



CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTION DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
 Versión: 11.0 Fecha:01/09/2024 Código: CIE-C-01

Objetivo:	Gestionar la comunicación interna y externa, de tal forma que se dé a conocer la gestión del Ministerio a los servidores públicos y a los grupos de valor y de interés de manera veraz, suficiente y oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.		
Alcance:	Inicia con la identificación de las necesidades de divulgar la gestión del Ministerio, continúa con la administración y desarrollo de lo establecido en el Manual Estratégico de Comunicaciones Internas y Externas; y termina con el monitoreo de los resultados obtenidos para generar acciones de mejora. Aplica al MVCT y Fonvivienda.		
Líder del proceso:	Coordinador del Grupo de Comunicaciones Estratégicas.	Colider del proceso: (Aplica solo para los procesos misionales).	N/A

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	GRUPO DE VALOR	MANUALES Y/ PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
1. Procesos del SIG 2. Presidencia de la República.	1. Lineamientos para la formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa del sector agua, saneamiento básico, vivienda, ciudad y territorio. 2. Necesidades de información a divulgar. 3. Directrices y orientaciones para actividades comunicacionales del Gobierno Nacional.	P	1. Definir la planeación estratégica y operativa del proceso. 2. Analizar requerimientos de difusión de información misional	Plan de acción institucional Plan de comunicaciones según solicitud del vocero institucional de turno	1. Procesos del SIG 2. Usuarios del ministerio y población en general	Elaborar comunicados y/o boletines de prensa. CIE-P-02
1. Procesos del SIG	1. Solicitudes de todos los procesos 2. Manual Estratégico de comunicaciones internas y externas 3. Manual de identidad visual o Sistema gráfico de Imagen Institucional. 4. Manual de comunicación interna. 5. Manual manejo de crisis mediática.	H	1. Recibir solicitudes de comunicación internas. 2. Diseñar, editar y difundir productos comunicacionales internos y externos. 3. Orientar el diligenciamiento del formato CIE-F-04 Matriz de comunicación de los procesos del Minvivienda.	Productos comunicacionales internos y externos.	1. Procesos del SIG 2. Usuarios del ministerio y población en general	Elaborar comunicados y/o boletines de prensa CIE-P-02 Realizar ruedas de prensa y atender a medios de comunicación CIE-P-03 Elaborar productos audiovisuales, fotográficos y de audio CIE-P-05 Difusión de información de interés para las audiencias a través de web y redes sociales externas CIE-P-06 Manual estratégico de comunicaciones Internas y Externas CIE-M-01 Manual manejo de crisis mediática CIE-M-02 Manual de identidad visual Institucional. CIE-M-03

<p>1. Procesos del SIG 2. Entidades adscritas 3. Medios de comunicación</p>	<p>1. Manual estratégico de comunicaciones Internas y Externas. 2. Manual de identidad visual Institucional 3. Manual manejo de crisis mediática. 4. Información de la Comisión de Regulación de Agua Potable CRA y Fonvivienda. 5. Base de datos nacional de medios de comunicación.</p>	<p>H</p>	<p>1. Redactar, producir y generar material periodístico, digital y audiovisual, para publicación. 2. . Atender y orientar los medios de comunicación. 3. Brindar acompañamiento periodístico a los voceros de la entidad a eventos institucionales y orientar el relacionamiento de medios de comunicación.</p>	<p>Información noticiosa digital y audiovisual, para publicación, interna y externa.</p>	<p>1. Procesos del SIG 2. Usuarios del ministerio y población en general 3. Entidades del gobierno nacional</p>	<p>CIE-P-02 Elaborar comunicados y/o boletines de prensa CIE-P-03</p> <p>Realizar ruedas de prensa y atender a medios de comunicación</p> <p>Elaborar productos audiovisuales, fotográficos y de audio CIE-P-05</p> <p>Difusión de información de interés para las audiencias a través de web y redes sociales externas CIE-P-06</p> <p>Manual estratégico de comunicaciones Internas y Externas CIE-M-01</p> <p>Manual manejo de crisis mediática CIE-M-02</p> <p>Manual de identidad visual Institucional CIE-M-03</p>
<p>1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría 3. Proceso gestión de Comunicaciones Internas y Externas 4. Prestador de servicio de monitoreo de noticias.</p>	<p>1. Instrumentos de planeación estratégica y operativa y instrumentos de seguimiento y evaluación. 2. Monitoreo de medios de comunicación</p>	<p>V</p>	<p>1. Realizar el monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa, y seguimiento a indicadores de gestión. 2. Consolidar, monitorear y verificar calificación de noticias, generar análisis y estadísticas.</p>	<p>Seguimiento al indicador de gestión como resultado del monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa.</p>	<p>1. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua. 2. Proceso Gestión de Comunicaciones Internas y Externas</p>	<p>Manual Gestión de riesgos DET-M-07</p> <p>Plan de Mejoramiento SMC-F-14</p>
<p>1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría 3. Proceso gestión de Comunicaciones Internas y Externas</p>	<p>1. Instrumentos de planeación estratégica y operativa. 2. Formulario de calificación interna</p>	<p>V</p>	<p>1. Consolidar informe o reporte de calificación de la comunicación interna. 2. Realizar el monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica, operativa y seguimiento a indicadores de gestión.</p>	<p>Seguimiento al indicador de gestión como resultado del informe de calificación interna.</p>	<p>1. Proceso Gestión de Comunicaciones Internas y Externas 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua.</p>	<p>Implementación de Acciones de Comunicación Interna y Guía de comunicación interna CIE-P-07</p>
<p>1. Proceso de direccionamiento estratégico. 2. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría</p>	<p>1. Informes de seguimiento 2. Informes de evaluación independiente</p>	<p>A</p>	<p>1. Identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>	<p>Plan de Mejoramiento del proceso actualizado Implementación de las acciones de mejora</p>	<p>1. Proceso Gestión de Contratación 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 3. Proceso de Evaluación independiente y asesorías 4. Proceso de Direccionamiento Estratégico 5. Entes de Control.</p>	<p>Acciones preventivas, correctivas y de mejora SMC-P-05</p> <p>Control de salidas no conformes DET-P-02</p>

CRITERIOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN APLICABLES (Normas técnicas, modelos referenciales-Requisitos)-POLÍTICA (S) MIPG ASOCIADA(S)	DOCUMENTOS ASOCIADOS. (procedimientos, instructivos, guías, políticas; entre otros).	INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO
<p>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción Política de Gobierno Digital</p>	<p>https://spg.minvivienda.gov.co/</p>	<p>1. Noticias Positivas 2. Calificación de la comunicación interna</p>
NORMATIVA VIGENTE APLICABLE- NORMOGRAMA SPG	RIESGOS DEL PROCESO	ACTIVOS DE INFORMACIÓN PROCESO

https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/procesos/sig-f-05-normograma-gestion-de-comunicaciones-internas-y-externas.xlsx	https://spg.minvivienda.gov.co/	https://minviviendagovco.sharepoint.com/sites/Canalcomunicacioninterna/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx https://minviviendagovco-my.sharepoint.com/:f/r/personal/videoscomunicaciones2024_minvivienda.gov.co/Documents/70001%20GCE/2024/70001-24.12%20Inf.%20Gestion/Fotos%20Inst?csf=1&web=1&e=AqviAf https://minvivienda.gov.co/sala-de-prensa
---	---	---

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1.0	30/09/2014	Actualización requisitos MECI de acuerdo al decreto 943 de 2014 "por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno"	Lider de proceso
2.0	26/12/2014	Se incluye el procedimiento: Difusión de información noticiosa a través de medios electrónicos	Lider de proceso
3.0	19/02/2015	Eliminación procedimiento:CM-P-01 - Administración sitios web y redes sociales	Lider de proceso
4.0	19/11/2015	Se ajusta texto en el alcance porque la redacción anterior no es totalmente clara.	Lider de proceso
5.0	6/02/2017	Revisión y ajuste del objetivo y alcance del proceso. Revisión y ajuste de la interrelación del proceso de acuerdo al nuevo enfoque de procesos. Actualización de requisitos de NTC GP1000:2009 y NTC ISO 9001:2015 correspondientes y se consideran los elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el MECI. Modificación y/o actualización de información de acuerdo a la nueva plantilla de caracterización de proceso.	Lider de proceso
6.0	23/06/2017	Actualización de estrategias, actividades comunicacionales y productos definidos en las matrices de comunicaciones de cada proceso	Lider de proceso
7.0	29/11/2017	Cambio de la palabra electronicos por digitales y ajuste en el nombre del procedimiento denominado productos audiovisuales debido a la nueva dinámica de este procedimiento que ya no contempla programa de TV.	Lider de proceso
8.0	28/06/2018	Adopción de nueva plantilla de caracterización y articulación de las actividades del proceso según ciclo PHVA	Lider de proceso
9.0	4/12/2018	Por recomendación de la auditoría interna se incluyeron cambios en los siguientes aspectos: 1. Procesos con los que interactuamos. En la caracterización se actualizaron los procesos con los que interactuamos así: En el Planear, se eliminó el término todos los procesos y se incluyó Planeación estratégica y gestión de recursos financieros, se incluyó Gestión Documental, se incluyó evaluación, acompañamiento y asesoría del sistema de control interno. De igual forma se estableció el término partes interesadas internas y externas. En el hacer Se incluyó todos los procesos y partes interesadas externas y se cambió por procesos generados de la comunicación y usuarios internos y/o externos, servidores públicos, medios de comunicación externos y comunidad en general. En el Verificar Se incluyó la interacción con todos los procesos y Planeación estratégica; y gestión de recursos financieros. 2. Productos que se entregan. En el planear, se unificaron los productos de matriz de comunicaciones y el plan estratégico de comunicaciones externa e internas. Se incluyó documentos creados, actualizados y modificados del proceso. En el Hacer se incluyó se incluyó Distribución de tareas y actividades a través de correo electrónico. Se unificaron y detallaron los productos de comunicación interna, así como los productos informativos y comunicacionales externos. En el Verificar se incluyó calificación de noticias, reporte de seguimiento a las matrices de comunicaciones con sugerencias de ajuste, reporte de indicadores y documentación actualizada. En el Actuar se incluyeron como productos política de comunicación, planes, manuales, guías actualizadas. 3. Numerales de la norma: por cambio de formato, en el nuevo formato de caracterización ya no se se actualiza la Caracterización conforme a los lineamientos establecidos según la DET-G-04 Guía "Elaboración documentación del SIG", DET-G-05 Guía "Actualización de caracterizaciones" liderada por la OAP.	Lider de proceso
10.0	10/08/2020	Se actualiza la Caracterización conforme a los lineamientos establecidos por la OAP. Se actualizó el objetivo del proceso y se ajusto el contenido de acuerdo a la nueva plantilla de caracterización. Se incluyó en el verificar, la calificación de comunicación interna. Se actualizaron términos y nombres de documentos. Se incluyó el manual manejo de crisis mediática en el listado de entradas de documentos e insumos. Se incluyó la columna de salidas de la caracterización.	Lider de proceso
11.0	1/09/2024	Se actualiza la Caracterización conforme a los lineamientos establecidos por la OAP. Se actualizó el objetivo del proceso y se ajusto el contenido de acuerdo a la nueva plantilla de caracterización. Se incluyó en el verificar, la calificación de comunicación interna. Se actualizaron términos y nombres de documentos. Se incluyó el manual manejo de crisis mediática en el listado de entradas de documentos e insumos. Se incluyó la columna de salidas de la caracterización.	Lider de proceso