

 Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO: PE-CE-C02
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 30/Oct/2014

Objetivo del proceso: Gestionar la comunicación interna y externa a través del buen uso de los recursos de información para mejorar la imagen institucional.	Dueño del proceso: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
	Objetivo Estratégico: C6 Fortalecer el liderazgo institucional en la efectiva administración del Sistema Penitenciario.

Alcance: Este proceso aplica a toda la determinación de criterios de comunicación interna y externa del INPEC y a la gestión de la imagen institucional a través de todo tipo de medios de comunicación desde el nivel central, dirigido a los procesos INPEC en todos sus niveles y a la comunidad en general. Inicia con la formulación del plan de acción y finaliza con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso en nivel central.
--

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes
Interno: Proceso Planificación institucional Interno: Proceso Comunicación Estratégica	Manual de Indicadores Manual Gestión del Riesgo Hoja de vida de indicadores vigencia anterior Mapa de riesgos vigencia anterior Informe de estadísticas del proceso Normograma	P	1. Establecer los lineamientos de operación del proceso <i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Hoja de vida de indicadores actualizada Mapa de riesgos actualizado Políticas de operación actualizadas	Interno: Proceso Comunicación Estratégica, Proceso Planificación Institucional Proceso Comunicación Estratégica, Proceso Control Interno
Interno: Proceso Gestión Financiera	Lineamientos para la elaboración del plan de necesidades del		2. Elaborar el plan de necesidades del proceso para la vigencia.	Plan de necesidades del proceso	Interno: Proceso Logística y Abastecimiento

<p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p>	<p>proceso</p> <p>Mapa de riesgos actualizado</p>		<p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Necesidades de capacitación del proceso</p>	<p>Interno: Gestión de Tecnología e información</p> <p>Interno: Proceso Gestión de Talento Humano</p>
<p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>Interno: Proceso Planificación Institucional</p>	<p>Plan de necesidades del proceso</p> <p>Resultados de la Evaluación del Plan de Acción de la Vigencia anterior</p> <p>Informe revisión del SGI por la Dirección</p>		<p>3. Elaborar Plan de Acción del Proceso.</p> <p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Plan de Acción del Proceso</p>	<p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>Proceso Planificación Institucional</p>
<p>Interno: Proceso Planificación Institucional Proceso Control Interno</p> <p>Externo: Ministerio de Justicia</p> <p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p>	<p>Plan Estratégico</p> <p>Directrices de comunicación del Min de Justicia</p> <p>Mapa de riesgos actualizado</p> <p>Hoja de vida de indicadores actualizado</p>		<p>4. Definir los lineamientos para la comunicación interna y externa de acuerdo con los intereses y objetivos del Instituto.</p> <p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Política de comunicaciones</p> <p>Política editorial institucional</p> <p>Plan de Comunicaciones</p>	<p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>Todos los procesos, regionales y Establecimientos del INPEC.</p>
<p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>Interno:</p>	<p>Política de comunicaciones, Política editorial institucional</p> <p>Información</p>	<p>H</p>	<p>5. Desarrollar piezas de comunicación institucional.</p> <p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina</p>	<p>Piezas comunicativas puestos en los diversos medios de comunicación: Comunicados</p>	<p>Interno: Todos los procesos del INPEC presente en los tres niveles</p>

<p>Dirección General, Todos los procesos del INPEC presente en los tres niveles</p> <hr/> <p>Externo: Medios de comunicación</p>	<p>estratégica</p> <p>Información de la prestación de los servicios</p> <p>Información Institucional</p> <hr/> <p>Información de los planes, programas o proyectos de los proceso</p> <hr/> <p>Contactos con los medios de comunicación</p>		<p>Asesora de Comunicaciones</p>	<p>de prensa, Contenido página web, Boletín informativo interno, Revista Institucional, Programa institucional, mailing.</p>	<p>Externo: Medios de comunicación</p>
<p>Interno: Dirección General</p> <hr/> <p>Externo: Medio de comunicación</p> <hr/> <p>Externo: Autoridades Judiciales</p>	<p>Autorización de ingreso a medios de comunicación</p> <hr/> <p>Solicitud de ingreso a ERON</p> <hr/> <p>Autorización de entrevista a Interno Sindicato</p>		<p>6. Gestionar el ingreso de medios de comunicación a los ERON</p> <p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Autorización de ingreso de medios</p>	<p>Externo: Medio de comunicación</p> <hr/> <p>Interno: Directores Establecimientos de Reclusión e Internos</p> <hr/> <p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p>
<p>Interno: Proceso Comunicación Estratégica</p> <hr/> <p>Interno: Todos los procesos</p>	<p>Autorización ingreso de medios</p> <hr/> <p>Información institucional</p>		<p>7. Realizar ruedas de prensa y/o entrevista a Interno</p> <p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Noticias Divulgadas</p> <p>Entrevistas realizadas</p>	<p>Externo: Opinión Pública, Partes interesadas, Comunidad en general</p> <p>Órganos De Control</p>
<p>Externo: Medios de Comunicación</p> <p>Opinión Pública</p>	<p>Noticias publicadas en medios de comunicación y redes sociales</p>		<p>8. Realizar monitoreo de medios de comunicación</p> <p><i>Responsable:</i> Jefe Oficina</p>	<p>Informe monitoreo de medios</p>	<p>Interno: Dirección General</p>

			Asesora de Comunicaciones		
Interno: Proceso Proceso Comunicación Estratégica <hr/> Interno: Proceso Control Interno	Documentación del proceso (Caracterizaciones y procedimientos) <hr/> Método de Autoevaluación del control <hr/> Cronograma de autoevaluación del Control	V	9. Autoevaluar los métodos de control del Proceso <i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Registros de la autoevaluación del control	Interno: Proceso Proceso Comunicación Estratégica <hr/> Interno: Proceso Control Interno
Interno: Proceso Comunicación Estratégica	Hoja de vida de indicadores del proceso <hr/> Reporte comportamiento de indicadores del proceso		10. Autoevaluar y analizar el desempeño del Proceso <i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Informe de seguimiento del desempeño del proceso	Interno: Proceso de Planificación Institucional <hr/> Interno: Proceso de Comunicación Estratégica
Interno: Proceso Comunicación Estratégica <hr/> Interno: Proceso de Planificación Institucional	Informes de Auditorías Internas y Externas <hr/> Acta de Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno <hr/> Informe de seguimiento del desempeño del proceso <hr/> Registro de autoevaluación del control del proceso <hr/> Acta Revisión por la Dirección <hr/> Informe de seguimiento del desempeño del proceso	A	11. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso. <i>Responsable:</i> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Interno: Proceso Comunicación Estratégica <hr/> Interno: Proceso de Planificación Institucional <hr/> Interno: Proceso Control Interno

	Informe de seguimiento de Planes del Proceso				
	Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora				

Requisitos Generales	Recursos
Legales: <ul style="list-style-type: none"> • Ver Normograma del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario NTC GP 1000: 5.5.3 Comunicación Interna MECI 2014: Eje Transversal de Comunicación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Información y Comunicación Interna y Externa • Sistema de Información y Comunicación 	Humanos: Profesionales en áreas Físicos: Infraestructura y mobiliario Tecnológicos: Hardware y Software Materiales: Equipos de oficina y papelería Otros: Presupuesto asignado para la vigencia

Indicadores de Gestión	Riesgos
• Indicadores de Gestión	• Matriz de Riesgos del Proceso

Anexos

Políticas de Operación		
	Actividad	Política
Generales:	La comunicación institucional debe propender por el posicionamiento del Instituto y el mejoramiento de la imagen.	
Específicas:	4. Definir los lineamientos para la comunicación interna y	Todas las piezas oficiales del INPEC deben manejar la imagen institucional vigente.

	externa de acuerdo con los intereses y objetivos del Instituto	
	5. Desarrollar piezas de comunicación institucional	Todas las piezas de comunicación oficiales que sean divulgadas a los diferentes medios internos o externos deben ser revisadas y aprobadas por el proceso comunicación estratégica.
	7. Realizar ruedas de prensa	La única persona autorizada para dar información oficial a medios de comunicación es el Director General, quien haga sus veces o a quien designe. Finalizada las ruedas de prensa, el material producto de la conferencia debe ser archivado y marcado con fecha y temática.
	6. Gestionar el ingreso de medios de comunicación a los ERON	Ninguna de las entrevistas de internos con medios de comunicación puede ser autorizada si la documentación no está completa, de acuerdo con el procedimiento de manejo de medios.

Puntos de control					
Criterio/ Actividad	¿Qué Controlar?	¿Cuándo es oportuno ejecutar el control?	¿Cómo se debe aplicar o ejecutar el control?	¿Quién es el responsable de ejecutar el control?	¿Cuál es el registro o evidencia de la aplicación del control?
ACTIVIDAD 5. Desarrollar piezas de comunicación institucional	Asegurar la imagen corporativa en la pieza final que sale a los diferentes públicos	Previo a su divulgación	Correo electrónico por parte del equipo de trabajo	Coordinadores encargados o Jefe de proceso para su respectiva aprobación	Correo electrónico
ACTIVIDAD 7. Gestionar el ingreso de medios de comunicación a los ERON	Cantidad de solicitudes enviadas por medios de Comunicación para entrevistar internos.	Mensual	Analizando solicitudes y envío por correo electrónico al dueño de proceso	Grupo de comunicación pública	Informe por correo electrónico
ACTIVIDAD 8. Realizar monitoreo de medios de comunicación	Cantidad de noticias positivas y negativas que salen en	Mensual	Analizando la incidencia de las noticias en los medios	Grupo de comunicación pública	Informe por correo electrónico

	medios de comunicación				
--	------------------------	--	--	--	--

Lista de Versiones			
Versión	Fecha de Emisión	Motivo de la Modificación	Modificaciones
1	30/Oct/2014	Creación del documento	No aplica

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Carlos Alberto Zambrano Saavedra	Nombre:	Juan Manuel Riaño Vargas	Nombre:	Carlos Alberto Zambrano Saavedra
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Fecha:	30/Oct/2014	Fecha:	30/Oct/2014	Fecha:	30/Oct/2014