



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 6

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 25/04/2018

Fecha de actualización	DÍA	26	MES	ABRIL	AÑO	2018
------------------------	-----	----	-----	-------	-----	------

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CODIGO: 208-COM-Cr-02	VERSIÓN: 5
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP en lo relacionado con la divulgación oportuna de la información, las actividades, proyectos y en general la gestión institucional que impacta a los públicos internos y externos. Así como coadyudar en el mantenimiento de una adecuada comunicación organizacional que facilite no sólo el desarrollo de los procesos, sino también las relaciones interpersonales, en aras de promover la transparencia, la participación ciudadana y la responsabilidad social.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso de Comunicaciones inicia con la identificación de las necesidades de divulgación de información interna y externa, así como la consolidación y recopilación de la información, ajustándola a los requisitos legales, formatos y medios adecuados para dar a conocer la gestión de la CVP a los diferentes tipos de públicos como son: comunidad participante en los programas misionales, funcionarios, servidores y colaboradores, entidades distritales, medios de comunicación y ciudadanía en general. Este proceso finaliza con la evaluación del impacto de las mismas y el mejoramiento continuo.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD ASOCIADOS:	Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.		
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe(a) Oficina Asesora de Comunicaciones	TIPOLOGÍA: Proceso Estratégico	

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS Requisitos ISO 9001:2015
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	
PLANEAR								
Funcionarios y Contratistas	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes de control	Información, necesidades y lineamientos distritales y nacionales, oportunidades de gestión, plan de desarrollo	Identificar necesidades y oportunidades de divulgación de la información extena como interna sobre la gestión pública de la Entidad, en el marco de Transparencia y lucha anticorrupción (Ley 1712 de 2014 y su compendio normativo)	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	1. Plan Estratégico de Comunicaciones 2. Esquema de publicación de información de la Página Web de la CVP 3. Mapa de Navegación y actualización de contenidos Intranet	Todos los procesos	-	8.1. Planificación y Control Operacional
Gestión Estratégica	-	Plan Estratégico de la CVP						
Todos los procesos	-	Necesidades de comunicación y articulación						
Comité Directivo	-	Plan Estratégico de la CVP Plan Estratégico de Comunicaciones Comités Directivos	Definir los recursos económicos, físicos y humanos que se utilizarán para posibilitar el desarrollo del Procesos de Comunicaciones, así como los medios de comunicación adecuados que se utilizarán para la correcta difusión de la información. Actualizar los procedimientos, y contar con los recursos e instrumentos adecuados que garanticen la divulgación, circulación y focalización de la información..	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Formulación del proyecto de inversión	Dirección de Gestión Corporativa y Oficina Asesora de Planeación	-	7.1. Recursos
HACER								



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 6

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 25/04/2018

Fecha de actualización

DÍA

26

MES

ABRIL

AÑO

2018

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CODIGO: 208-COM-Cr-02	VERSIÓN: 5
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP en lo relacionado con la divulgación oportuna de la información, las actividades, proyectos y en general la gestión institucional que impacta a los públicos internos y externos. Así como coadyudar en el mantenimiento de una adecuada comunicación organizacional que facilite no sólo el desarrollo de los procesos, sino también las relaciones interpersonales, en aras de promover la transparencia, la participación ciudadana y la responsabilidad social.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso de Comunicaciones inicia con la identificación de las necesidades de divulgación de información interna y externa, así como la consolidación y recopilación de la información, ajustándola a los requisitos legales, formatos y medios adecuados para dar a conocer la gestión de la CVP a los diferentes tipos de públicos como son: comunidad participante en los programas misionales, funcionarios, servidores y colaboradores, entidades distritales, medios de comunicación y ciudadanía en general. Este proceso finaliza con la evaluación del impacto de las mismas y el mejoramiento continuo.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD ASOCIADOS:	Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.		
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe(a) Oficina Asesora de Comunicaciones	TIPOLOGÍA: Proceso Estratégico	

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
Gestión de Comunicaciones	-	Requerimientos de piezas de comunicación	Diseño de piezas de comunicación Desarrollar productos informativos (impresos y audiovisuales) que permitan atender de manera adecuada las necesidades de comunicación de la Caja de la Vivienda Popular y promover el posicionamiento de la Entidad ante sus públicos objetivos.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesionales Universitarios	Piezas comunicativas: Impresos (volantes, plegables, cartillas, pendones, afiches) / Audiovisuales (videos, clips, cuñas radiales, sonovisos, jingles, registro fotografico).	Todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital) y medios de comunicación	7.4 Comunicación
Funcionarios y Cotratistas de todos los procesos	-	Información de los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y la Dirección General para divulgación	Socialización y divulgación interna de la información Divulgar y comunicar a los servidores públicos de la Caja de la Vivienda Popular, la información generada por los procesos de la Entidad.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesionales Universitarios	Campañas institucionales / boletines internos / Intranet institucional Carteleras digitales correo electrónico	Funcionarios y Cotratistas de todos los procesos		7.4 Comunicación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 6

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 25/04/2018

Fecha de actualización

DÍA

26

MES

ABRIL

AÑO

2018

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CODIGO: 208-COM-Cr-02	VERSIÓN: 5
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP en lo relacionado con la divulgación oportuna de la información, las actividades, proyectos y en general la gestión institucional que impacta a los públicos internos y externos. Así como coadyudar en el mantenimiento de una adecuada comunicación organizacional que facilite no sólo el desarrollo de los procesos, sino también las relaciones interpersonales, en aras de promover la transparencia, la participación ciudadana y la responsabilidad social.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso de Comunicaciones inicia con la identificación de las necesidades de divulgación de información interna y externa, así como la consolidación y recopilación de la información, ajustándola a los requisitos legales, formatos y medios adecuados para dar a conocer la gestión de la CVP a los diferentes tipos de públicos como son: comunidad participante en los programas misionales, funcionarios, servidores y colaboradores, entidades distritales, medios de comunicación y ciudadanía en general. Este proceso finaliza con la evaluación del impacto de las mismas y el mejoramiento continuo.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD ASOCIADOS:	Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.		
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe(a) Oficina Asesora de Comunicaciones	TIPOLOGÍA: Proceso Estratégico	

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
Funcionarios y Cotratistas de todos los procesos	Entidades Nacionales y Distritales	Información de los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y la Dirección General para divulgación	Socialización y divulgación externa de la información Comunicar las decisiones, actividades y gestión institucional que adelanta la Caja de la Vivienda Popular a los públicos de interés. / Atender los requerimientos y solicitudes de información por parte de los medios de comunicación (entrevistas) en temas relacionados con la misión de la Entidad.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesionales Universitarios	Boletines y comunicados de prensa / Reporte en medios y entrevistas (free press) / Página web (noticias y encuentros de participación ciudadana) / Redes sociales (Twitter - Facebook, YouTube - Instagram)		Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital) y medios de comunicación	7.4 Comunicación
VERIFICAR								
Gestión de Comunicaciones Evaluación de la Gestión	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital) y medios de comunicación	Piezas comunicativas Página web Intranet Redes Sociales y mecanismos de participación ciudadana	Evaluar la Gestión del Proceso de Comunicaciones y la divulgación de la información de la CVP que se divulga en medios internos (intranet, pantallas digitales, etc) y externos (página web, redes sociales, etc)	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Control Interno	Informe con resultados evaluación de la Gestión del Proceso de Comunicaciones (herramientas medición, sondeos, encuestas, etc.)	Funcionarios y Cotratistas de todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital) y medios de comunicación	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
ACTUAR								



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 6

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 25/04/2018

Fecha de actualización	DÍA	26	MES	ABRIL	AÑO	2018
------------------------	-----	----	-----	-------	-----	------

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CODIGO: 208-COM-Cr-02	VERSIÓN: 5
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP en lo relacionado con la divulgación oportuna de la información, las actividades, proyectos y en general la gestión institucional que impacta a los públicos internos y externos. Así como coadyudar en el mantenimiento de una adecuada comunicación organizacional que facilite no sólo el desarrollo de los procesos, sino también las relaciones interpersonales, en aras de promover la transparencia, la participación ciudadana y la responsabilidad social.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso de Comunicaciones inicia con la identificación de las necesidades de divulgación de información interna y externa, así como la consolidación y recopilación de la información, ajustándola a los requisitos legales, formatos y medios adecuados para dar a conocer la gestión de la CVP a los diferentes tipos de públicos como son: comunidad participante en los programas misionales, funcionarios, servidores y colaboradores, entidades distritales, medios de comunicación y ciudadanía en general. Este proceso finaliza con la evaluación del impacto de las mismas y el mejoramiento continuo.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD ASOCIADOS:	Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.		
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe(a) Oficina Asesora de Comunicaciones	TIPOLOGÍA: Proceso Estratégico	

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS Requisitos ISO 9001:2015
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	
Gestión de Comunicaciones Evaluación de la Gestión	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital) y medios de comunicación	Informe con resultados evaluación de la Gestión del Proceso de Comunicaciones (herramientas medición, sondeos, encuestas, etc.)	Ajustar el proceso de Comunicaciones Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por la evaluación de la información suministrada por los usuarios externos e internos.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan de Mejoramiento	Gestión de Comunicaciones Funcionarios y Cotratistas de todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital) y medios de comunicación	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

NORMOGRAMA	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS Y ACTIVOS DE INFORMACIÓN DEL PROCESO
Ver Documento Normograma La normatividad aplicable al proceso puede ser consultada en el Normograma del proceso.	Ver en los Procedimientos del proceso el capítulo de Condiciones Generales Las políticas de operación se encuentran descritas dentro de cada procedimiento, en el capítulo de Condiciones Generales.	Ver listado maestro de documentos: El control documental de la entidad, está regulado por las resoluciones No.6915 de 2016, No.3964 de 2015 y No.3966 de 2015, las cuales definen los lineamientos para aprobar, revisar, actualizar e identificar cambios en la estructura documental de la entidad.	Ver tablas de retención documental, bases de datos, y aplicativos: El control de los registros se encuentra definido en las tablas de retención documental que establecen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección recuperación, retención y disposición de estos. La entidad cuenta con bases de datos y aplicativos
RECURSOS	RIESGOS	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE GESTIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 6

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 25/04/2018

Fecha de actualización	DÍA	26	MES	ABRIL	AÑO	2018
------------------------	-----	----	-----	-------	-----	------

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CODIGO: 208-COM-Cr-02	VERSIÓN: 5
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP en lo relacionado con la divulgación oportuna de la información, las actividades, proyectos y en general la gestión institucional que impacta a los públicos internos y externos. Así como coadyudar en el mantenimiento de una adecuada comunicación organizacional que facilite no sólo el desarrollo de los procesos, sino también las relaciones interpersonales, en aras de promover la transparencia, la participación ciudadana y la responsabilidad social.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso de Comunicaciones inicia con la identificación de las necesidades de divulgación de información interna y externa, así como la consolidación y recopilación de la información, ajustándola a los requisitos legales, formatos y medios adecuados para dar a conocer la gestión de la CVP a los diferentes tipos de públicos como son: comunidad participante en los programas misionales, funcionarios, servidores y colaboradores, entidades distritales, medios de comunicación y ciudadanía en general. Este proceso finaliza con la evaluación del impacto de las mismas y el mejoramiento continuo.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD ASOCIADOS:	Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.		
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe(a) Oficina Asesora de Comunicaciones	TIPOLOGÍA: Proceso Estratégico	

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
		Recurso Humano Recursos tecnológicos Recursos Logísticos Infraestructura	Los riesgos asociados, pueden ser consultados en la Matriz de Riesgos del proceso	Los puntos de control se encuentran establecidos en las actividades de los procedimientos, en los controles de los riesgos y en el seguimiento a los indicadores de gestión.				El conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a medición pueden ser consultadas en la matriz de indicadores.