

**1. Objetivo**

Posicionar la entidad y su gestión de IVC, con acciones de comunicación interna y externa, que generen conocimiento sobre los beneficios del Sistema de Subsidio Familiar para sus grupos de valor de los colombianos respecto del subsidio familiar y los servicios sociales que prestan las cajas de compensación familiar

**2. Alcance**

Inicia con la planificación de las actividades de comunicación que buscan impactar al público interno y externo con estrategias de comunicación para informar la gestión de la Superintendencia y los temas relacionados con el subsidio familiar y finaliza con la adopción de acciones que permitan mejorar el proceso de comunicación

**3. Responsable - Líder de Proceso**

Asesor de prensa

**4. Definiciones**

ECO: Estrategia de Comunicación Organizacional

**4. Ciclo PHVA (Proceso)**

Proveedor	Entradas	Actividades <u>Planear</u>	Salidas	Usuario
Alta consejería para las comunicaciones de la Presidencia de la República.  Proceso Direccionamiento Estratégico  Proceso Planeación Institucional	Modelo de Comunicación Pública organizacional e informativa para entidades del estado MCPOI – USAID. Marco Legal  Lineamientos Estratégicos  -Plan Estratégico institucional	Establecer la Política de comunicación	Políticas de Comunicación	Cientes Internos y Externos
Proveedor	Entradas	Actividades <u>Hacer</u>	Salidas	Usuario
Profesional Especializado de Prensa	Necesidades de los procesos respecto a temas de Comunicaciones  Directrices Internas de Comunicación  -Políticas de comunicación  -Plan Estratégico de Comunicaciones de la SSF – PECO  -Información institucional	Actualizar el Manual de Comunicación Interna, externa e imagen Institucional	Manual de Comunicación Interna	Todos los procesos de la SSF
Profesional Especializado de Prensa  Dependencias de la SSF	Política de Comunicación Marco Legal  - Planes de Acción de las dependencias	Actualizar la Estrategia de Comunicaciones de la SSF - ECO	Estrategia de Comunicación Para la SSF	Cientes Internos y Externos
Todos los procesos de la SSF	Estrategia de Comunicación para la SSF.  Plan Operativo Anual.	Desarrollar actividades del Proyecto de Difusión con Presupuesto Nacional	Ejecución actividades del Proyecto de Difusión	Cientes externos  Todos los procesos de la SSF
Todos los procesos de la SSF	Base de datos de medios masivos de comunicación  Información institucional	Implementar estrategias de penetración en los medios masivos de comunicación	Registro de Acceso a medios	Cientes externos  Todos los procesos de la SSF

Proveedor	Entradas	Actividades <u>Verificar</u>	Salidas	Usuario
Todos los procesos de la SSF	Políticas de comunicación Estrategia de Comunicaciones de la SSF - ECO Información institucional Recursos técnicos, financieros y de personal	Evaluar anualmente la ECO	Indicador cumplimiento de la Estrategia Formulada. Monitoreo de Oficina de Prensa. (Actas)	Todos los procesos de la SSF
Community manager o quien haga sus veces	Información de gestión sobre redes sociales de la SSF	Realizar la medición de crecimiento de seguidores de las Redes Sociales Facebook y Twitter	Diagnóstico de comunicación externa	Procesos Comunicación Pública y Dirección Estratégico
Todos los procesos de la SSF	Informes de gestión Informes de auditorías Reporte de hallazgos	Atender auditorías (externa e interna) y entregar la información necesaria o requerida, realizar seguimiento indicadores de gestión, revisión del cumplimiento legal y análisis de riesgos	Reporte de auditorías, reporte de hallazgos, oportunidades de mejora	Procesos Dirección Estratégico, Planeación Institucional y Evaluación y Control
Proveedor	Entradas	Actividades <u>Actuar</u>	Salidas	Usuario
Proceso Evaluación y Control Entes de control	Informes de gestión Informes de auditorías Reporte de hallazgos	Elaborar e implementar las acciones correctivas y de mejora	Planes de Mejoramiento y acciones de mejora	Entes de Control Proceso Dirección Estratégico Proceso Evaluación y
5. Identificación de Partes Interesadas				
Partes Interesadas		Necesidades		Expectativas
Ver documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas - SSF				
6. Indicadores				
Ver Matriz de Indicadores				
7. Riesgos				
Ver Mapas de Riesgos (Gestión y Corrupción)				
8. Requisitos Legales				
Ver Normograma				
9. Control de Cambios				
Versión	Descripción			Fecha
1	Se genera este documento sin cambios de versión, debido a que la plantilla "Caracterización de Proceso" se desajustó después del daño sufrido por el aplicativo ISOLución desde el 30 de junio de 2010, lo cual imposibilitó su lectura adecuada al no llamar los links creados y no corresponder la información arrojada con los campos de la originalmente aprobada.			13 jul. 2010
2	El cambio en la versión se genera debido a las observaciones realizadas por la parte auditora de certificación, en la cual se sugieren cambios sobre la interacción entre procesos. También hay modificaciones en los campos para incluir riesgos, requisitos de norma y unificar los procesos de verificar. Además surgen cambios en el contenido de algunas actividades y actualización de procedimientos.			15 sep. 2011
3	Se modifica el objetivo para ajustarlo a las necesidades de la entidad y en el tema de recursos de inversión al proyecto aprobado por el Departamento Nacional de Planeación. Se elimina del proceso el procedimiento "Participar en Ferias y Eventos" dado que esta actividad la desarrolla la Oficina de Protección al Usuario. Se elimina del proceso el procedimiento "Realización de audiencia de rendición de cuentas" dado que el proceso no lidera esta actividad. Se adiciona la actividad de "Desarrollar las actividades del Proyecto de Difusión con Presupuesto Nacional" dado que esto es una responsabilidad del proceso			14 nov. 2014
4	El crecimiento de nuevos canales de comunicación virtual hacen necesario replantear tanto la estrategia como la implementación del proceso de comunicación			14 dic. 2017
5	Se realiza actualización en las actividades que ejecuta el proceso, se actualiza los proveedores, entradas, salidas y usuarios. Adicionalmente se hace modificación a la estructura del formato de presentación de la caracterización.			24-jun-20
10. Aprobaciones				
Elaboró: John Gaviria Marin Profesional Especializado - Asesor prensa Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: 24 junio 2020		Revisó: Yully Astrid Quiroga Forero Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 30 junio 2020		Aprobó: Mauricio González Barrero Superintendente del Subsidio Familiar (E) Fecha: 2 julio 2020