

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	PRO-GCM-100-001 20/Oct/2021 16:10:17 Versión 17
---	---	--

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna y/o externa emitida por la Supervigilancia y dirigida a los diferentes grupos de interés.

• **ALCANCE**

Inicia con la solicitud de diseño y/o publicación de información, continua con las acciones comunicativas y termina con divulgación evaluación y seguimiento de la información.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	RECIBIR SOLICITUDES DE ELABORACIÓN DE COMUNICACIÓN (DISEÑO, REVISIÓN DE DOCUMENTOS Y PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN) EXTERNAS E INTERNAS.	Las diferentes áreas de la Supervigilancia solicitan a través de la mesa de ayuda, la elaboración y/o revisión de documentos o publicaciones para los diferentes Grupos de Interés. Para el desarrollo de esta actividad se debe tener en cuenta los criterios establecidos dentro del Manual de Comunicaciones y los tiempos de respuesta en la mesa de servicios. (24 horas laborales, aproximadamente 3 días si la información está completa).	Líder de cada proceso	Solicitud de Comunicaciones en la mesa de servicio. Formato de seguimiento
2	CLASIFICAR Y ASIGNAR SOLICITUDES	El líder del Proceso de Comunicaciones y/o su delegado recibe la solicitud y la direcciona a uno de los profesionales del área para que procedan con la revisión, elaboración, redacción, y/o diseño de la pieza comunicativa.	Líder del Proceso de Comunicaciones	Asignación en la Mesa de servicios.
3	REVISAR Y VERIFICAR SOLICITUD	El profesional a quien se le asignó la solicitud, verifica que ésta contenga la información necesaria para la revisión, elaboración, redacción, y/o diseño de la pieza comunicativa siguiendo el Manual de Comunicaciones. Si cumple con los requisitos establecidos en el Manual de Comunicaciones, continúe con la actividad No. 5, si NO cumple continúe con la actividad No. 4.	Profesional de Comunicaciones	N/A
4	DEVOLVER SOLICITUD	Se devuelve la solicitud al área para su corrección, aclarando los motivos de la devolución El Medio empleado para la comunicación es la mesa de servicio donde de adjuntar o aclarar la	Profesional de Comunicaciones Servidor público solicitante	Solicitud de ajustes en la mesa de servicio

**Superintendencia de
Vigilancia y Seguridad
Privada**

		PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		PRO-GCM-100-001 20/Oct/2021 16:10:17 Versión 17
		información.		
5	COMPLETA LAS INFORMACIÓN Y ENVÍA LA ACTUALIZACIÓN DEL FORMULARIO	Remite la solicitud con los ajustes pertinentes al profesional que lo ha solicitado, el cual verifica que la información este completa.	Servidor público solicitante	
6	ELABORAR PROPUESTA DE DISEÑO Y/O PUBLICACIÓN	El profesional elabora la propuesta de Comunicación o publicación, siguiendo lo estipulado en el Manual de Comunicaciones. Continúa con la actividad No.7	Profesional de Comunicaciones designado	Pieza grafica/ campaña y/o publicación
7	REVISAR Y VALIDAR LA PROPUESTA	La Asesora de Comunicaciones valida la propuesta (documentos, comunicados de prensa, boletines y/o las piezas comunicativas) teniendo en cuenta la solicitud enviada. Si aprueba se continua con la actividad No.8, No valida, continúe con la actividad No. 6.	Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico
8	REMITIR AL SOLICITANTE LA PROPUESTA DE DISEÑO Y/O PUBLICACIÓN	Se remite la propuesta de la comunicación para que sea revisada por el solicitante y decide si la aprueba o si hace ajustes. Si la aprueba, el profesional de comunicaciones carga en la mesa de servicio la evidencia de la publicación, documento periodístico, pieza grafica final. continúa con la actividad No. y con las actividades No. 10 y No. 11.	Profesional de Comunicaciones	Cargue de respuesta de la solicitud en la mesa de servicios
9	REVISIÓN Y/O APROBACIÓN DE PROPUESTA POR EL AREA SOLICITANTE	Si el área solicitante revisa la propuesta y tiene observaciones, el profesional del área de comunicaciones continua con la actividad No. 6, No. 7 y No. 8. Si la aprueba, el profesional de comunicaciones debe continua con actividad No 10		Observaciones en la Mesa de servicios
10	PUBLICAR O REMITIR DOCUMENTO SEGÚN LA SOLICITUD	El profesional de comunicaciones publica a través de los diferentes canales de comunicación de la Entidad las respuestas a las solicitudes una vez estén aprobadas, para el desarrollo de esta actividad remítase al Manual de Comunicaciones y Manual de pagina web.	Profesional de Comunicaciones	Publicación

**Superintendencia de
Vigilancia y Seguridad
Privada**

		PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		PRO-GCM-100-001
				20/Oct/2021 16:10:17
				Versión 17
11	REGISTRO DE DOCUMENTOS REALIZADOS Y ELABORADOS	Seguimiento a publicaciones externas e internas y documentos revisados	Profesional de Comunicaciones	Seguimiento solicitudes de publicación de Información Seguimiento solicitudes página web Por medio de los formatos (FOR-GCM-100-006 / FOR-GCM-100-003)

• NORMATIVIDAD

- Directriz Presidencial sobre el manejo de imágenes, mensajes y de publicidad No. 5 del 24 de noviembre de 2014
- Constitución Política Nacional
- Ley 1757 de 2015 Participación
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública
- Política Integral de Comunicación Pública para el sector Defensa – 2013
- Manual de Comunicaciones de la SuperVigilancia

• GLOSARIO

- MESA DE SERVICIOS : Herramienta tecnológica en la cual la Oficina de Comunicaciones recibe, responde y da seguimiento solicitudes de Comunicaciones de las áreas y grupos de valor.
- PIEZA COMUNICATIVA: Es el medio por el cual una Oficina de Comunicaciones emite un mensaje a los diferentes Grupos de Interés. Cada pieza de comunicación debe ser acorde a cada necesidad, marcando una clara identidad.
- BOLETÍN DE PRENSA: Es una herramienta efectiva para difundir a los servidores públicos, a la ciudadanía, a las entidades públicas y privadas, así como a los demás grupos de interés, las acciones, actividades, proyectos y planes que adelanta la Entidad.
- COMUNICACIÓN INTERNA: La comunicación interna está dirigida al usuario interno, al trabajador y es contemplada como el agente dinamizador de los procesos de gestión evidenciados al interior de la entidad y nace como respuesta a las nuevas necesidades de motivar al equipo y de mantenerlo informado de los cambios organizacionales y de los temas de su interés.
- COMUNICACIÓN EXTERNA: La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes grupos de interés y están encaminados a mantener o mejorar las relaciones con ellos y a alcanzar un determinado nivel de reconocimiento y posicionamiento, es decir, que también se encarga de gestionar la imagen que la Entidad quiere proyectar.

• DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Comunicaciones de la SuperVigilancia
- Formato de Seguimiento solicitudes de publicación de Información
- Formato Seguimiento solicitudes página web

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Monica Aldana Rodríguez	Contratista	Comunicaciones
REVISÓ	Juan Camilo Rocha	coordinador	Comunicaciones

**Superintendencia de
Vigilancia y Seguridad
Privada**

		PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		PRO-GCM-100-001
				20/Oct/2021 16:10:17
				Versión 17
APROBÓ	Diana Medina	Coordinadora	Planeación	
		Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		