


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
	CARACTERIZACIÓN	Proceso Gestión Comunicación	CÓDIGO DE LA CARACTERIZACIÓN:	AGCMC
			VERSIÓN:	3
RESPONSABLE		TIPO DE PROCESO		
Jefe Oficina de Comunicaciones		De apoyo		
OBJETIVO DEL PROCESO		ALCANCE DEL PROCESO		
Diseñar y desarrollar estrategias para la comunicación interna y externa, a través de los diferentes canales de comunicación de Migración Colombia, con el fin de que la información fluya entre sus funcionarios, y hacia fuera entre sus grupos de interés, contribuyendo a fortalecer su imagen..		Inicia con la recepción de las necesidades de información a comunicar y finaliza con la atención y cierre de la misma.		
PLANEAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procesos que requieren comunicar información</li> <li>* Entes externos</li> <li>* Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de información a comunicar</li> <li>* Brief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar y formular el Plan de Comunicación</li> <li>* Análisis de las campañas de comunicación</li> <li>* Análisis de necesidades basadas en el presupuesto</li> <li>* Analizar los medios y actividades que tengan relación directa con el sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Comunicación</li> <li>* Campañas de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso que solicitaron información a comunicar</li> <li>* Ente Externo</li> </ul>

HACER				
PROVEEDORES	ENTRADAS		SALIDAS	CLIENTES
Procesos que requieren comunicar información	Solicitud de información a comunicar	Diseño de piezas publicitarias y de comunicación Diseño de medios de comunicación	Borrador de piezas publicitarias y de comunicación	* Proceso que solicitaron información a comunicar * Ente Externo
Medios de comunicación	Información noticiosa	Diseño de piezas publicitarias y de comunicación Diseño de medios de comunicación	Borrador de piezas publicitarias y de comunicación	* Proceso que solicitaron información a comunicar * Ente Externo
Proveedor de información	Monitoreo de medios	Diseño de piezas publicitarias y de comunicación Diseño de medios de comunicación	Borrador de piezas publicitarias y de comunicación	* Proceso que solicitaron información a comunicar * Ente Externo

VERIFICAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
* Proceso que solicitaron información a comunicar	Borrador de piezas publicitarias y de comunicación	Diseño de piezas publicitarias y de comunicación Diseño de medios de comunicación	Avisos publicitarios y notas periodísticas Impresos entregados y distribuidos Publicaciones	
Contraloría General de la República Otros organismos de control Ente certificador Oficina de Control Interno Otras entidades que por su naturaleza, constituyan autoridad que incida en el desempeño y mejora del Sistema Integrado de Gestión Alta Dirección Proceso Gestión Servicio al Ciudadano Proceso Gestión Comunicación Procesos relacionados	1. Informes de auditorías 2. Resultados de la revisión por la Dirección 3. Resultados de la medición del servicio 4. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias 5. Resultados de indicadores de gestión 6. Resultados del monitoreo del mapa de riesgos 7. Resultados de Productos y/o servicios no conformes (cuando aplique)	Realizar el seguimiento y medición del desempeño del proceso y de los riesgos relacionados para comprobar que se hayan alcanzado los objetivos previstos.	1. Resultados del desempeño del proceso 2. Resultados del monitoreo a los riesgos por parte de la primera línea de defensa 3. Oportunidades de mejora identificadas	Proceso Gestión Mejora

ACTUAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
* Todos los Procesos * Comité Directivo	Borrador de piezas publicitarias y de comunicación	* Acciones para mejorar el desempeño	Acciones de mejora	* Comité Directivo * Todos los procesos
Proceso Gestión Comunicación Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso Gestión Mejora	1. Metodología, criterios y parámetros para la gestión de la mejora continua y tratamiento de los riesgos en la Entidad. 2. Resultados del desempeño del proceso 3. Resultados del monitoreo a los riesgos por parte de la primera línea de defensa 4. Planes de mejora formulados	Ejecutar las acciones pertinentes para incrementar el desempeño del proceso.	1. Acciones de mejora ejecutadas y planes de mejora cerrados 2. Reportes de avance de la ejecución de los planes de mejora	Proceso Gestión Comunicación Comité Institucional de Gestión y Desempeño Entes Externos Proceso de Gestión Mejora

INTERACCIONES TRANSVERSALES		
Las siguientes son salidas de diferentes procesos que constituyen entradas para otros procesos		
PROCESO	SALIDA	
Direccionamiento Estratégico	Directrices para elaborar el Plan de Acción Directrices para elaborar el Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones Informes de seguimiento y de avances	
Gestión Tecnológica	Solicitudes y requerimientos atendidos Gestión de solicitudes de procesamiento de la información Gestión de solicitudes de acceso a los sistemas	
Gestión Talento Humano	*Novedades de personal *Resultados de las encuestas de clima, cultura, bienestar y riesgo psicosocial *Funcionarios capacitados y entrenados *Resultados de la gestión individual de los funcionarios *Actividades que brinden seguridad y salud en el trabajo *Actividades de clima, cultura y bienestar	
Gestión Servicio al Ciudadano	Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias Resultados de encuestas de satisfacción Resultados de encuestas de percepción	
Gestión Comunicación	Piezas publicitarias y de comunicación	
Gestión Contractual	Lineamientos para llevar a cabo procesos de contratación	
Gestión Control Interno	Informes de auditoría	
Gestión Documental	Información documental para la recepción, organización, recuperación y conservación	
Gestión Mejora	Metodología, criterios y parámetros para la gestión de la mejora continua y tratamiento de los riesgos en la Entidad.	
Gestión Administrativa	Bienes y servicios adquiridos y entregados Inventario actualizado	
RECURSOS		
HUMANOS	FISICOS Y TECNOLÓGICOS	ECONÓMICOS
Nivel Directivo Nivel Profesional Nivel Técnico Nivel Asistencial	Tecnológicos: Equipos de cómputo e impresoras, ORFEO, servidores, equipos audiovisuales Físicos: Muebles, espacios de oficina, útiles y papelería	Presupuesto vigencia fiscal

REQUISITOS APLICABLES					
ISO 9001:2015		Numerales de la Norma ISO 9001:2015		DIMENSIONES Y POLITICAS DEL MIPG	
Mencione los numerales de la Norma ISO 9001:2015 que este proceso contribuye a cumplir. 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente		Mencione las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión aplicables al proceso. 1. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción			
INDICADORES DEL PROCESO			RIESGOS DEL PROCESO		
1. IMAGEN DE MIGRACIÓN EN LOS MEDIOS EXTERNOS 2. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA 3. FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL			Mencione los riesgos identificados en este proceso. 1. Generar y suministrar información externa inadecuada, inoportuna o con errores 2. Inoportunidad y presencia de errores al comunicar y suministrar información a través de los diferentes canales de comunicación interna 3. Instalaciones inadecuadas que dificultan el desarrollo del proceso y pérdida de equipos de la oficina.		
CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha y número de acta de aprobación	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
1	28/12/2012 Resolución 1186 del 2012	Funcionarios Proceso	Polo Felix Suárez Górnex. Oficina Asesora de Planeación	Ivonne Yanet Venegas Molano - Jefe Oficina Comunicaciones	Adoptar el Manual de Procedimientos del Proceso de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano, para la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el cual será obligatorio para el ejercicio de sus funciones y cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución. Artículo 2°. El Manual de Procedimientos del Proceso de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano consta de los siguientes capítulos: Capítulo I. Generalidades del Manual; Capítulo II. Caracterización del proceso y Listado Maestro de Documentos; Capítulo III. Políticas asociadas, Procedimientos, guías, formatos e instructivos; Capítulo IV. Controles del proceso
2	17 -09-2014 Directiva 19 del 2014	Funcionarios Proceso	Grupo desarrollo Organizacional	Sergio Bueno Aguirre Director	Actualizar las versiones de los seis procedimientos obligatorios que contempla la NTCGP 1000:2009 para controlar los documentos del SIG.
3	10-05-2017 Resolución 717 de 2017	Funcionarios Proceso	Grupo desarrollo Organizacional	Chistian Kruger Sarmiento Director	Definir y adoptar los elementos esenciales del SIG. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS: Definir objetivo, alcance, responsables, entradas requeridas y salidas esperadas, los recursos necesarios para su operación y los indicadores de desempeño para asegurar su eficacia y control.



EDF.14 v3

