

**Departamento Administrativo
Nacional de Estadística**



**Comunicación
COM**

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística / DIMCE

CARACTERIZACIÓN DE COMUNICACIÓN

Abr/2020

Descripción del proceso		
RESPONSABLE	OBJETIVO	ALCANCE
Mauricio Ortiz González DIRECTOR OPERATIVO	Definir e implementar lineamientos, estrategias, herramientas, acciones comunicativas y de pedagogía social para los diferentes grupos de interés, que faciliten el acceso, uso y promuevan la cultura estadística en el país.	Este proceso inicia con la definición de lineamientos, políticas y planeación de acciones comunicativas, de pedagogía social y cultura estadística, continua con las actividades de construcción de narrativas, diseño de estrategias y elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas y acciones comunicativas y de pedagogía social y finaliza con la medición de satisfacción de los grupos de interés del DANE. Este proceso se aplica en el nivel central.

GESTORES DEL PROCESO	
Profesional designado para temas del Sistema Integrado de Gestión Institucional	
RECURSOS HUMANOS	RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA
Equipo de trabajo conformado por servidores del DANE de los diferentes niveles jerárquicos (directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial), así como personal contratado para el apoyo al cumplimiento de la gestión institucional de conformidad con la Resolución de distribución de la planta de personal.	<ul style="list-style-type: none"> . Computadores con acceso a Internet . Mobiliario y equipos . Correos Electrónicos . Servicios públicos . Papelería Relacionada . Plataformas digitales . Equipos para producción audiovisual . Programas de diseño . Maquinaria e insumos para la producción de materia impreso . Herramientas tecnológicas y sistemas de información . Puntos de Atención (Bibliotecas y/o Módulos). . Impresoras . Mesas, Sillas, Teléfonos (No aplica para todos)

	<ul style="list-style-type: none"> . Infraestructura . Luz Eléctrica en los puntos . Equipos y salones para conferencias
SUBPROCESOS/DOCUMENTOS RELACIONADOS	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de acciones comunicativas y de promoción de la cultura estadística (040) • Construcción de narrativas (050) • Diseño de estrategias, acciones comunicativas y de pedagogía social (060) • Elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas y acciones comunicativas y de pedagogía social (070) • Medición (080) 	<ul style="list-style-type: none"> . Ley 1755 de 2015 . Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia) . Ley 1618 de 2013 . Ley 5 de 1992 . Decreto 1166 de 2016 . Decreto 1082 de 2015 . Decreto 2573 de 2014 . Decreto 1377 de 2013 . Modelo Integrado de Planeación y Gestión . CONPES 3785 de 2013

PLANEAR						
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	PRODUCTOS	CLIENTES	
Externo	Interno				Interno	Externo
<ul style="list-style-type: none"> . Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones . Departamento Nacional de Planeación (DNP) . Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 	<ul style="list-style-type: none"> . Todos los procesos . Proceso Direccionamiento Estratégico . Proceso Sinergia Organizacional . Proceso Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> . Plataforma estratégica institucional ajustada . Plan Estadístico Nacional . Plan Estratégico Sectorial . Plan Estratégico Institucional . Plan Acción Institucional . Plan de Relacionamento . Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano . Plan Estratégico de Talento Humano . Plan Estratégico de 	<p>Planeación de acciones comunicativas y de promoción de la cultura estadística</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de comunicación DANE 	<ul style="list-style-type: none"> . Proceso Comunicación . Todos los procesos 	

		<p>Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI</p> <ul style="list-style-type: none"> . Plan Estratégico de Desarrollo de Capacidades e Innovación . Plan anual de control, evaluación y aprendizaje . Plan de acción del sistema integrado de gestión institucional . Programas . Proyectos de Inversión . Políticas estratégicas . Informes de resultados . Diagnósticos priorizados . Inventarios de necesidades estratégicas priorizados . Distribución presupuestal . Necesidades de comunicación y pedagogía social de los grupos de interés internos y externos. . Resultados de medición . Caracterización de grupos de interés . Matriz de necesidades datos e información" 				
--	--	---	--	--	--	--

HACER						
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	PRODUCTOS	CLIENTES	
Externo	Interno				Interno	Externo
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicación DANE Requerimientos y problemas 	<p>Construcción de narrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Narrativas y contenidos para piezas comunicativas Proyectos de Comunicación y pedagogía social 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comunicación 	
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Narrativas y contenidos para piezas comunicativas Proyectos de Comunicación y pedagogía social 	<p>Diseño de estrategias, acciones comunicativas y de pedagogía social</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Relacionamento con Grupos de Interés Estrategia Digital Estrategia de impresos Estrategia Audiovisual Estrategia de Aprendizaje Estrategia de Servicio Estrategia de medición 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comunicación 	
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Relacionamento con Grupos de Interés Estrategia Digital Estrategia de impresos Estrategia Audiovisual Estrategia de Aprendizaje Estrategia de Servicio 	<p>Elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas y acciones comunicativas y de pedagogía social</p>	<ul style="list-style-type: none"> Productos de comunicación y pedagogía social: Herramientas para exploración y visualización de datos, presentaciones, talleres, metodologías y materiales de aprendizaje, piezas digitales y 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Grupos de interés

		. Estrategia de medición		audiovisuales, entrevistas, ruedas de prensa, comunicados de prensa, trámites y servicios, atención al ciudadano, Intranet, portal web, instrumentos de Evaluación.		
	. Proceso Comunicación	. Productos de comunicación y pedagogía social:Herramientas para exploración y visualización de datos, presentaciones, talleres, metodologías y materiales de aprendizaje, piezas digitales y audiovisuales, entrevistas, ruedas de prensa, comunicados de prensa, trámites y servicios, atención al ciudadano, Intranet, portal web, instrumentos de Evaluación.	Medición	. Resultados de medición . Matriz de necesidades de los grupos de interés	. Todos los procesos . Proceso Producción Estadística	

VERIFICAR		
INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> • COM-02-Reprogramación de la difusión de resultados de las Operaciones Estadísticas en el calendario web del DANE. • COM-03-Retrasos en el horario de difusión de resultados de Operaciones Estadísticas para consulta pública en el portal web del DANE. • COM-04-Reemplazo de documentos técnicos o comunicados de prensa relacionados exclusivamente con los datos de los resultados de las Operaciones Estadísticas difundidas en portal web DANE. • COM-06-Satisfacción de la ciudadanía con la calidad del servicio. • COM-10-Usuarios comprometidos en los medios de comunicación digitales DANE • COM-11-Usabilidad del portal web DANE • COM-12-Oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD 	<p>Ver Mapa de Riesgos – COM</p> <p>danegovco.sharepoint.com/sites/SistemaIntegradodeGestion-DANE/SitePages/Administraci%C3%B3n-de-Riesgo.aspx</p>	<p>Los controles se pueden verificar en el mapa de riesgos, los puntos de control de los procedimientos y/o en documentos tipo parámetro asociados al proceso</p>

<ul style="list-style-type: none"> • COM-13-Oportunidad en la radicación de comunicaciones oficiales o PQRSD 		
---	--	--

ACTUAR

A partir de la verificación y análisis de Indicadores de gestión y de la administración del riesgo. Adicionalmente, con las auditorias internas y externas, se implementan acciones (correctivas, preventivas o de mejora), para lograr el mejoramiento continuo del proceso .

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	22/Dic/2016	Versión inicial del proceso comunicación
2	22/May/2018	Se enlazan los indicadores COM 2,3 y 4 Se reviso redacción en el texto del Actuar
3	28/Abr/2020	Se actualizan los elementos de la caracterización de acuerdo con el rediseño del mapa de procesos de la entidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ana Silvia Bossa V Cargo: Profesional Especializado Fecha: 28/Abr/2020	Nombre: Fabio Buitrago Hoyos Cargo: Profesional Especializado Fecha: 28/Abr/2020	Nombre: Mauricio Ortiz Gonzalez Cargo: Director Técnico Fecha: 28/Abr/2020

Si este documento es impreso se considera copia no controlada