

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS DIVRI
Código: CE- CP- 001
Versión No: 01
Vigente a partir de: 22 de diciembre de 2023

PROCESO	Comunicaciones estratégicas DIVRI					LIDER DEL PROCESO	Director DIVRI	
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	Misional		Apoyo	Seguimiento y evaluación		
OBJETIVO	Generar acciones comunicativas, mediante la promoción de eventos, actividades, programas, proyectos y demás acciones que permitan impactar a los usuarios y grupos de valor, a través de la divulgación de piezas comunicativas internas y externas, para contribuir al logro de los objetivos definidos en el plan de comunicaciones estratégicas							
ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades y requerimientos en materia de comunicaciones internas y externas, hasta la evaluación el desarrollo e implementación de las campañas publicitarias a través de encuestas, métricas de redes sociales y la participación (número de inscripciones, registros y asistencias)							

CARACTERIZACION DEL PROCESO						
ENTRADAS			ACTIVIDAD	SALIDAS		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	INSUMOS		PRODUCTO	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
PLANEAR						
Veteranos, pensionados y beneficiarios Ministerio de Defensa. - UGG Fuerza Pública. Medios de comunicación.	Procesos Estratégicos y Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo Alta dirección	Contexto estratégico. Análisis de entornos (económico, social, etc), necesidades y expectativas de los veteranos. Políticas y Lineamientos para Veteranos y Rehabilitación inclusiva. Documentos de planeación estratégica Política Pública: Veteranos y Veteranas generadores de cambio 2023-2027.	Identificar las necesidades y requerimientos en materia de comunicaciones internas y externas de la DIVRI, de acuerdo con los Grupos de Valor: Veteranos, beneficiarios, usuarios y pensionados. Servidores públicos de la DIVRI	Diagnóstico de necesidades de la DIVRI en materia de comunicaciones	Procesos Estratégicos. Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo Alta Dirección	Grupos de valor Ministerio de Defensa Entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa Fuerzas Militares y Policía Nacional Medios de comunicación

CARACTERIZACION DEL PROCESO						
ENTRADAS			ACTIVIDAD	SALIDAS		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	INSUMOS		PRODUCTO	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Grupos de valor de la DIVRI. Ministerio de Defensa UGG. Fuerza Pública. Medios de comunicación.	Procesos Estratégicos Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo Alta Dirección DIVRI	Diagnóstico de necesidades de la DIVRI en materia de comunicaciones PECO Directrices formuladas por la alta Dirección alineadas con el Plan Estratégico Sectorial (PES), Plan Estratégico Institucional. Calendario de eventos	Formular el plan de comunicación interno y externo para establecer las estrategias y lineamientos de comunicación y divulgación de la DIVRI	Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO).	Procesos Estratégicos. Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo Alta Dirección	Grupo de Valor
HACER						
Grupos de valor de la DIVRI Ministerio de Defensa UGG Medios de comunicación.	Procesos Estratégicos Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo DIVRI. Alta Dirección DIVRI	Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO). Manual de marca de diseño del Gobierno Nacional y del Ministerio de Defensa Nacional. Encuestas de participación ciudadana	Planear y ejecutar las campañas publicitarias descritas en el PECO, (aplica para los grupos de valor)	Guiones, videos, parrilla de redes sociales, piezas digitales, piezas para impresión, reportes periódicos, actas, noticias, cuñas publicitarias, mensajes institucionales emitidos en canales públicos y privados, historias escritas, bullets, discursos, comunicados, material audiovisual, redacción, cubrimiento de eventos en fotografía, video, y edición	Procesos Estratégicos DIVRI Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo	Grupos de valor e interés determinados en la estrategia, plan, campaña, etc. Medios de Comunicación Entidades públicas

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
ENTRADAS			ACTIVIDAD	SALIDAS		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	INSUMOS		PRODUCTO	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Grupos de valor de la DIVRI. Ministerio de Defensa UGG. Medios de comunicación.	Procesos Estratégicos Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de prestaciones sociales Procesos de Apoyo. Alta Dirección DIVRI	Campañas publicitarias Requerimiento de actualización de noticias y piezas publicitarias en los canales digitales	Divulgar las piezas de comunicación (videos, noticias, publicaciones en redes sociales, impresos, etc), a los ciudadanos	Piezas comunicativas publicadas a través de los diferentes medios y canales de comunicación.	Alta Dirección. Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo	Grupos de valor e interés determinados en la estrategia, plan, campaña, etc. Medios de Comunicación Entidades públicas Ciudadanos
Grupos de valor de la DIVRI. Ministerio de Defensa UGG. Medios de comunicación.	Procesos Estratégicos Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo DIVRI. Alta Dirección DIVRI	Requerimientos en materia de comunicación para atender situaciones de crisis Manual de crisis Contingencias presentadas Encuestas y mensajes de satisfacción	Asesorar en materia de comunicación es, para fortalecer la imagen reputacional, el relacionamiento de la DIVRI y sus Grupos de Valor.	Asesoría en términos de comunicación estratégica	Alta Dirección. Procesos Estratégicos. Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones Sociales Procesos de Apoyo	Grupos de valor e interés determinados en la estrategia, plan, campaña, etc. Medios de Comunicación. Entidades públicas. Ciudadanos.

CARACTERIZACION DEL PROCESO						
ENTRADAS			ACTIVIDAD	SALIDAS		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	INSUMOS		PRODUCTO	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Ministerio de Defensa UGG Viceministerio de Veteranos y del GSED	Alta Dirección DIVRI	Requerimientos desde el Viceministerio de Veteranos y del GSED	Atender y desarrollar requerimientos formulados por el Viceministerio de Veteranos y del GSED en materia de comunicaciones, para fortalecer la imagen institucional y corporativa	Cubrimiento periodístico de eventos, espacios de Rendición de Cuentas, Ferias Institucionales, Feria de Expodefensa en los que participa la DIVRI. Realización de bullets, ayudas y videos	Dirección DIVRI	Ministerio de Defensa UGG. Viceministerio de Veteranos y del GSED
VERIFICAR						
Ministerio de Defensa UGG. Fuerza Pública. Medios de comunicación. Grupos de valor Ciudadanos	Procesos Estratégicos Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de prestaciones sociales Procesos de Apoyo DIVRI.	Informes, reportes y/o demás documentos que evidencian la ejecución de las diferentes actividades.	Evaluar el desarrollo e implementación de las campañas publicitarias a través de encuestas, métricas de redes sociales y la participación (número de inscripciones, registros y asistencias)	Elaboración del informe de impacto en medios de comunicación y redes sociales.	Procesos Estratégicos Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Proceso de Prestaciones sociales Alta Dirección DIVRI	Ministerio de Defensa UGG. Viceministerio de Veteranos y del GSED



DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS DIVRI

Código: CE- CP- 001

Versión No: 01

Vigente a partir de: 22 de diciembre de 2023

CARACTERIZACION DEL PROCESO

CARACTERIZACION DEL PROCESO						
ENTRADAS			ACTIVIDAD	SALIDAS		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	INSUMOS		PRODUCTO	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
ACTUAR						
<p>Grupos de valor de la DIVRI</p> <p>Organismos de control-Gobierno Nacional</p> <p>Ministerio de Defensa UGG</p> <p>Oficina de control interno sectorial</p>	<p>Procesos Estratégicos</p>	<p>Informes, reportes y/o demás documentos que soportan la necesidad de realizar actualizaciones o mejoras al proceso.</p>	<p>Identificar e implementar acciones correctivas y/o oportunidades de mejora para el proceso.</p>	<p>Acciones correctivas y/o oportunidades de mejora documentadas.</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Procesos Estratégicos</p> <p>Proceso de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva</p> <p>Proceso de Prestaciones Sociales</p> <p>Procesos de Apoyo DIVRI</p>	<p>Entes de Control</p> <p>Alta dirección de DIVRI</p>

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS DIVRI
Código: CE- CP- 001
Versión No: 01
Vigente a partir de: 22 de diciembre de 2023
RECURSOS
HUMANOS
FISICOS, TECNOLOGICOS, FINANCIEROS Y OTROS

El equipo de comunicaciones estratégicas actualmente se encuentra conformado por:
(02) dos comunicadores sociales y periodistas.
(01) publicista y diseñador.

Cuatro computadores: (02) Lenovo y (02) iMac.
(02) cámara Sony.
(02) trípode para cámara.
(01) reflector de luz.
(01) micrófonos.
Red de internet.
(03) plataformas en redes sociales: X, Instagram, Facebook, material POP
(02) impresoras
(01) impresoras de fotografía
(01) televisor

SALIDA NO CONFORME
PRODUCTO /SERVICIO
REQUISITO DE CONFORMIDAD
TRATAMIENTO

Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO).

Oportunidad: el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) se estructura, presenta y realiza

Cumplimiento: 90%

Corrección: Presentan los ajustes al PECO dentro de los (10) diez días hábiles siguientes.

Productos para campañas (Guiones, videos, parrilla de redes sociales, piezas digitales, piezas para impresión, reportes periódicos, actas, noticias, cuñas publicitarias, mensajes institucionales emitidos en canales públicos y privados, historias escritas, bullets, discursos, comunicados, material audiovisual, redacción, cubrimiento de eventos en fotografía, video, y edición

Oportunidad: Las piezas de comunicaciones se realizan y entregan según lo planeado.

Cumplimiento: 70%


Corrección: Realizar el ajuste de las piezas de comunicaciones, dentro de los (2) dos días hábiles siguientes.

Informe de análisis del impacto de los productos comunicativos a través de la medición y seguimiento de los indicadores determinados.

Oportunidad: Los informes de seguimiento y análisis del impacto se presentan y entrega de acuerdo con los resultados obtenidos.

Cumplimiento: 90%

Corrección: Realizar los ajustes al informe de seguimiento y análisis de impacto dentro de los (10) diez días hábiles siguientes.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CE- CP- 001 Versión No: 01 Vigente a partir de: 22 de diciembre de 2023
	COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS DIVRI	


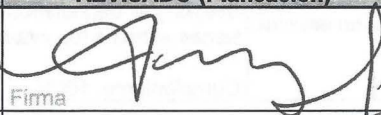

Asesoría en términos de comunicaciones estratégicas	Oportunidad: la asesoría en materia de comunicaciones estratégicas se realiza de acuerdo con los requerimientos de la alta Dirección Cumplimiento: 100%	Corrección: Realizar las recomendaciones a la Dirección de y a los Grupos Internos dentro del (01) un día hábil siguiente.
Cubrimiento periodístico de eventos en los que participa la DIVRI y el Viceministerio de Veteranos y del GSED, en asuntos pertinentes de los veteranos de la fuerza pública	Oportunidad: Los eventos se acompañan y atienden de acuerdo con el requerimiento formulado y se realiza el despliegue periodístico de acuerdo con lo planeado, en temas afines a los veteranos de la fuerza pública Cumplimiento: 100%	Corrección: Realizar los ajustes al despliegue periodístico dentro de (02) dos días hábiles siguientes.

SISTEMA DE GESTIÓN		
MIPG	RIESGOS	INDICADORES
Política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción Política de gobierno digital Política de servicio al ciudadano, Política de racionalización de trámites Política de participación ciudadana en la gestión	Ver matriz de Riesgos de la Dirección	Ver tablero de indicadores

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS DIVRI
Código: CE- CP- 001
Versión No: 01
Vigente a partir de: 26 de diciembre de 2023

6. Tips para grabar un video para la DIVRI.
7. Tips para tener en cuenta a la hora de tomar una fotografía.

REVISADO Y APROBADO

	ELABORADO	REVISADO (coordinador)	REVISADO (Planeación)	APROBADO (director)
Nombres y apellidos	 Firma	N/A	 Firma	 Firma
	NATALIA CHAVERRIA SEPULVEDA	N/A	FREDY SALINAS PERILLA	MY (RA) JUAN CARLOS BARRERA MEDINA
Grado y cargo	Asesor del Sector Defensa – Proceso de Comunicaciones	N/A	Profesional de Defensa – Proceso de Direccionamiento Estratégico	Director del Sector Defensa - Director DIVRI
Fecha	26 de diciembre 2023	N/A	26 de diciembre 2023	26 de diciembre 2023

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
1	Creación	Creación y levantamiento de la caracterización del proceso debido a la restructuración de Ministerio de Defensa Nacional y la creación de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI	26 de diciembre 2023



DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS DIVRI

Código: CE- CP- 001

Versión No: 01

Vigente a partir de: 22 de diciembre de 2023

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
1	Creación	Creación y levantamiento de la caracterización del proceso debido a la reestructuración de Ministerio de Defensa Nacional y la creación de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI	22 de diciembre 2023