

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

Profesional Especializado de Comunicaciones

4. Definiciones

Estrategia de Comunicación Organizacional

5. Ciclo PHVA

Proveedor	Entradas	Actividades <u>Planear</u>	Salidas	Usuario
Consejería para las Comunicaciones Presidencia de la República Ministerio del Trabajo Proceso Direccionamiento Estratégico	Marco Legal Lineamientos Estratégicos Plan Estratégico institucional	Establecer la Política de comunicación	Política de Comunicación	Clientes Internos y Externos
Proveedor	Entradas	Actividades <u>Hacer</u>	Salidas	Usuario
Superintendente Superintendentes Delegados Responsables Procesos	Necesidades de los procesos respecto a temas de Comunicaciones Directrices Internas de Comunicación Políticas de comunicación Plan Estratégico de Comunicaciones de la Superintendencia Superintendencia del Subsidio Familiar – PECO Información institucional	Actualizar el Manual de Comunicación Interna, externa e imagen Institucional	Manual de Comunicación Interna	Todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
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 Superintendencia del Subsidio Familiar – Estrategia de Comunicación Interna	Estrategia de Comunicación para la Superintendencia del Subsidio Familiar	Clientes Internos y Externos
Todos los procesos de la de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Estrategia de Comunicación para la Superintendencia del Subsidio Familiar . Plan Operativo Anual	Desarrollar actividades del Proyecto de Difusión con Presupuesto Nacional	Ejecución actividades del Proyecto de Difusión	Clientes externos Todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Áreas Misionales	Cajas de Compensación Familiar Medios de Comunicación Gremios	Implementar estrategias de penetración en los medios masivos de comunicación	Directorio Bases de datos	Clientes externos Todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Proveedor	Entradas	Actividades <u>Verificar</u>	Salidas	Usuario
Todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Políticas de comunicación Estrategia de Comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar - Estrategia Comunicaciones Información institucional Recursos técnicos, financieros y de personal	Evaluar anualmente la Estrategia de Comunicaciones	Actualización de la Estrategia Formulada. Monitoreo de Oficina de Prensa.	Todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
Administrador Redes Sociales/Community manager o quien haga sus veces Estrategia Redes Sociales Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	Información de gestión sobre redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Realizar la medición de crecimiento de seguidores de las Redes Sociales Facebook y Twitter.	Diagnóstico de comunicación externa en canales digitales	Procesos Comunicación Pública y Direccionamiento Estratégico
Todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Informes de gestión Informes de auditorías	Atender auditorías (externa e interna) y entregar la información necesaria o requerida, seguimiento indicadores de gestión, revisión del cumplimiento legal y análisis de riesgos	Reporte de auditorías, reporte de hallazgos, oportunidades de mejora	Procesos Direccionamiento Estratégico, Planeación Institucional y Evaluación y Control Entes de 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 Direccionamiento Estratégico Proceso Evaluación y Control
6. Identificación de Partes Interesadas				
Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas	
Ver documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas - Superintendencia del Subsidio Familiar				
7. Indicadores				
Matriz de indicadores gestion				
8. Riesgos				
Matriz de riesgos gestion y corrupcion				
9. Estructura de Información				
Tablas de retencion Informacion adicional				
10. Sistemas de información				
Aplicativos, herramientas o sistema				
11. Requisitos Legales				
Ver Normograma				
12. 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.			Julio 13 de 2010
2	El cambio en la versión se genera debido a las observaciones realizadas por la Pre auditoria 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.			Septiembre 15 de 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.			Noviembre 14 de 2014
4	El crecimiento de nuevos canales de comunicación virtual hacen necesario replantear tanto la estrategia como la implementación del proceso de comunicación			Diciembre 14 de 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.			Junio 24 de 2020
6	Se realiza la actualización ya que se ajustan los proveedores, las actividades del ciclo PHVA, las salidas y los clientes del proceso.			Junio 21 de 2023
13. Aprobaciones				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Nombre: Nathaly Margarita Gómez y Andrés Jurado.		Nombre: Juan Sebastián Velásquez Roa		Nombre: John Gaviria Marín
Cargo: Diseñadores - contratistas		Cargo: Periodista - Contratista		Cargo: Profesional Especializado Comunicaciones - Despacho
Fecha: 26 / jun / 2023		Fecha: 26 / jun / 2023		Fecha: 26 / jun / 2023