



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

OBJETIVO: Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones int

RESPONSABLE: Profesional Universitario de Comunicaciones

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04-11-2019

N°	OBJETIVO ESTRATEGICO	PARTES INTERESADAS	CONTEXTO ESTRATEGICO
			INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS: relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, usuarios o clientes

**MAPA DE RIESGOS
PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

terna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.

1.IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)		
(2) CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	(3) RIESGOS (Inventario)	(4) DESCRIPCIÓN
<p>Los periodistas no hacen cubrimiento permanente de las fuentes.</p> <p>Las fuentes no proporcionan la información.</p>	<p>Inoportunidad en la divulgación de las acciones y gestiones de la empresa</p>	<p>Este riesgo se puede presentar cuando no se da a conocer al interior de la entidad la gestión de la empresa, ni a los entes externos</p>

FO-G0-09
VERSION: 02- 04-10-2019
PAGINA: 1 DE 1

(5) CONSECUENCIAS POTENCIALES	(6) TIPO DE RIESGO
Malestar e insatisfacción de la comunidad. Dependiendo la información a comunicar se puede generar caos administrativo.	Riesgo de imagen

2. ANÁLISIS	
(7) CALIFICACIÓN DEL RIESGO ANTES DE CONTROLES	
PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)
Probable	Moderado

DE RIESGOS							
(10) EVALUACIÓN DEL RIESGO (Riesgo Inherente Antes de	(11) MEDIDAS DE RESPUESTA	(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES					
ZONA DE RIESGO		EXISTEN?		CONTROL	TIPO DE CONTROL		EVALUACIÓN CUALIT
		SI	NO		PREVENTIVO	CORRECTIVO	ESTÁN DOCUMENTADOS?
Alto	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo	X		Plan de medios Plan de comunicaciones	X		X

3. VALORACIÓN DE RIESGOS					
		(13) CALIFICACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DE CONTROLES		(14) NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO <i>(Riesgo Residual)</i>	(15) MEDIDAS DE RESPUESTA
EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES		PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)	ZONA DE RIESGO	
SE ESTÁN APLICANDO EN LA ACTUALIDAD?	HAN SIDO EFECTIVOS PARA MINIMIZAR EL RIESGO?				
X	X	Possible	Menor	Moderado	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo

(17) ACCIONES	(18) RESPONSABLES	(19) CRONOGRAMA		(20) INDICADORES
		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
Comunicar a quienes elaboran contenidos la obligatoriedad de los periodistas realicen cubrimiento de las fuentes y asegurar que las fuentes suministren información.	Profesional Universitario de Comunicaciones	oct-19	jul-20	N° de boletines emitidos correctamente y oportunamente/N° de boletines emitidos

	4. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(20) REGISTROS	(21) MONITOREO Y REVISIÓN	
	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Boletines de prensa		

1	<p style="text-align: center;">GESTIÓN COMUNITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</p>	<p style="text-align: center;">Junta Directiva usuarios Clientes Contraloría municipal Superintendencia de servicios públicos Comunidad Funcionarios</p>	<p>COMUNICACIÓN INTERNA: canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones.</p>
2			<p>COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS: efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos.</p>
			<p>PERSONAL: competencia del personal, disponibilidad del personal</p>
ASESORÓ:			
<p>ASESOR EXTERNO MIPG</p>			

<p>Vocería en medios realizada por funcionarios no autorizados. Publicación o envío inoportuno de información de carácter público. No contar con diversos canales de comunicación. Insuficiente disponibilidad de los sistemas de información y página web Usar lenguaje incomprensible. Que sean modificados los contenidos de la página por personas no autorizadas para ello.</p>	<p>Suministrar, a la ciudadanía, información errada, imprecisa, poco comprensible o de difícil acceso.</p>	<p>Este riesgo se puede presentar Emitir información equivocada y/o ambigua o no facilitar el acceso a la misma.</p>
<p>Desconocimiento de las políticas de comunicación</p>	<p>. Inadecuada aplicación de las políticas de comunicación.</p>	<p>Este riesgo se puede presentar ante la ausencia de personal idóneo para apoyar el proceso</p>
<p>Inexistencia de uniformidad en la imagen corporativa.</p>	<p>Uso inadecuado de la imagen corporativa de la empresa</p>	<p>Este riesgo se presenta cuando no se utiliza adecuadamente la imagen corporativa como logos, colores, en imágenes, carteleros, pendones, página web y documentación de la empresa</p>
		REVISÓ
		<p>Profesional Universitario de Comunicaciones</p>

Pérdida de la credibilidad en las partes interesadas. Crisis, reputación e imagen institucional	Riesgo de imagen
Pérdida de la credibilidad en las partes interesadas. Crisis, reputación e imagen institucional	Riesgo de imagen
Pérdida de la credibilidad en las partes interesadas. Afectación de la imagen Institucional	Riesgo de imagen
APROBÓ	
Jefe gestión de Planeación	

Probable	Moderado
Posible	Moderado
Posible	Moderado

Alto	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo	X		Plan de medios Plan de comunicaciones Politica de comunicaciones	X		
Alto	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo	X		Plan de medios Plan de comunicaciones Politica de comunicaciones	X		
Alto	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo	X		Manual de imagen corporativa	X		

	X	Posible	Menor	Moderado	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo
	X	Posible	Menor	Moderado	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo
	X	Posible	Menor	Moderado	Evitar, Reducir, Compartir o Transferir el Riesgo

<p>Seguimiento al esquema de publicaciones para mantener actualizada la información en el portal web. Publicación de información de interés general en el portal web y en las redes sociales. Emitir las alertas correspondientes cuando se detecte información que no esté vigente.</p>	Profesional Universitario de Comunicaciones	oct-19	jul-20	100% de información publicada es revisada y aprobada por el líder del proceso
Articular con la Coordinación de comunicaciones en la realización de las estrategias de comunicaciones	Profesional Universitario de Comunicaciones	oct-19	jul-20	Estrategias de comunicación apoyadas
Actualización del Manual de imagen corporativa Realización capacitación y socialización Incluir el Manual dentro de la inducción	Profesional Universitario de Comunicaciones	oct-19	jul-20	Manual de imagen corporativa actualizado

Archivo de seguimiento a esquema de publicacionesCorreos de solicitud al área TIC.		
Asistencia a actividades		
Planillas de asistencia		

