



GESTION ADMINISTRATIVA  
MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 23/12/2016

Fecha de Actualización: 1/03/2020

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

OBJETIVO: Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.

RESPONSABLE: Profesional Gestión de comunicaciones

IDENTIFICACION DEL RIESGO

N°	OBJETIVO ESTRATEGICO	PARTES INTERESADAS	CONTEXTO ESTRATEGICO INTERNO-EXTERNO- PROCESO	CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)	RIESGOS (Inventario)	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES	TIPO DE RIESGO
1	Ejecutar procesos de socialización con la comunidad a través de las áreas social y de comunicaciones del ente gestor que garanticen que la comunidad conozca de los alcances del proyecto SETP	Usuarios Comunidad	FINANCIERO (Disponibilidad de presupuesto)	Deficiente disponibilidad de recursos presupuestales para la contratación y ejecución del plan de medios.	Deficiente difusión de la gestión institucional del sistema estratégico por parte de los medios de comunicación.	Este riesgo se puede presentar por la poca difusión de la gestión de la entidad, debido a que los medios de comunicación no hacen cubrimiento de las actividades y eventos y obras que desarrolla el SIVA	Desinformación por parte de la comunidad, Especulación e información difusas Aumento de quejas y reclamos	Imagén
			TECNOLOGICOS (Sistemas de información)	Debilidad en las redes de información				
			COMUNICACIÓN INTERNA (canales de comunicación, flujo de información dentro de los procesos)	No utilización de canales adecuados para la difusión de la información entre áreas de la entidad.				
2		Usuarios Comunidad	COMUNICACIÓN EXTERNA (canales, mensaje, medios)	Deficiente claridad en los mensajes	Desconocimiento de la gestión y misión institucional del sistema estratégico por parte de la comunidad	Este riesgo se presenta por la desinformación y confusión por parte de los usuarios de la razón de ser y objeto final del SIVA.	Aumento de protestas, paro de obras, quejas ante entes de control, reproceso de actividades y aumento de carga impositiva Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias	Imagén
			SOCIALES (orden público, acceso, quejas)	Uso de medios inadecuados para transmitir información				
3	OPORTUNIDADES DE MEJORA	Usuarios Comunidad	COMUNICACIÓN EXTERNA (canales, mensaje, medios)		Fortalecimiento del uso y acceso de las redes sociales y página web de la Entidad	Esta oportunidad se refiere a la ampliación de la cobertura de las redes sociales y página web de la entidad	Mejoramiento de la imagen corporativa	Imagén
<b>ACOMPAÑÓ</b>				<b>ELABORÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
SULEYMA GOYENECHÉ LEÓN Asesor Calidad				PROFESIONAL DE APOYO DE COMUNICACIONES		Katrizza Morelli Gerente		
				LINA CASTELLAR				

ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	
PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)
probable	Moderado
Probable	Moderado

VALORACION DE RIESGOS											MONITOREO Y REVISION		
E	EVALUACION DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO RESIDUAL			ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADORES	REGISTROS	MONITOREO Y REVISION	
	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)	NIVEL DE RIESGO			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN			RESPONSABLE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
Alta	Plan de comunicaciones	probable	Moderado	Alta	Implementación de la estrategia de En SIVA nos mueve Valledupar y Somos mas que concreto	Area de comunicaciones	1/03/2020	30/12/2020	N° de mensajes difundidos/ N° de mensajes emitidos	Plan de acción			
	Monitoreo de medios de comunicación				Emisión de mensajes externos establecidos (redes sociales)	Area de comunicaciones	1/03/2020	30/12/2020	N° de mensajes difundidos/ N° de mensajes emitidos	Publicaciones, avisos, boletines de prensa, comunicados.			
	Plan de acción				Campañas de sensibilización de uso de las redes sociales	Gerencia	1/03/2020	30/12/2020	N° de Publicaciones emitidas en redes sociales	Publicaciones en redes sociales			
Alta	Diseño de informe de gestión y de manejo de crisis en redes sociales.	Probable	Moderado	Alta	Implementación del Café con la Gerente	Area de comunicaciones	1/03/2020	30/12/2020	N° de cafes con la gerente realizados/ N° de cafes con la Gerente programados	Cafes con la Gerente			
	Estadísticas mensuales de las impresiones generadas a través de las redes sociales				Comparación y análisis de los mensajes que más generan interacciones positivas y negativas. Número de interacciones por mes.	Area de comunicaciones	1/03/2020	30/12/2020	N° de mensajes emitidos/ N° de interacciones positivas.	Mensajes en redes.			
					Aumento del numero de seguidores e interacciones en las redes sociales y visitas a la pagina web de la entidad	Area de comunicaciones	1/03/2020	30/12/2020	% de aumento de los seguidores e interacciones en las redes sociales y pagina web	Informe de redes sociales			