTURA - TECNOLÓGICOS			Puestos de trabajo, equipos de cómputo, cámara digital y de video, redes de comunicación, red interna, carteleras digitales, trípode. Software aplicable y de consulta: Aplicativo de Calidad, Adobe Suite y ORFEO. Medios electrónicos: Correo institucional e Internet.				

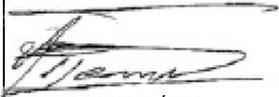
8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
1	26/12/2020	Cambio menor masivo debido a la migración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software GRC adquirido por la Entidad, generando un nuevo código, versión y fecha. No se realizan modificaciones en el cuerpo del documento, únicamente cambia de código CDI801 versión 04 con última vigencia 2020-12-15 a C-CO-01 versión 01.	Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional
2	8/05/2022	Cambio menor masivo debido a inclusión de los controles existentes en los procesos, relacionandolos en las actividades aquí descritas según aplique.	Gerente Grupo Desarrollo Organizacional

9. APROBACIÓN

TABLA DE APROBACIÓN

REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR



ARGEMIRO UNIBIO ÁVILA
Gerente Grupo Desarrollo Organizacional

AMCA