






| | | | |
|--|---|---|---|
|   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| | |
|------------------------|---|
| TIPO DE PROCESO | Estratégico _____ Misional _____ Apoyo <u>X</u> Seguimiento y Control _____ |
| RESPONSABLE | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones |
| OBJETIVO | Divulgar la comunicación interna y externa hacia los diferentes grupos de interés, contribuyendo a la imagen institucional. |
| ALCANCE | Inicia con la definición de los lineamientos de comunicaciones y finaliza con la formulación e implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. |

| ENTRADAS | | ACTIVIDADES | SALIDAS | |
|---|--|---|---|---|
| PROVEEDOR | INSUMOS | | SERVICIOS Y/O PRODUCTOS | CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO |
| Planear | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional y Territorial Gestión Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> Normatividad | Identificar la normatividad aplicable al proceso | <ul style="list-style-type: none"> Normograma | <ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Gestión Jurídica |
| <ul style="list-style-type: none"> Departamento Nacional de Planeación - DNP Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica | <ul style="list-style-type: none"> Directrices del DNP Plan Nacional de Desarrollo Plan Estratégico Anteproyecto de presupuesto Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público | Formular el Plan de Acción y el Plan de Adquisiciones | <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Plan de Adquisiciones | <ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica Seguimiento y Mejora Evaluación Independiente Gestión Financiera Gestión Contractual |
| <ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional | <ul style="list-style-type: none"> Normatividad interna y externa | Definir los lineamientos de comunicación de la Unidad | <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos de comunicación definidos y socializados | <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad |
| <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad | <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos de comunicaciones Directrices de Direccionamiento Estratégico Requerimientos de los demás procesos | Elaborar las estrategias de comunicación | <ul style="list-style-type: none"> Estrategias de comunicación definidas | <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad |
| Hacer | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> Metodología de Administración de Riesgos | Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el | <ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos del proceso | <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y mejora Evaluación independiente |


| | | | |
|--|---|---|---|
|   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| ENTRADAS | | ACTIVIDADES | SALIDAS | |
|--|--|---|--|--|
| PROVEEDOR | INSUMOS | | SERVICIOS Y/O PRODUCTOS | CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO |
| <ul style="list-style-type: none"> Evaluación Independiente | <ul style="list-style-type: none"> Metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales Procedimientos Informes de Control Interno Informes de revisión por la dirección | <p>plan de respuesta a los riesgos, identificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo</p> | <ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos de Corrupción Matriz de aspectos e impactos ambientales Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa Gestión de Talento Humano |
| <ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica | <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia | <p>Ejecutar el plan de acción</p> | <ul style="list-style-type: none"> Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN Soportes de la ejecución de las actividades | <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y mejora Evaluación Independiente |
| <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés | <ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de los procesos de comunicación | <p>1. Difundir la gestión institucional a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos</p> | <ul style="list-style-type: none"> Información difundida a través de boletines, intranet, internet, campañas, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés |
| <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés | <ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de los procesos de comunicación | <p>2. Fortalecer la imagen de la Unidad con los diferentes grupos de interés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Eventos Información difundida a través de boletines, intranet, internet, campañas, etc. Manual de imagen | <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Unidad Grupos de interés |
| Verificar | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión Plan de acción Mapa de Riesgos Reportes de ejecución presupuestal | <p>Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal</p> | <ul style="list-style-type: none"> Tablero de control con los resultados del proceso Informes de Gestión | <ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Seguimiento y Mejora Evaluación independiente |
| Actuar | | | | |



| | | | |
|--|---|---|---|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| ENTRADAS | | ACTIVIDADES | SALIDAS | |
|---|---|--|--|---|
| PROVEEDOR | INSUMOS | | SERVICIOS Y/O PRODUCTOS | CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente • Entes externos de control | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Informes de auditorias | Elaborar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora | <ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento | <ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Direccionamiento estratégico • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente |



| REQUISITOS DE LAS NORMAS | REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS | REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS |
|---|---|--|
| ISO 9001:2015 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Calidad 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 9. Evaluación del desempeño 9.1.2 Satisfacción del cliente 10. Mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva NTCGP 1000:2009 4.1. Requisitos Generales 4.2.1. Generalidades 4.2.3 Control de documentos | Lineamientos de comunicación definidos y socializados: <ul style="list-style-type: none"> • Debe cumplir con las normas legales • Deben estar aprobados por la Dirección General Estrategias de comunicación definidas Debe cumplir con las directrices de presidencia Debe contener estrategias de comunicación interna y externa. | Internos Todos los procesos de la Unidad: Que sean socializado Que los lineamientos sean claros Internos Todos los procesos de la Unidad: Deben ser socializadas Deben ser claras Deben ser factibles Internos Todos los procesos de la Unidad: La información debe ser veraz, oportuna y clara Externos Grupos de interés: La información debe ser veraz, oportuna y clara Que la información sea de interés nacional y/o regional |

| | | | |
|--|---|---|---------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>4.2.4. Control de los Registros 5.2. Enfoque al Cliente 7.4 Adquisición de bienes y servicios 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición 8.1. Generalidades</p> <p>MECI 2014 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano 1.2.1. Planes y programas 1.2.2. Modelo de operación por procesos 1.2.3 Estructura Organizacional 1.3 Componente administración del riesgo 2.1 Actividades de control 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.1.3 Plan de Mejoramiento 3. Eje transversal: Información y Comunicación</p> <p>NTC ISO 14001 4.1 Requisitos generales 4.3.1 Aspectos ambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.3.3 Objetivos, metas y programas 4.4.3 Comunicación 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva</p> <p>NTC – OHSAS 18001 4.1 Requisitos generales 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles 4.3.2 Requisitos legales y otros 4.3.3 Objetivos y programas (s) 4.4.3.1 Comunicación 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3. Investigación de Incidentes, No</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Eventos Debe cumplir con las expectativas de los asistentes Debe ser oportuno Debe fortalecer la imagen institucional Que los invitados o ponentes sean idóneos para el desarrollo temático del evento. <p>Manual de imagen Debe cumplir con las directrices de presidencia</p> | <p>Internos Todos los procesos de la Unidad: Que se informe oportunamente la fecha hora y lugar del evento Que se indique el tema a tratar en el evento</p> <p>Externos Grupos de interés: Que se informe oportunamente la fecha hora y lugar del evento Que se indique el tema a tratar en el evento</p> <p>Internos Todos los procesos de la Unidad: Deben ser socializado Deben ser claro</p> |
|---|---|--|

| | | | |
|--|---|---|---|
|   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| | | | |
|---|---------------------------|---|--|
| conformidades y acciones correctivas y preventivas. | | | |
| REQUISITOS LEGALES | GESTIÓN DEL RIESGO | INDICADORES | |
| Ver Normograma | Ver Mapa de Riesgos | Eficiencia | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 11257 • 11258 | |
| | | Efectividad | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 519 • 11261 | |
| | | Eficacia | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 11256 ○ 11259 ○ 11260 ○ 11262 ○ 11288 ○ 11290 ○ 11384 ○ 11385 ○ 11386 ○ 21465 • 21466 | |
| RECURSOS | | | |
| Humanos | | Tecnológicos | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicadores sociales • Periodistas • Diseñadores gráficos • Abogados con experiencia en cubrimientos | | <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Acceso a Internet • Intranet • Grabadoras de audio | |
| | | Infraestructura | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Muebles y enseres – puesto de trabajo • Equipos de computación, impresora, fax, scanner, extensiones telefónicas • Archivador de seguridad para hojas de vida | |

| | | | |
|--|---|---|---------------------|
|   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | |



| | | |
|--|---|--|
| periodísticos, comunicación externa, comunicación Interna, diseño gráfico y notas periodísticas <ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo o Técnico profesional en Áreas de la Comunicación • Auxiliar administrativo con conocimiento en áreas administrativas | <ul style="list-style-type: none"> • Cámara fotográfica • Equipo de edición • Software para graficación. | <ul style="list-style-type: none"> • Archivador de documentos |
|--|---|--|

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Ítem del cambio | Cambio realizado | Motivo del cambio | Fecha del cambio |
|---------|----------------------------------|---|--|------------------|
| 1 | Actividades (Entradas – Salidas) | Se incluyó una actividad dentro del verificar que establece el seguimiento a la gestión del proceso | Alineación de las actividades con la normatividad vigente y la estandarización de documentos | 30/05/2014 |
| 1 | Requisitos de las Normas | Se actualizó con los requisitos de los sistemas de gestión que se van a integrar junto con el de calidad (Seguridad y Salud Ocupacional, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional). | Implementación del Sistema Integrado de Gestión | 30/05/2014 |
| 1 | Documentación Relacionada | Se complementó con 4 procedimientos que no estaban documentados y corresponden a la gestión del proceso de comunicaciones. | Completar la documentación del proceso acorde con la totalidad de actividades que se adelantan en el proceso | 30/05/2014 |
| 1 | Políticas de Operación | Se incluyeron 2 políticas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. | Implementación del Sistema Integrado de Gestión y cumplimiento de la normatividad en materia de | 30/05/2014 |

| | | | |
|--|---|---|---|
|   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES | | Código: 140.11.09-1 |
| | | | Versión: 04 |
| | | | Fecha: 08/06/2016 |
| | | | Página 1 de 6 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| | | | Seguridad y Salud en el trabajo. | |
|---|---|--|---|-----------|
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de la norma Documentación relacionada Políticas de Operación | <ul style="list-style-type: none"> Se realizan algunos ajustes a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001 y MECI 2014 Se actualizan los procedimientos del proceso. Actualización de las políticas | <ul style="list-style-type: none"> Se ajusta de acuerdo con la operación actual y la esencia de servicio enmarcada en la normatividad vigente. | 5/11/2015 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Planear (Actividades) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyó una actividad dentro del Planear que establece la identificación de la Normatividad aplicable al proceso. | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Planear (Entradas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron en las Entradas los Proveedores y los Insumos que establece la identificación de la Normatividad aplicable al proceso | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Planear (Salidas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron los Productos y/o Servicios y los Clientes de esta actividad | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Planear (Actividades) | <ul style="list-style-type: none"> Se ajustó el nombre de la actividad dentro del Planear que establece la elaboración del Plan de Acción y el Plan de Adquisiciones | <ul style="list-style-type: none"> Eliminar la redundancia del nombre. | 2/06/2016 |



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS


**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE COMUNICACIONES**

Código: 140.11.09-1

Versión: 04

Fecha: 08/06/2016

Página 1 de 6

| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
|--|--|--|--|
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| | | | | |
|---|---|--|--|-----------|
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Planear (Entradas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron en las Entradas otros Proveedores e Insumos | <ul style="list-style-type: none"> Completar el total de Proveedores y de Insumos | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Planear (Salidas) | <ul style="list-style-type: none"> Se adicionaron otros Clientes de esta actividad | <ul style="list-style-type: none"> Completar el total de Clientes de esta actividad | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Hacer (Actividades) | Se incluyeron la identificación de los riesgos, los controles, la implementación del plan de respuesta a los riesgos, la identificación de los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos. | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Hacer (Entradas) | Se incluyeron los proveedores y los insumos | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos. | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Hacer (Salidas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron los servicios y/o productos y los clientes | <ul style="list-style-type: none"> SE incluyeron los servicios y/o productos y clientes pertinentes de esta actividad. | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Hacer (Actividades) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyó la ejecución del Plan de Acción | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con la labor de la Gestión de Comunicación | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Hacer (Entradas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron los proveedores y los insumos | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las entradas con lo establecido por la dinámica de la gestión. | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Hacer (Salidas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron los servicios y/o productos y los clientes | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las salidas con lo establecido por la dinámica de la gestión | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Verificar (Actividades) | <ul style="list-style-type: none"> Se adicionó la autoevaluación de la | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo | 2/06/2016 |



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS


**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE COMUNICACIONES**

Código: 140.11.09-1

Versión: 04

Fecha: 08/06/2016

Página 1 de 6

| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
|--|--|--|--|
| ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

| | | | | |
|---|---|---|--|-----------|
| | | gestión y del desempeño del proceso a través monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal | establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos | |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Verificar (Entradas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron Mapas de Riesgo y Reportes de Ejecución presupuestal en los Proveedores y los Insumos | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las entradas con lo establecido por la dinámica de la gestión | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Verificar (Salidas) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron los servicios y/o productos y los clientes | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos. | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Actuar (Actividades) | <ul style="list-style-type: none"> Se incluyó la elaboración y la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de las actividades con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de las normas | <ul style="list-style-type: none"> Se añadieron los requisitos de la norma ISO 9001:2015 | <ul style="list-style-type: none"> Alineación de la implementación del SIG con lo establecido por la normatividad vigente y la estandarización de documentos. | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de los servicios y/o productos | <ul style="list-style-type: none"> Se añadieron los requisitos de los servicios y productos | <ul style="list-style-type: none"> Completar la caracterización | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de los clientes internos y/ externos | <ul style="list-style-type: none"> Se añadieron los requisitos de los clientes internos y/ externos | <ul style="list-style-type: none"> Completar la caracterización | 2/06/2016 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> Se añadieron los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad | <ul style="list-style-type: none"> Completar la caracterización | 2/06/2016 |



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE COMUNICACIONES**

Código: 140.11.09-1

Versión: 04

Fecha: 08/06/2016

Página 1 de 6

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

**ENLACE SIG – OFICINA ASESORA DE
COMUNICACIONES**

JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

**JEFE OFICINA ASESORA DE
COMUNICACIONES**