

FECHA: 17 de marzo de 2023.

DIRIGIDO: Leison Freyder Romaña Romaña-Jefe de Comunicaciones.

ASUNTO: Seguimiento a los planes de mejoramiento de auditorías internas y externas de Calidad.

La Dirección de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, tiene contemplado en el Plan anual de auditoría para la vigencia 2023 realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de auditorías internas y externas de Calidad.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento al plan de mejoramiento Institucional al proceso de Gestión de las Comunicaciones vigencia 2022.

CRITERIOS:

- CI-P01.v12 Procedimiento para la gestión del plan de acción de la Dirección de Control Interno.

ASPECTOS GENERALES

El proceso de Gestión de las Comunicaciones estableció tres (3) acciones para atender los tres (3) hallazgos derivados de la auditoría interna de calidad 2022, frente a los cuales, se envió las evidencias como lo establece la actividad N°12 “*Elaboración y seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional derivados de auditorías internas y externas*” del CI-P01.v12 Procedimiento para la gestión del plan de acción de la Dirección de Control Interno.

Frente al estado de las acciones se verificó las evidencias suministradas y se estableció como terminadas la acción N°1 y N°2; frente a la acción N°3 se constató avance en la gestión, sin embargo, es conveniente para su cierre especificar las actividades principales que desarrolla cada rol.



CONCLUSIÓN (ES):

Se evidencia el avance en la gestión del plan de mejoramiento institucional del proceso Gestión de las Comunicaciones vigencia 2022.

RECOMENDACIÓN (ES):

- N/A



Nombre: JOSÉ IGNACIO CANO MARÍN
Director de Control Interno

Elaboró: Jessica Colorado Cortés/ profesional de apoyo Control Interno

Revisó: José Ignacio Cano Marín/ Director de Control Interno



Anexo 1: Plan de mejoramiento Institucional al proceso Gestión de las Comunicaciones



PROCEDENCIA: Auditoría Interna de Calidad proceso Gestión de las Comunicaciones vigencia 2022													FECHA: 10/11/2022			Seguimiento Control Interno				
N°	Proceso	Tipo de Hallazgo	Descripción Hallazgo	Tipo de Acción	Corrección	Análisis de causas (cinco por qué)	Acción	Cantidad de entregables	Responsable: (Nombre)	Cargo	Fecha de inicio DD/MM/AAAA	Fecha de terminación DD/MM/AAAA	Observaciones	Estado	Fecha	Responsable	Observación	Eficacia: SI/NO	Descripción	
1	Gestión de las Comunicaciones	Observación	Se recomienda realizar socialización con todo el equipo de la caracterización del proceso, de manera que se valide la vigencia de cada uno de sus componentes, ya que se identifica que ésta no ha sido revisada recientemente y, a pesar de tener asegurado el proceso por otros métodos de control, puede representar un riesgo en la documentación del proceso ante el ente certificador externo.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Socializar la actualización de la caracterización mediante el comité primario.	1	Ana María Bedoya	Profesional universitario	1/02/2023	7/02/2023		TERMINADO	28/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones de mejora.			
															1/03/2023	Jessica Colorado Cortés	Se verifica las evidencias enviadas por el proceso de comunicaciones el 30/01/2023, sobre la actualización de la caracterización del proceso de Comunicaciones GC-C01.v19 y la acta de reunión del comité primario celebrado el 17 de enero de 2023. Se concluye el cierre de la acción.			
2	Gestión de las Comunicaciones	Observación	En este proceso de revisión y validación de la caracterización del proceso, se recomienda hacer especial énfasis en actualizar la interacción con otros procesos, ya que se identifica que falta por ejemplo plasmar allí el proceso de Cultura Organizacional que se lleva a cabo en conjunto con el proceso de Talento Humano. Esto con el fin de evitar el riesgo de desactualización de la información ante el ente certificador.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Actualizar en la caracterización en la interacción con otros procesos, el componente de cultura organizacional con el proceso de Talento Humano.	1	Ana María Bedoya	Profesional universitario	1/02/2023	7/02/2023		TERMINADO	28/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones de mejora.			
															6/03/2023	Jessica Colorado Cortés	El proceso envía el 30 de enero de 2023 el GC-C01.v19 Caracterización Gestión de Comunicaciones, donde se evidencia en la interacción con otros procesos, el componente de cultura organizacional con el proceso de Talento Humano. Se cierra esta acción.			
3	Gestión de las Comunicaciones	Observación	Se recomienda documentar, ya sea a través de manuales o instructivos, las principales actividades desarrolladas por cada uno de los integrantes del equipo como son el manejo de redes, el rol del BP, el manejo de marca, y los demás que el equipo considere. Esto para evitar el riesgo en la documentación del proceso y aseguramiento de este.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Revisar y actualizar los manuales e instructivos del proceso de Comunicaciones para incorporar las actividades de la estrategia digital y los socios de negocios.	1	Ana María Bedoya	Profesional universitario	1/02/2023	31/03/2023		EN PROCESO	28/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones de mejora.			
															16/03/2023	Jessica Colorado Cortés	El proceso envía el 18/01/2023 la evidencia del procedimiento GC-P01.V18 "PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023" en el cual se evidencia las funciones del rol del BP y el de estrategia digital, sin embargo, queda pendiente por evidenciar las principales actividades desarrolladas por cada uno. La acción queda abierta.			

Fecha: 17 de enero de 2023
 Ciudad: Medellín
 Hora: 10:00 a.m
 Lugar: VIVA, Piso 10, sala alcaldes
 Convocada por: Leison Romaña

TIPO DE REUNIÓN

- COMITÉ DE GERENCIA (POAI, PLAN DE ACCION, PLAN DE DESARROLLO)
- COMITÉ TALENTO HUMANO
- COMITÉ DEL COPASST
- COMITÉ DE CONVIVENCIA
- COMITÉ DE CONTRATACIÓN
- GRUPO PRIMARIO
- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO
- COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.
- COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
- OTRO

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: (QUÉ Y PARA QUÉ):

PARTICIPANTES	AREA
Leison Freyder Romaña Romaña	Comunicaciones
Ana Maria Bedoya Ospina	Comunicaciones
Juan Camilo Botero	Comunicaciones
Juan Fernando Mosquera	Comunicaciones
Carolina Potes	Comunicaciones
Paula Andrea Ruiz	Comunicaciones
Pablo Andrés Restrepo	Comunicaciones
Maria Camila Loaiza	Comunicaciones
Daniel Morales	Comunicaciones

ORDEN DEL DÍA	RESPONSABLE(S)	AREA
Buenos días y agenda 2023	Leison Romaña	Comunicaciones
Balance entregatón 2022	Todos los participantes	Comunicaciones
Caracterización y rendición de cuentas	Ana bedoya	Comunicaciones
Alcance de pauta de diciembre (Entregatón)	Juan Camilo Botero	Comunicaciones



TEMAS TRATADOS

LEISON

- Cumplimiento del plan de desarrollo de la actual administración: 66%
Meta de cumplimiento 2023: 90%
- Auditoria de contraloría regular y fiscal entre febrero y marzo
- Propuesta del gobernador para este año: VIERNES DE LA VIVIENDA, estará Daniel al frente de este tema.
- Pendientes a la continuidad del programa ASPDV, Paula deberá conseguir y entregar cronograma de jornadas 2023.
- Para el 2023 se va a potenciar el centro de pensamiento VIVALAB, se realizará una reunión donde se hará empalme con la nueva encargada del centro de pensamiento.
- Se retoma el plan de la línea de negocios, el BVM es uno de los focos de sostenimiento de VIVA

ANA

- Presentación de propuesta del plan de rendición de cuentas 2022 y el plan de comunicaciones.
- Caracterización del proceso, presentación de la actualización de la caracterización del proceso.

JUAN BOTERO

- Presentación resultados redes sociales “Entregatón 2022”
- Presentación de métricas de la pauta de diciembre
- Adelantos de WhatsApp bussiness



PENDIENTES /COMPROMISOS	RESPONSABLE(S)	FECHA
<ol style="list-style-type: none"> Organizar la sesión de planificación de 2023 Concretar plan de ASPDV Concretar manejo de campaña de BVM Finiquitar la rendición de cuentas interna de VIVA Plan con Belka y big data 	<ol style="list-style-type: none"> Ana y Camila Paula Carolina y Juan Botero Ana María y Pablo Camila y Juan botero 	<p>02/02/2023</p> <p>Máximo en Marzo</p> <p>19/01/2023</p>

NOTAS O COMENTARIOS ADICIONALES

ELABORADO POR: Maria Camila Loaiza Carvajal

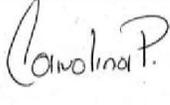
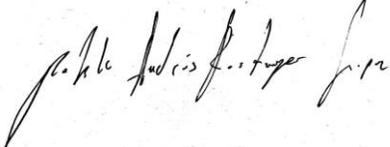
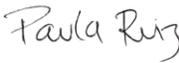
AREA: Comunicaciones

Nota: Actas sobre las cuales no se hagan observaciones la semana siguiente a su elaboración, se consideran como definitivas.

FIRMAN:

NOMBRE	FIRMA	Correo Electrónico
Ana María Bedoya Ospina		Ana.bedoya@viva.gov.co
Maria Camila Loaiza Carvajal		Maria.loaiza@viva.gov.co



NOMBRE	FIRMA	Correo Electrónico
Leison Freyder Romaña Romaña		Leison.romaña@viva.gov.co
Juan Camilo Botero		Camilo.botero@viva.gov.co
Carolina Potes		Carolina.potes@viva.gov.co
Juan Fernando Mosquera		Juan.mosquera@viva.gov.co
Pablo Andrés Restrepo		Pablo.restrepo@viva.gov.co
Daniel Morales		Daniel.morales@viva.gov.co
Paula Andrea Ruiz		Paula.ruiz@viva.gov.co



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES



Hogares para la vida

OBJETIVO:

Liderar y gestionar la estrategia de comunicaciones y relaciones públicas de VIVA, con sus públicos de interés, para reposicionar a la entidad como la empresa de vivienda de los antioqueños, a través de alianzas estratégicas, soportadas en la empatía el rigor técnico y las capacidades individuales y colectivas.

ALCANCE:

El alcance de las comunicaciones internas y externas, va desde la formulación del plan estratégico de comunicaciones, la definición de las tácticas, la ejecución y la evaluación de los resultados obtenidos.

Código: GC-C01

Versión: 19

Fecha de aprobación: Enero 20 del 2023

Líder: Jefe de Comunicaciones

P
l
a
n
e
a
r

Diseño del Plan de Comunicaciones 2020-2023 y los planes tácticos actualizados.

H
a
c
e
r

Ejecución del Plan Táctico Anual de Comunicaciones y acompañamiento a los requerimientos que surgen por demanda de los procesos.

V
e
r
i
f
i
c
a
r

Evaluación y seguimiento indicadores de gestión: eficacia, eficiencia e impacto.

A
c
t
u
a
r

Toma de Acciones de Mejora

Interacción con otros procesos

Proveedores

Gerencia General

Entradas

Propósito superior y Mega, Directrices conceptuales, Agenda del Gerente

Salidas

Plan Estratégico de comunicaciones
Cronograma de eventos
Boletines de prensa
Mensajes para redes sociales
lineamiento para las relaciones públicas con públicos de interés

Clientes

*Gerencia
*Equipo directivo
*Todas las dependencias de VIVA
*Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación

* Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> * Objetivos Sistema Integrado de Gestión * Mapa de Procesos * Indicadores de Gestión * Riesgos 	<p>Proceso gestión de las comunicaciones</p> <p>Procedimiento</p> <p>Instructivos</p> <p>Manuales</p> <p>Formatos</p> <p>Reglamentos - protocolos</p>	*Todas las dependencias de VIVA
*Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de Desarrollo *Información de proyectos a formular y estructurar * Informes de avance *Indicadores de gestión 	<p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Informes de Gestión</p> <p>Rendición de Cuentas públicas</p> <p>Agenda con alcaldes y aliados</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Gerencia *Equipo directivo *Todas las dependencias de VIVA *Gobernación de Antioquia *Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación
* Gestión de Vivienda y Hábitat	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de ejecución y avances de diseños y estructuración. *Proyectos especiales *VIVALab 	<ul style="list-style-type: none"> *Boletines y comunicados *Eventos propios y participación en eventos del sector *Insumos informativos *Artículos especializados 	<ul style="list-style-type: none"> *Todas las dependencias de VIVA *Medios de comunicación *Gobernación de Antioquia *Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación
*Dirección de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> *Avances ejecución de proyectos *Fechas de terminación de obras y de entregas 	<ul style="list-style-type: none"> *Boletines y comunicados *Entregas de vivienda *Insumos informativos 	<ul style="list-style-type: none"> *Todas las dependencias de VIVA *Medios de comunicación *Gobernación de Antioquia *Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación
*Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> *Cultura organizacional *Direccionamiento estratégico *Manual de funciones *Direccionamiento de salud ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> *Campañas internas institucionales *Boletines internos *Eventos informativos organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> *Todas las dependencias de VIVA *Alta dirección *Vinculados *Contratistas *Personal en misión
*Gobierno Departamental	*Directrices Comunicacionales a nivel Departamental	<ul style="list-style-type: none"> *Boletines y comunicados * Bitácoras para visitas y reuniones en los municipios *Insumos informativos 	*Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación
*Gestión sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Plan social para los distintos eventos y proyectos * Insumos para bitácoras * Información de familias beneficiadas 	<ul style="list-style-type: none"> *Acompañamiento a eventos *Insumos informativos para bitácora sobre gestión social y beneficiarios *Relacionamiento con familias y comunidad *Material POP 	<ul style="list-style-type: none"> *Todas las dependencias de VIVA *Gobernación de Antioquia *Público beneficiado *Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación

* Gestión Financiera	* Plan de Compras * Presupuesto * Estados financieros * Gestión administrativa y financiera	* Informes de gestión * Rendición de cuentas	* Gerencia * Equipo directivo * Entes de control * Gobernación de Antioquia
Municipios, Organizaciones Sociales y Comunidad en General	Proyectos, PQRS, Solicitudes en general	* Eventos propios y participación en eventos * Campañas externas * Información digital * Publicidad * Plan de medios	* Gerencia * Equipo directivo * Todas las dependencias de VIVA * Medios de comunicación * Dependencias de la Gobernación de Antioquia * Administraciones municipales * Alcaldes * Público beneficiado Público General
Medios de comunicación	Solicitud de información Publicación de información difundida a través de los medios de comunicación escrita y audiovisual.	* Informes para publicar en medios de comunicación. * Participación en programas y espacios de comunicación	* Gerencia * Equipo directivo * Medios masivos de comunicación
Unidad de negocios	* Información comercial de la entidad * Habilitación de la demanda * Servicios y aliados BVM	* Campañas externas * Informes de gestión * Eventos propios y participación de eventos del sector	* Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación
Gestión de titulación y legalización	* Gestión entrega de títulos y legalización	* Eventos propios y participación en eventos del sector * Campañas externas	* Beneficiarios * Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación
Proceso Gestión Jurídica y Contractual	Respuesta a los Derechos de petición, Apoyo en la elaboración de Estudios Previos, Procesos de Selección contrato, acta de inicio y demás elementos.	* Informes de PQRS * Contratación	* Gerencia * Equipo directivo * Control Interno
Fondo Rotatorio de crédito	* Información de plazos y requisitos * Informes de gestión y rendimientos financieros	* Informes de gestión * Rendición de cuentas * Campañas externas	* Beneficiarios * Públicos de interés: alcaldes, aliados, gabinete, medios de comunicación

Gestión de bienes y servicios	*Información de logística, implementos, administrativa, espacios y transporte	*Campañas internas *Intervenciones publicitarias	*Todas las dependencias de VIVA *Administración sedes
Gestión de seguridad y salud en el trabajo	*Lineamientos de SST	*Campañas internas	*Todas las dependencias de VIVA
Gestión documental	*Tabla de retención documental *Normatividad documental *Atención al cliente *PQRS digitales	*Documentos comunicaciones *Protocolos de atención al cliente	*Gestión de las comunicaciones *Jurídica PQRS
Gestión de información y tecnología	*Políticas de seguridad de la información *Información para manejo de software y hardware	*Campañas internas	*Todas las dependencias de VIVA
Control interno disciplinario	*Reglamentación *Normatividad servidores públicos	*Campañas Internas *Noticontrol	*Todas las dependencias de VIVA
Control interno	*Hallazgos de auditoría analizados y tratados *Resultados de la revisión por la Dirección del SIG analizados	Plan de mejora - Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	*Gerencia *Equipo directivo *Control interno *SIG

Criterios y Métodos de Control

Recursos	Documentos Asociados	Indicadores
Talento humano: Selección de personal y perfiles previamente establecidos, asignaciones salariales, Manual de Funciones, Direccionamiento de salud ocupacional.	Internos: IGC-I01 Instructivo para eventos externos e internos, Manual de imagen corporativa 2020 - 2023, GC-P01 PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020 - 2023 / Indicadores proceso comunicaciones / Manual de crisis.	Ver CMI
Infraestructura: Instalaciones, Computadores, Impresoras, Fotocopiadoras, Teléfono, Scanner	Externos: Decreto 1499 de 2017, ISO 9001:2015, Decreto 1083 de 2015.	

Ambiente de trabajo: Buena Ventilación, Iluminación, Temperatura Ambiente, instalaciones adecuadas.	Políticas de operación: Lineamientos comunicacionales de la alta dirección para el manejo de las comunicaciones tanto internas como externas (actas comité de gerencia)	
Otros controles: N.A.		

Pilares y valores éticos aplicados al proceso

<p>Pilares:</p> <p>Actuaciones confiables, transparentes y coherentes con los objetivos estratégicos.</p> <p>Relacionamiento cercano, empático y de trabajo en equipo.</p> <p>Rigor técnico: disciplina del hacer y foco en los resultados.</p> <p>Innovación.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Servir con propósito.</p>	<p>Valores: Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia y Justicia.</p>
--	--

Comunicación Interna

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿A quién?
LA CULTURA VIVA	Pagina WEB	SEGÚN PLAN DE COMUNICACIÓN	Vinculados y prestadores de servicio
Comunicación relacionada con los STAKEHOLDERS	Correo Electrónico	SEGÚN PLAN DE COMUNICACIÓN	Vinculados / Prestadores de servicio / Contratistas de obra / Personal en misión
las iniciativas de sostenibilidad y RSE de VIVA	Correo Electrónico-Pagina WEB	SEGÚN PLAN DE COMUNICACIÓN	/Vinculados /Prestadores de servicios /Contratistas de obra / Personal en misión

Comunicación Externa

¿Que ?	¿Como ?	¿Cuándo?	¿A quien?
planes de comunicación y relacionamiento estratégico que acompañen el logro de las metas organizacionales	Correo certificado-Correo electrónico-personalmente	SEGÚN PLAN DE COMUNICACIÓN	Gobiernos Comunidades Empresas privadas Academia Fundaciones Aliados Administraciones municipales Gobernación de Antioquia Medios de comunicación

Temas relativos a la marca y la reputación corporativa de VIVA como líder en la gestión y articulación de programas y proyectos de vivienda digna y sostenible en Antioquia e infraestructura

Correo Electrónico

SEGÚN PLAN DE COMUNICACIÓN

Gobiernos
Comunidades
Empresas privadas
Academia
Fundaciones
Aliados
Administraciones municipales
Gobernación de Antioquia
Medios de comunicación

Administración del riesgo

Matriz de Riesgos de comunicaciones DAFP

Revisó:

Líder del Proceso

Aprobó:

Líder del Sistema Integrado de Gestión

 <p>Hogares para la vida</p>	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

**Gobernación de Antioquia
Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA
ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES
2020-2023**

 <p>Hogares para la vida</p>	<p>PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023</p>	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

PRESENTACIÓN:

Con base en el Sistema Integrado de Gestión adoptado por la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, el cual propende por el mejoramiento continuo de los procesos, se presenta la estrategia de comunicaciones para este cuatrienio, la cual va acompañada del Plan táctico y cronograma de comunicaciones, que buscan fortalecer los procedimientos de la comunicación estratégica de la entidad.

El Plan Estratégico de comunicaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, busca dar respuesta a las necesidades de la entidad con el fin de aumentar el impacto de sus actuaciones en los diferentes públicos objetivos.

En ese sentido, el Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado (MECI) definido para el sector público, contiene un eje transversal enfocado a la Información y Comunicación. Este eje apunta a velar porque las entidades cuenten con mecanismos y sistemas adecuados para generar información y comunicación veraz y oportuna, con el fin de:

- a) Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación que, por mandato legal, cada entidad pública debe presentar a los ciudadanos y a los órganos de control.
- b) Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la organización, y que se cuente con los medios de comunicación para su adecuada difusión.
- c) Asegurar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que ésta sea comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes.
- d) Disponer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad; y los mecanismos apropiados para su adecuada comunicación.
- e) Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

El alcance del siguiente plan va desde la identificación de la necesidad de divulgar, la recepción de información, hasta la elección del canal, formato para la entrega de la información clara, veraz y oportuna y se orienta claramente a generar acciones y productos en los dos frentes de la comunicación pública: interna y externa, con una estrategia de comunicación estipulada en un plan táctico de comunicación para cada año.

	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

La comunicación en VIVA tiene un enfoque integral, que permea todas las áreas de trabajo para generar una cultura de información oportuna, eficiente y efectiva.

OBJETIVO:

Liderar y gestionar la estrategia de comunicaciones y relaciones públicas de VIVA, con sus públicos de interés, para reposicionar a la entidad como la empresa de vivienda de los antioqueños, a través de alianzas estratégicas, soportadas en la empatía el rigor técnico y las capacidades individuales y colectivas.

PREMISAS:

- “Lo que no se comunica, no se conoce, lo que no se conoce no se quiere y lo que no se quiere no se defiende”
- “Gobernar es comunicar”
- VOLVER AL HOGAR
- VIVA como autoridad de la vivienda en Antioquia y referente para el país

PUNTO DE PARTIDA:

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso y respaldo de la Gerencia General y la Junta Directiva al proceso de comunicaciones como estrategia fundamental que agrega valor al direccionamiento estratégico de la Empresa. • El conocimiento y la experticia del nuevo staff de Gerencia • El acompañamiento de la gerencia de comunicaciones de la Gobernación de Antioquia. • Los canales de redes sociales de la Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Islas comunicacionales, la información no baja al grupo primario • Poco reconocimiento de la marca en la comunidad beneficiaria • Rupturas en la cultura y el clima organizacional • Insipientes sistemas y canales de comunicación • Pocas herramientas de gobierno en línea y tecnologías de la información y la comunicación • Resistencia al cambio • Alta rotación del personal en VIVA
Oportunidades	Amenazas

	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

<ul style="list-style-type: none"> • Posicionar la marca VIVA, como líder en la gestión y articulación de programas y proyectos de vivienda digna y sostenible en Antioquia e infraestructura comunitaria asociada a las viviendas. • Elevar las capacidades comunicacionales del talento humano de VIVA, en el marco de la estrategia de sostenibilidad de la Empresa. Visión Compartida. • Contribuir con la estrategia de gestión del cambio y la Cultura VIVA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno Político • Proyectos de infraestructuras con dificultades • Tensión en el relacionamiento con algunos contratistas de obra y aliados institucionales
---	--

Objetivo general:

Liderar y gestionar la estrategia de comunicaciones y relaciones públicas de VIVA, con sus públicos de interés, para reposicionar a la entidad como la empresa de vivienda de los antioqueños, a través de alianzas estratégicas, soportadas en la empatía el rigor técnico y las capacidades individuales y colectivas.

Objetivos estratégicos:

1. Diseñar e implementar los planes de comunicación y relacionamiento estratégico que acompañen el logro de las metas organizacionales.
2. Promover la comunicación como eje principal de la gestión del cambio organizacional y cultura VIVA.
3. Promover comunicacionalmente las iniciativas de sostenibilidad y RSE de VIVA, proyectando su cultura para crear una cultura a su alrededor.
4. Gestionar la marca y la reputación corporativa de VIVA como líder en la gestión y articulación de programas y proyectos de vivienda digna y sostenible en Antioquia e infraestructura comunitaria asociada a las viviendas.

Organigrama comunicaciones:

El equipo de comunicaciones tiene un líder general y varios comunicadores enfocados en los diferentes sectores de la comunicación pública que cubren a través del modelo de Socios de Negocios, generar valor interno en la compañía al ser un enlace entre las áreas y comunicaciones.

	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023



Jefe de comunicaciones y BP de gerencia general: se encarga de que fluya toda la comunicación entre la gerencia, la alta dirección y el equipo de comunicaciones con el objetivo de mantener controlada la información y poder direccionar los procesos y tácticas que se requieren para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Líder Relaciones públicas y comunicación corporativa: Realiza acompañamiento general a todo el proceso de comunicaciones, es el enlace de calidad, se encarga de los temas administrativos. Es el socio de negocios de planeación y talento humano, con el fin de tener la información inicial de la entidad de primera mano y controlada. Además, de apoyar la estrategia de cultura y talento humano.

Estrategia digital: es el encargado de gestionar toda la estrategia digital de la entidad: página web, intranet, redes sociales y canales de atención digital.

Gestión de medios: se encarga de toda la gestión de contenidos de la entidad, es el encargado del discurso y mensaje de la marca. Además, se encarga del relacionamiento con los medios de comunicación y el manejo del free press.

	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

Gestión comunicaciones programas misionales: equipo encargado de atender todas las áreas que están relacionadas con la información de la gestión de VIVA y el cumplimiento del plan de desarrollo.

Gestión de marca: este equipo son los guardianes de la marca en todos los temas visuales. Generan, gestionan y controlan todo el material gráfico que produce la entidad y los aliados con quienes interactúa.

Apoyo transversal: hace acompañamiento y apoyo operativo a todo el equipo de comunicaciones.

Ejes temáticos:

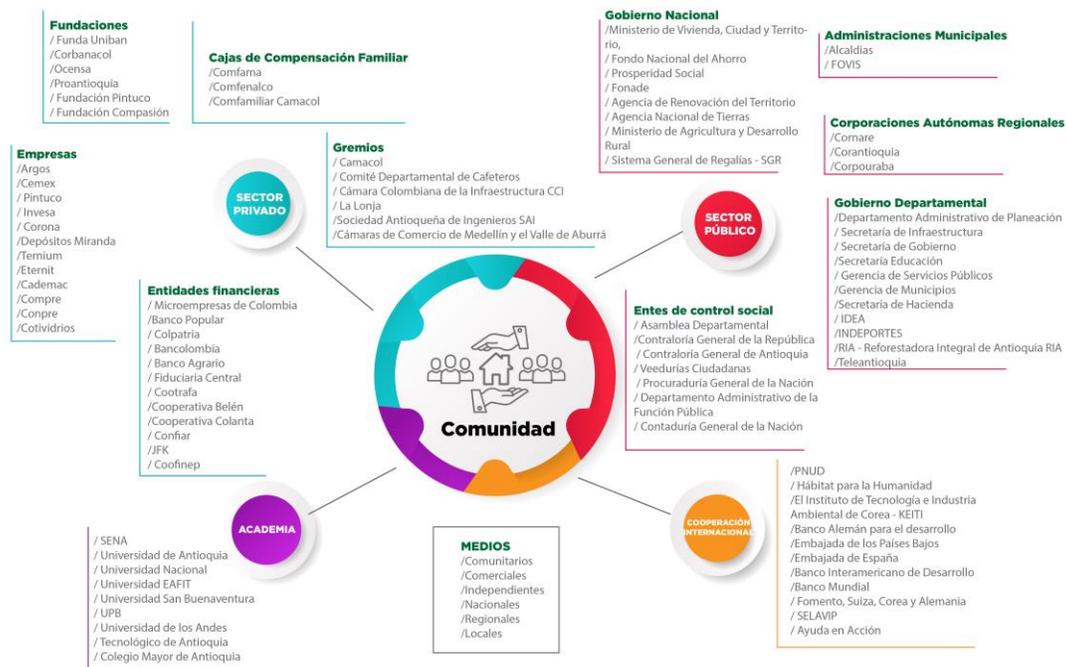
- Relacionamiento con stakeholders
Meta: cumplir con el desarrollo de actividades, eventos y alianzas estratégicos, velando por el cumplimiento de la matriz de relacionamiento de la entidad.
Indicador: Número de relacionamientos efectivos – alianzas – conocimiento
- Cultura VIVA
Meta: cumplir con las estrategias de comunicación organizacional mediante acciones de sensibilización divulgación, contribuyendo al cumplimiento del propósito superior de la empresa y al mejoramiento del clima laboral.
Indicador: clima – competencias – satisfacción – feedback
- Posicionamiento de marca y reputación corporativa
Meta: mejorar la percepción de conocimiento, favorabilidad y confianza entre el conjunto de grupos de interés de VIVA.
Indicador: conocimiento – familiaridad – favorabilidad – confianza – lealtad

Matriz relacionamiento interno:



	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

Matriz relacionamiento externo:



La Cultura VIVA es lo que nos hace únicos

SOMOS:

Íntegros: nos caracteriza la honradez, verdad y rectitud en cada una de las acciones

Confiables: Operamos nuestros procesos de manera segura, promovemos el cuidado propio y el de los públicos de interés.

Excelentes: Nos apasiona ser los mejores en el servicio a nuestros clientes, entregar productos y servicios de la mejor calidad.

Respetuosos: Por las personas, las leyes, el medio ambiente y la diversidad

- ✓ Pensamos como dueños y trabajamos para nuestra gestión genere valor
- ✓ Nos comunicamos de manera clara, efectiva y cercana
- ✓ Somos ágiles y flexibles para lograr la competitividad en todas las geografías
- ✓ Innovamos y aprendemos constantemente
- ✓ Reconocemos el talento y conformamos equipo de alto desempeño

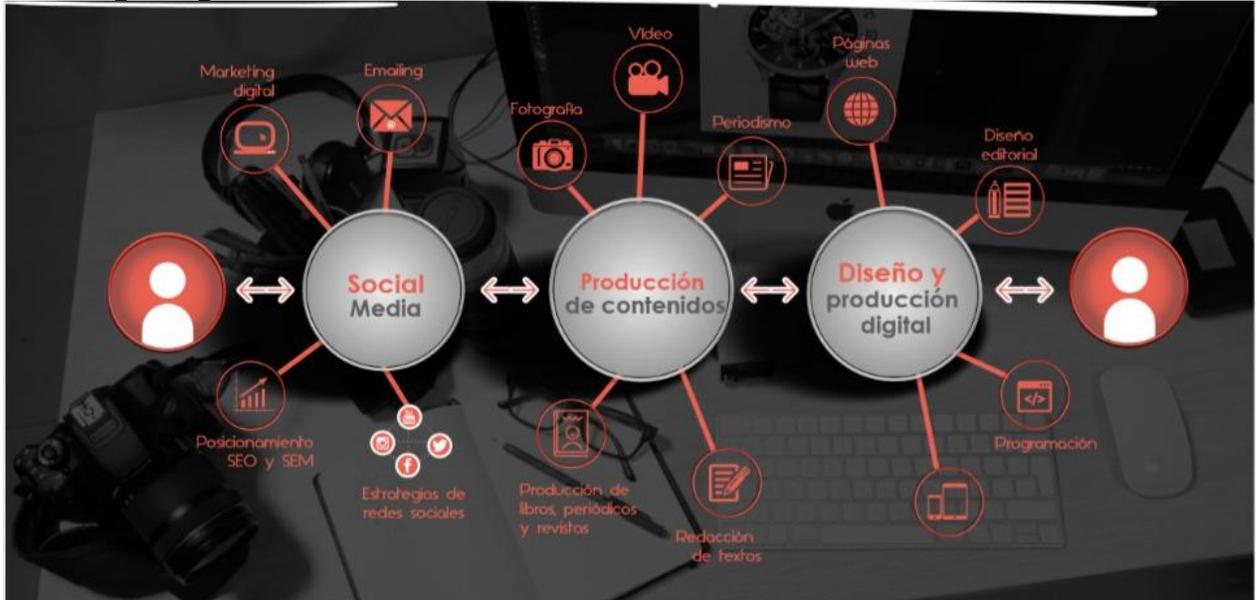
	PROCEDIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES VIVA 2020-2023	Código: GC-P01
		Versión: 18
		Fecha de aprobación: 16/01/2023

- ✓ Vivimos la pasión de servirle al cliente y exceder sus expectativas
- ✓ Actuamos de manera sostenible para garantizar el futuro de los proyectos

Reputación corporativa:



Estrategia digital:



Cronograma:

