



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 7

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 03/08/2021

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Comunicaciones	Código: 208-DGC-Cr-02	Versión: 6	Tipo de Proceso: Estratégico	Fecha de actualización: 09-08-2021
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP, mediante la divulgación oportuna de la información, actividades, proyectos y la gestión institucional que impacta al público interno y externo, con el propósito de mantener una adecuada comunicación organizacional que facilite el desarrollo de los procesos, 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 y finaliza con la identificación e implementación de acciones correctivas y de mejoramiento del proceso				
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO:	5. Diseñar e implementar estrategias de gestión y articulación intra e interinstitucional para realizar transformaciones territoriales integrales y sostenibles, que potencien impactos sociales y ambientales positivos, generen espacios de diálogo abierto y permanente con la ciudadanía, contribuyan a fortalecer el tejido social y el vínculo ciudadano en Bogotá y su región, y consoliden las relaciones de confianza con los usuarios y población objetivo de la entidad, generando productos y servicios acordes con sus necesidades y demandas.				
OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO:	a) Dirigir y ejecutar sus actividades, operaciones y/o actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos, acatando los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, aplicando normas, procedimientos y mecanismos de seguimiento y evaluación para el mejoramiento de la gestión.				
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones				

PARTES INTERESADAS		ENTRADAS	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDAS (Productos)	RESPONSABLE	PARTES INTERESADAS	
PROVEEDOR INTERNO	PROVEEDOR EXTERNO						CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Gestión Estratégica	N/A	Resolución Plan Estratégico Documento Plan Estratégico armonizado con el Plan de Distrital Desarrollo vigente	P	Realizar la planificación del proceso	Plan de Acción del Proceso	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Gestión Estratégica	N/A
Evaluación y Gestión	Autoridades y entes de control	Planes de Mejoramiento			Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión			
Gestión Estratégica	N/A	Análisis y recomendaciones para la formulación de los planes (Correos, actas y/o documentos ajustados)			Mapa de Riesgos del Proceso			
Gestión Estratégica	N/A	Caracterización del Proceso			Necesidades de recursos (PAGI y Plan Anual de Adquisiciones del Proceso)			
Talento Humano	N/A	Manual de Funciones						
Proceso Gestión Estratégica	N/A	Plan Estratégico de la CVP	P	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones (Identificar necesidades y oportunidades de divulgación de la información externa como interna sobre la gestión pública de la Entidad).	Plan Estratégico de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, entidades nacionales y distritales, medios de comunicación
Todos los procesos	N/A	Información, necesidades y , oportunidades de gestión.						
Comites CVP	N/A							
N/A	Entidades Nacionales y Distritales	Lineamientos distritales y nacionales						
Gestión de Comunicaciones	N/A	Plan Estrategico de Comunicaciones	H	Ejecución del Plan Estratégico en lo concerniente a comunicación externa e interna.	Piezas comunicativas: Impresos (volantes, plegables, cartillas, pendones, afiches) / Audiovisuales (videos, clips, cuñas radiales, sonovisos, jingles, registro fotografico).	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, entidades nacionales y distritales, medios de comunicación
Todos los procesos	N/A	Necesidades de información y difusión			Campañas institucionales / boletines internos / Intranet institucional / Carteleras digitales / correo electrónico.			

PARTES INTERESADAS		ENTRADAS	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDAS (Productos)	RESPONSABLE	PARTES INTERESADAS	
PROVEEDOR INTERNO	PROVEEDOR EXTERNO						CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Todos los procesos	N/A	Plan Estrategico de Comunicaciones	H	Ejecución del Plan Estrategico en los concierne a comunicación digital.	° Actualización de la pagina Web (noticias y encuentros de participación ciudadana) ° Piezas comunicativas ° Campañas en redes sociales (Twitter - Facebook, YouTube - Instagram)	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, entidades nacionales y distritales, medios de comunicación
Todos los procesos	Alcaldía Mayor de Bogotá	Requerimientos de piezas de comunicación						
Todos los procesos	N/A	° Plan Estrategico de Comunicaciones	H	Ejecución del Plan Estrategico en los concierne a transparencia.	Actualización de la pagina Web en el marco de Transparencia y lucha anticorrupción (Ley 1712 de 2014 y su compendio normativo) Piezas comunicativas Campañas	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Todos los procesos	Ciudadanos, beneficiarios, nación, distrito, entes control (Contraloría Distrital, Veeduría Distrital)
Gestión Estratégica	N/A	Plan Estratégico y Plan de Acción Anual	V	Realizar seguimiento y medición del proceso	Informe del Desempeño Institucional	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Gestión Estratégica	Ente Certificador
		Herramientas de Gestión			Autoevaluación del Proceso		Evaluación y Gestión	
		Procesos y Procedimientos del SIG			Resultados Seguimiento Herramientas de Gestión			
Gestión Estratégica	N/A	Resultados Seguimiento Herramientas de Gestión	A	Identificar e implementar acciones correctivas y de mejoramiento del proceso	Plan de Mejoramiento	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de Trabajo	Todos los Procesos	Ciudadanía Entes de Control
Evaluación y Gestión	N/A	Seguimiento Plan Estratégico y Plan de Acción Anual			Acciones Correctivas			
Gestión Estratégica	N/A	Informes de Monitoreo y Seguimiento PAAC			Acciones de Mejora			
N/A	Entes de Control	Informes de Auditoría Entes de Control			Informe de seguimiento Plan de Mejoramiento			
Evaluación y Gestión	N/A	Seguimientos e Informes de Ley						
		Resultados Auditorías						
Gestión Estratégica	N/A	Resultados Auditoría Interna de Calidad						

NORMOGRAMA	RIESGOS DEL PROCESO Y CONTROLES EXISTENTES	PUNTOS DE CONTROL	CONTROL DE DOCUMENTOS		INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO
Normograma Ruta: Carpeta de Calidad	Mapa de Riesgos del Proceso Mapa de Riesgos de Corrupción	Los puntos de control se encuentran establecidos en las actividades de los procedimientos y en los controles de los riesgos	Listado Maestro de Información Documentada Ruta: Carpeta de Calidad		Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión Ruta: Carpeta de Calidad
TRÁMITES - OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) Y SERVICIOS	REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA	TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL		CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL
No Aplica	https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/2018-TIC-FI-21%20INVENTARIO%20Y%20CLASIFICACION%20DE%20ACTIVOS%20DE%20INFORMACION%20V5.xls	https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/la-cvp/indice-de-informacion-clasificada	https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/tablas-de-retencion-documental		https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/informacion%20adicional#:~:text=Cuadro%20de%20clasificaci%C3%B3n%20documental
RELACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2015		POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO ASOCIADAS	DISEÑO Y DESARROLLO	PRODUCTO NO CONFORME	RECURSOS
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de calidad, 5.2 Política de la Calidad, 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación para el sistema de gestión de la calidad 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos, 7.1.1 General, 7.1.2 Personal, 7.5 Información Documentada, 7.5.1. Generalidades, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1 General, 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.3. Revisión por la Dirección, 10. Mejora		Participación Ciudadana en la Gestión Pública Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	N/A	N/A	Humanos Tecnológicos Financieros Infraestructura Logísticos
ELABORÓ /CARGO: Cecilia Fabra Gutiérrez / Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		REVISÓ/CARGO: Manuel Alfonso Rincón / Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		APROBÓ/CARGO: Catalina Nagy Patiño / Jefe Oficina Asesora de Planeación	
FECHA: 28 - 05 - 2021		FECHA: 08 - 06 - 2021		FECHA: 09 - 08 - 2021	