



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Código:	GECO-CP01
Versión:	1
Fecha aprobación:	6/3/2020
Página:	Página 1 de 3

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

1.1 Nombre del proceso:	GECO - Gestión de Comunicaciones	1.4 Políticas de MIPG aplicables al proceso	Transparencia y acceso a información pública y lucha contra la corrupción Participación Ciudadana en la Gestión Pública Servicio al Ciudadano Racionalización de Trámites Gestión del Conocimiento y la Innovación Gobierno Digital Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
1.2 Líder del proceso:	Asesora de Dirección General encargada del proceso de Gestión de Comunicaciones		
1.3 Macroproceso:	Estratégicos		
1.5 Objetivo:	Implementar las estrategias de comunicación interna y externa definidas en el plan de comunicaciones anual y alineadas a la política de comunicaciones y relacionamiento de la entidad con el fin de posicionar la imagen institucional y lograr el reconocimiento en sus grupos de valor y de interés.		
1.6 Alcance	Inicia con la definición de la política de comunicaciones y demás instrumentos de planeación del proceso, continúa con la implementación de las actividades planificadas y finaliza con la definición e implementación de acciones correctivas y de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.		

2. DESARROLLO DEL PROCESO

2.1. Entradas	2.2. Grupos de valor- Proveedores	2.3. Actividades	2.4. PHVA	2.5. Salidas	2.6. Cliente - Beneficiario
Normatividad aplicable. Necesidades de comunicación interna y externas de la entidad. Plan Estratégico Institucional. Acciones de mejora y correctivas del proceso	Ministerio de Salud y Protección Social DAFP Todos los procesos Direccionamiento Estratégico Partes interesadas (incluye ciudadanía en general)	Definir y/o actualizar la política de comunicaciones y el manual de imagen de la entidad que se aprobará en Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD. Definir estrategias, instrumentos y mecanismos de comunicación interna y externa Consolidar las necesidades de comunicación interna y externa para cumplir con los objetivos de la entidad. Definir mecanismos de rendición de cuentas.	P	Política de Comunicaciones Plan de Acción de comunicaciones . Manual de Imagen Institucional Plantillas y herramientas asociadas al proceso Acciones para la Estrategia de participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Comunicaciones.	Todos lo procesos de la ADRES Grupos de valor y de interés.
Plan Estratégico Institucional Política de Comunicaciones Plan de Acción de Comunicaciones Acciones definidas para la Estrategia de participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Herramientas tecnológicas para la difusión Temas y campañas propuestas por las diferentes dependencias. Publicaciones y noticias del sector en medios.	Direccionamiento Estratégico Arquitectura Empresarial y Proyectos de TI. Operación y Soporte de TI Todos los procesos. Ministerio y entidades del sector. Diferentes medios de comunicación.	Ejecutar las acciones definidas en el plan de acción. Coordinar la estrategia de comunicaciones y la logística de la audiencia pública de rendición de cuentas. Cubrir eventos internos de acuerdo con solicitud de áreas y eventos externos en donde haya participación de la entidad. Producir permanentemente los diferentes contenidos comunicacionales para la promoción y divulgación de la gestión institucional Realizar Monitoreo de Medios. Administrar contenidos de la pagina Web de la entidad. Actualizar el esquema de publicaciones de la entidad.	H	Contenido difundido por página Web. Boletines de prensa. Boletines Informativos. Piezas gráficas de comunicación interna. Mensajes para redes sociales. Convocatoria audiencia Rendición de cuentas. Material audiovisual, fotográfico y escrito. Esquema de publicaciones	Todos los procesos. Grupos de valor y de interés.
Información de los resultados de la gestión institucional Estudios académicos y estadísticos generados por la entidad. Documentos consolidados de las operaciones de la ADRES	Todos los procesos. Dirección General . Ministerio y entidades del sector. Diferentes medios de comunicación.	Generar contenido informativo sobre la gestión de la ADRES (interno y externo) Gestionar publicaciones en medios de comunicación sobre los logros y resultados de la gestión de la ADRES Generar espacios de relacionamiento entre la Entidad con los diferentes grupos de valor, partes interesadas y medios de comunicación.	H	Comunicados de prensa Publicaciones en página web, redes sociales yen otros medios. Espacios de entrevistas en medios de comunicación Espacios de diálogo con grupos de valor y de interés.	Todos los procesos. Grupos de valor y de interés.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Código:	GECO-CP01
Versión:	1
Fecha aprobación:	6/3/2020
Página:	Página 2 de 3

<p>Procedimiento de seguimiento Plan de Acción Institucional y formatos relacionados. Procedimiento de Medición de Gestión Institucional Batería seguimiento a los indicadores de procesos. Procedimiento de Administración de Riesgos</p>	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión del Desarrollo Organizacional</p>	<p>Validar y hacer seguimiento a la ejecución del plan de acción y las acciones definidas para la Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas. Efectuar seguimiento a los controles de los riesgos Seguimiento a oportunidades de mejora. Seguimiento a indicadores del proceso.</p>	V	<p>Reporte de actividades de plan de acción y de acciones incluidas en la estrategia de participación y rendición de cuentas. Informes de seguimiento a mapa de riesgos. Seguimiento a acciones de mejora del proceso. Reporte de seguimiento de indicadores.</p>	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión de Desarrollo Organizacional Proceso de Gestión de Comunicaciones Proceso de Control y Evaluación de la Gestión</p>
<p>Informe de Gestión Informe de Seguimiento a plan de acción e indicadores del proceso. Reporte de materialización de riesgos. Reporte de actividades de participación y rendición de cuentas. Informes de Auditoría</p>	<p>Direccionamiento Estratégico Gestión del Desarrollo Organizacional Control y Evaluación de la Gestión</p>	<p>Fortalecer la estrategia de comunicación a partir del análisis y seguimiento . Identificar e implementar acciones correctivas y de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos. Documentar lecciones aprendidas y buenas prácticas</p>	A	<p>Plan de mejoramiento al proceso de Gestión de Comunicaciones. Acciones correctivas en los instrumentos de planeación. Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas documentadas.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico Gestión de Desarrollo Organizacional Control y Evaluación de la Gestión Entidades de Control</p>

3. RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACION DEL PROCESO		4. PRACTICAS DE GESTION
<p>3.1. Humanos:</p>	<p>1. Líder del proceso 2. Periodista de comunicaciones externas - Comunicador social y periodista 3. Periodista de comunicaciones internas - Comunicador social y periodista 4. Diseñador gráfico o publicista 5. Realizador audiovisual - Productor audiovisual</p>	<p>Manual y Política de seguridad y privacidad de la información, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Programa de Gestión Documental, Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Integrado y Documentos en Listado Maestro de Documentos y accediendo al siguiente enlace: https://www.adres.gov.co/Transparencia.</p> <p>Para la gestión del proceso se deberá atender los lineamientos de todos los procesos transversales y aquellos con actividades específicas de segunda línea de defensa.</p>
<p>3.2. Físicos:</p>	<p>Instalaciones de la ADRES, equipos de cómputo.</p>	
<p>3.3. Tecnológicos:</p>	<p>Página Web, intranet, redes sociales. Sistema de Gestión Documental y conectividad. Herramientas colaborativas Office</p>	

5. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OPA DEL PROCESO		
No.	Nombre	Tipo
1		
2		
3		
6.1. DOCUMENTOS INTERNOS	6.2. DOCUMENTOS EXTERNOS	7. REQUISITOS NTC-ISO-9001:2015
<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Normograma Institucional</p>	<p>4.2, Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.4 Comunicaciones, 8. Operación, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.</p>

8. CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del Cambio
3 de junio de 2020	1	Versión Inicial

9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Olga Marcela Vargas Valenzuela Asesor OAPCR</p>	<p>Johanna Andrea Contreras Valderrama Asesor Dirección General</p>	<p>Johanna Andrea Contreras Valderrama Asesor y Líder de proceso</p>

No.	Nombre del numeral	Recomendación																				
1.1	Nombre del proceso	Seleccione el nombre del proceso a caracterizar																				
1.2	Líder (es)	Seleccione el cargo del responsable del proceso. Si en el proceso hay un liderazgo compartido, por favor ubique al final de la lista, la opción que involucre a los diferentes cargos.																				
1.3	Macroproceso	<p>Seleccione el tipo de proceso, teniendo en cuenta el mapa de procesos de la ADRES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Estratégico * Misional * Apoyo * Evaluación 																				
1.4	Políticas de MIPG aplicables al proceso	<p>Identifique las políticas de MIPG aplicables al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Planeación institucional * Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público * Talento Humano * Integridad * Transparencia y Acceso a Información pública y lucha contra la corrupción * Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos * Servicio al Ciudadano * Participación ciudadana en gestión pública * Racionalización de Trámites * Gestión Documental * Gobierno Digital * Seguridad Digital * Defensa Jurídica * Gestión del conocimiento y la innovación * Control Interno * Seguimiento y Evaluación del desempeño 																				
1.5	Objetivo	<p>Establezca de manera concisa, el objetivo del proceso:</p> <p>La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er, ir) el cual debe contemplar la siguiente estructura:</p> <table border="0"> <tr> <td>Eficacia +</td> <td>conector+</td> <td>Cuanto+</td> <td>conector+</td> <td>Eficiencia+</td> <td>Conector+</td> <td>Cuando+</td> <td>Conector +</td> <td>efectividad =</td> <td>Objetivo</td> </tr> <tr> <td>Es el producto o productos del proceso</td> <td>- En un - En - El - Otros</td> <td>Debe ser medible, ha de ser una meta cuantificable</td> <td>- Mediante - Por medio - A través o sinónimos</td> <td>Es el medio o medios para obtener el o los productos</td> <td>- Durante el - Durante los - Otros</td> <td>Debe tener un tiempo y establecido en una línea temporal</td> <td>- Para - Con el fin de - Con el propósito de - sinónimos</td> <td>Es el impacto del producto</td> <td></td> </tr> </table> <p>Ejemplo: Formar a los Servidores Públicos de la ADRES</p> <p>En un 80% mediante eventos de capacitación Durante el año vigente con el fin de mejorar su desempeño en el puesto de trabajo</p> <p><i>Nota 1: Tenga en cuenta el objetivo y el alcance definido en el Manual del Proceso.</i></p>	Eficacia +	conector+	Cuanto+	conector+	Eficiencia+	Conector+	Cuando+	Conector +	efectividad =	Objetivo	Es el producto o productos del proceso	- En un - En - El - Otros	Debe ser medible, ha de ser una meta cuantificable	- Mediante - Por medio - A través o sinónimos	Es el medio o medios para obtener el o los productos	- Durante el - Durante los - Otros	Debe tener un tiempo y establecido en una línea temporal	- Para - Con el fin de - Con el propósito de - sinónimos	Es el impacto del producto	
Eficacia +	conector+	Cuanto+	conector+	Eficiencia+	Conector+	Cuando+	Conector +	efectividad =	Objetivo													
Es el producto o productos del proceso	- En un - En - El - Otros	Debe ser medible, ha de ser una meta cuantificable	- Mediante - Por medio - A través o sinónimos	Es el medio o medios para obtener el o los productos	- Durante el - Durante los - Otros	Debe tener un tiempo y establecido en una línea temporal	- Para - Con el fin de - Con el propósito de - sinónimos	Es el impacto del producto														
1.6	Alcance	<p>La construcción del alcance se realiza teniendo en cuenta los siguientes elementos:</p> <p>Inicia con: Primera actividad/procedimiento del procedimiento/proceso</p> <p>Continúa con: Actividad/procedimiento intermedio del procedimiento/proceso</p> <p>Finaliza con: Última actividad/procedimiento del procedimiento/proceso</p> <p>Ejemplo: Inicia con la identificación de las necesidades de capacitación, continúa con la ejecución de plan de capacitación y finaliza con la evaluación de la transferencia de la capacitación.</p>																				
2	Desarrollo del proceso	<p>2.1. Entradas: Relaciones e insumos (requisitos) para la ejecución del proceso (políticas, documentos normativos o metodológicos, etc.) que permiten iniciar cada actividad en el campo de "Entradas"</p> <p>2.2. Grupos de valor-proveedores: Diligencie el nombre del (los) proceso(s) (no dependencias), entidades externas o grupo de interés que proporcionan las entradas</p> <p>2.3 Actividades: Diligencie las actividades asociadas al proceso, estas deben de guardar coherencia con el levantamiento de procedimientos, recuerde que deben iniciar por un verbo en infinitivo (ar, er, ir)</p> <p>2.4 PHVA: Identifique de las actividades identificadas cuales son del: Planear, Hacer, Verificar o Mejorar</p> <ul style="list-style-type: none"> * Planear: aquellas necesarias para obtener el resultado esperado del proceso * Hacer: aquellas que se ejecutan conforme lo definido en la etapa del "Planear" * Verificar: aquellas que luego de la etapa del "Hacer" permiten determinar si el resultado del proceso cumplió con las expectativas fijadas en la etapa del "Planear" * Actuar: aquellas que son llevadas a cabo con base en las experiencias aprendidas en la etapa del "Hacer" o que se derivan de las observaciones y recomendaciones generadas en la etapa del "Verificar" <p>2.5 Salidas Productos o Servicios: Relacione el (los) resultado(s) o producto(s) obtenido(s) por la ejecución del proceso en el campo de salidas.</p> <p>2.6 Grupos de valor: A partir de la identificación de los productos finales, identifique los destinatarios internos o externos de los productos.</p> <p>Nota 1: Tenga en cuenta que la identificación de las entradas, principales actividades y de los productos y servicios deben guardar relación con cada una de las cuatro etapas (Planear - Hacer - Verificar -Actuar). Haciéndolo de esta manera asegurará que podrá dar a conocer a sus grupos de valor (Proveedores - Destinatarios) de forma clara la información que desarrolla su proceso y cómo intervienen ellos.</p> <p>Nota 2: Algunos ejemplos de verbos utilizados en cada etapa:</p>																				
3	Recursos Esenciales para la Operación del Proceso	Identifique los recursos humanos, físicos y tecnológicos, utilizados y que son esenciales para el cumplimiento del objetivo del proceso. Para el caso de los sistemas de información indique cuales son los sistemas de información que intervienen en el desarrollo del proceso, en el caso de los externos, relaciónelos en la respectiva casilla.																				
4	Prácticas de Gestión	Para tener acceso a la información de las prácticas de gestión, debe a la página WEB de la ADRES/ link de Transparencia donde se encuentra la cadena de valor de la ADRES, una vez allí ubique la información que requiera (mapa de Riesgos, Plan estratégico-Acción, Informes de Gestión entre otros.																				
5	Trámites y OPA	<p>Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. Ejemplo: Afiliación y/o traslado de cesantías</p> <p>OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. Ejemplo: Consulta de los extractos de cesantías.</p> <p>Nota: Selección de las lista desplegable aquellos trámites u otros procedimientos administrativos aplicables al proceso.</p> <p>Los trámites y OPA solo aplican para lo procesos MISIONALES.</p>																				
6.1	Documentos Internos	Se deben relacionar los procedimientos que hacen parte del proceso, así como "Normograma", Guías, Instructivos, etc.																				
6.2	Documentos Externos	Se deben relacionar los aquellos documentos externos que se requieren para la ejecución del proceso																				
7	Requisitos NTC-ISO-9001:2015	Se debe relacionar aquellas normas mínimas de calidad que se requieren para la ejecución del proceso																				
8	Control de Cambios	<p>Describa los cambios a que haya lugar de la siguiente forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Número consecutivo de la versión Inicia en 1 * Fecha de Aprobación de la caracterización del proceso * Describa los cambios que está realizando en la caracterización del proceso. Si es la primera versión incluya las palabras "Versión Inicial" * Nombre del Gestor de Operaciones de la OAPCR que acompaña el proceso de elaboración 																				
9	Elaboración, revisión y Aprobación	<p>Diligenciar:</p> <p>Nombre y cargo del funcionario que elaboro.</p> <p>Nombre y cargo del funcionario que reviso.</p> <p>Nombre y cargo del funcionario de aprobo.</p>																				