

• **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.

1	Revisar las solicitudes que llegan al correo electrónico y el centro de servicios	Las áreas realizan las solicitudes y acorde a los tiempos de entrega se establece el cronograma de realización de los diferentes insumos.	Profesional de comunicaciones y líder del proceso	Solicitud de Comunicaciones en la mesa de servicio o correo electrónico.
Punto de control	Aprobado Sí – seguir al punto 2			

	No – seguir al punto 3			
2	Clasificar la solicitud acorde al requerimiento	Cubrimiento de eventos, diseño gráfico, grabación, revisión y corrección de textos, creación de campañas y estrategias comunicativas y publicación en página web, intranet, redes sociales y correo electrónico	Profesional de comunicaciones y líder del proceso	Trazabilidad de correos entre el equipo de trabajo para articular la realización y entrega de los productos solicitados.
3	Devolver al área para que complemente la información o haga una aclaración de la solicitud	Si la solicitud no cuenta con la información necesaria para la revisión, elaboración, redacción, y/o diseño de la pieza comunicativa siguiendo el Manual de Comunicaciones.	Profesional de Comunicaciones	Soporte de la devolución de la solicitud
4	Recepcionar nuevamente la información.	Con la información completa, se desarrolla el insumo comunicativo solicitado.	Profesional de Comunicaciones	El insumo comunicativo finalizado

Punto de control	Aprobado el punto 2 Sí – pasar al punto 6 No – pasar al punto 5			
5	Ajustar acorde a los comentarios del área.	Se realizan los ajustes solicitados por parte del área	Servidor público solicitante para publicar.	
6	Realizar la publicación acorde al requerimiento de comunicación externa o interna.	Se realiza la publicación en el canal solicitado: correo institucional, redes sociales, página web o intranet.	Profesional de Comunicaciones designado	Pieza gráfica/ campaña y/o publicación
7	Publicar en canales internos de la entidad	Correo institucional Intranet Fondo pantalla	Oficina de comunicaciones	Publicación en el canal solicitado

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	PRO-GCM-100-001
		10/Dic/2024 10:14:07
		Versión 19

8	Publicar canales externos de la entidad	Página web Redes sociales Cubrimiento de eventos	Oficina de comunicaciones	Publicación en el canal solicitado
---	---	--	---------------------------	------------------------------------

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.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		
---	--	--



PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

PRO-GCM-100-001

10/Dic/2024 10:14:07

Versión 19

- 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

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Lizeth Tovar Hincapié	Contratista	Comunicaciones
REVISÓ	Germán Guillermo Romero Cárdenas	Profesional de Defensa	Comunicaciones
APROBÓ	Jenny Andrea Diaz Criollo	Coordinadora	Mejora Institucional
APROBÓ	Juan Diego Angarita Ospina	Jefe de Oficina	Planeación

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada