

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	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.
<b>Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada</b>				

   		<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		PRO-GCM-100-001
				20/Oct/2021 16:10:17
				<b>Versión 17</b>
3	REVISAR Y VERIFICAR SOLICITUD	<p>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.</p> <p>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.</p>	Profesional de Comunicaciones	N/A
4	DEVOLVER SOLICITUD	<p>Se devuelve la solicitud al área para su corrección, aclarando los motivos de la devolución</p> <p>El Medio empleado para la comunicación es la mesa de servicio donde de adjuntar o aclarar la información.</p>	Profesional de Comunicaciones Servidor público solicitante	Solicitud de ajustes en la mesa de servicio
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	<p>El profesional elabora la propuesta de Comunicación o publicación, siguiendo lo estipulado en el Manual de Comunicaciones.</p> <p>Continúa con la actividad No.7</p>	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)	Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico
		<b>Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada</b>		

   		<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		<b>PRO-GCM-100-001</b> <b>20/Oct/2021 16:10:17</b> <b>Versión 17</b>
		<p>teniendo en cuenta la solicitud enviada.</p> <p>Si aprueba se continua con la actividad No.8, No valida, continúe con la actividad No. 6.</p>		
8	REMITIR AL SOLICITANTE LA PROPUESTA DE DISEÑO Y/O PUBLICACIÓN	<p>Se remite la propuesta de la comunicación para que sea revisada por el solicitante y decide si la aprueba o si hace ajustes.</p> <p>Si la aprueba, el profesional de comunicaciones carga en la mesa de servicio la evidencia de la publicación, documento periodístico, pieza grafica final.</p> <p>continua con la actividad No. y con las actividades No. 10 y No. 11.</p>	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	<p>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.</p> <p>Si la aprueba, el profesional de comunicaciones debe continua con actividad No 10</p>		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	Profesional de Comunicaciones	Publicación
		<b>Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada</b>		

		<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		<b>PRO-GCM-100-001</b> <b>20/Oct/2021 16:10:17</b> <b>Versión 17</b>
		una vez estén aprobadas, para el desarrollo de esta actividad remítase al Manual de Comunicaciones y Manual de pagina web.		
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.

**Superintendencia de Vigilancia y  
Seguridad Privada**

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

- 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 Rodriguez	Contratista	Comunicaciones
REVISÓ	Juan Camilo Rocha	coordinador	Comunicaciones
APROBÓ	Diana Medina	Coordinadora	Planeación

**Superintendencia de Vigilancia y  
Seguridad Privada**