

NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

Comunicación Estratégica

Productos avalados por



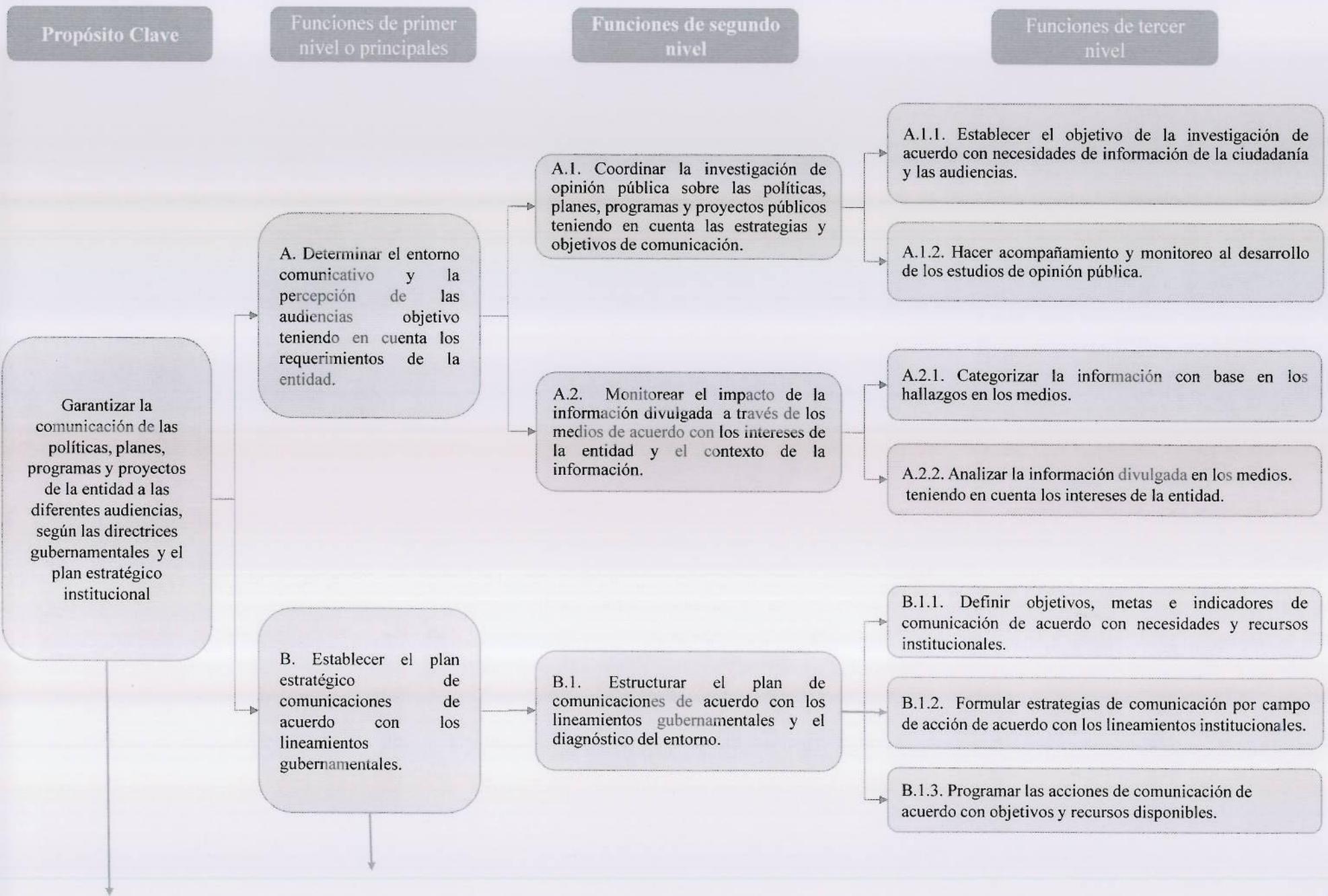
CESAR ALEXANDER CORREDOR MELO
Coord. Comunicaciones Estratégicas
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP



FRANCISCO ALFONSO CAMARGO SALAS
Director de Empleo Público
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP

001

MAPA FUNCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA



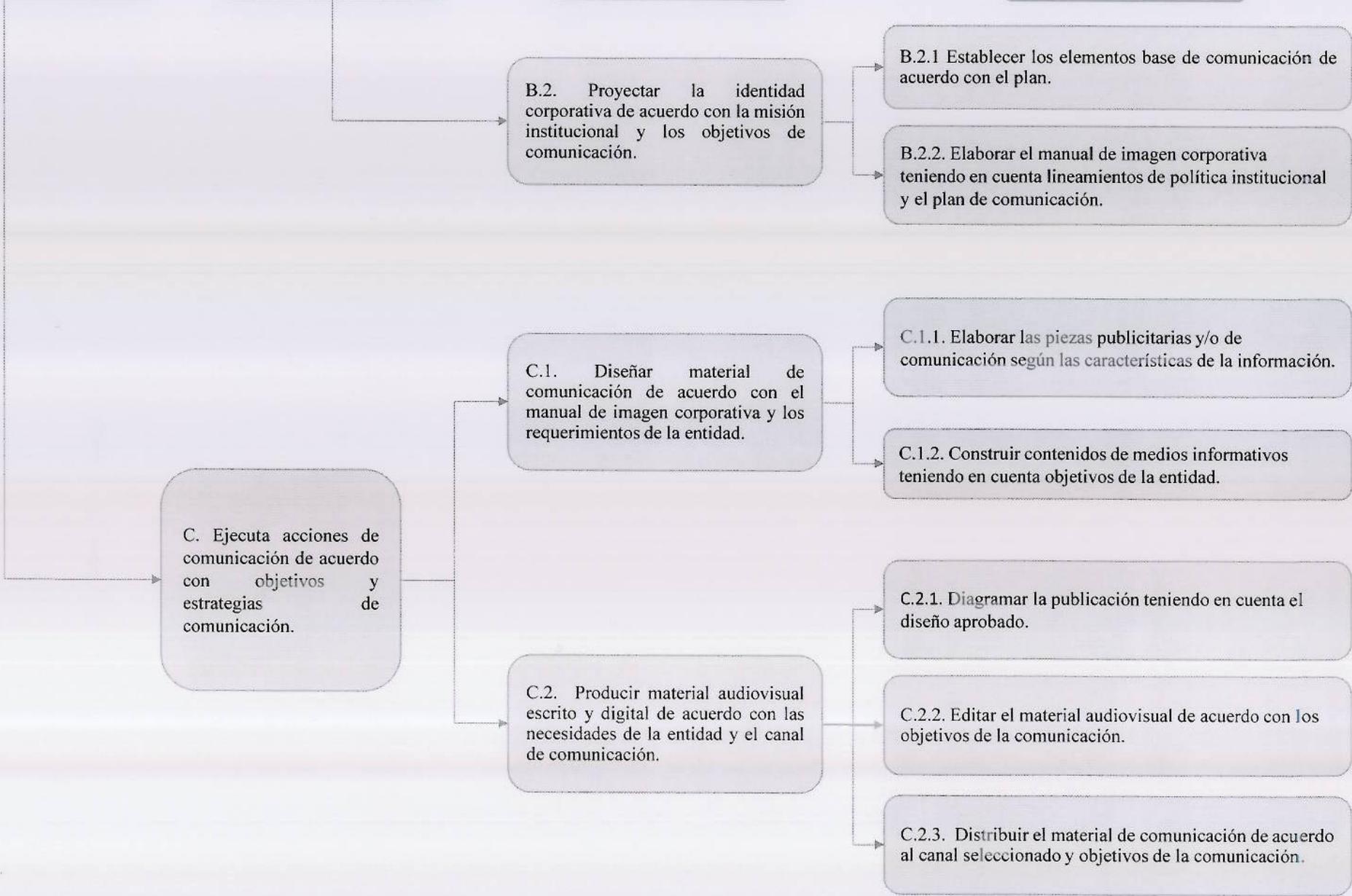
Handwritten signature and initials

Propósito Clave

Funciones de primer nivel o principales

Funciones de segundo nivel

Funciones de tercer nivel



Handwritten initials or marks in the bottom right corner.

Propósito Clave

Funciones de primer nivel o principales

Funciones de segundo nivel

Funciones de tercer nivel

D. Gestionar las relaciones de la entidad con el público objetivo conforme a la política de comunicación institucional.

D.1. Desarrollar los eventos internos y externos según características de la información y las orientaciones de la Alta Dirección.

D.1.1. Estructurar eventos en general de la entidad conforme al manual de protocolo.

D.1.2. Dirigir la logística del evento según sus características.

D.2. Divulgar la información conforme a los procedimientos establecidos.

D.2.1. Remitir la información a los validadores de acuerdo con los protocolos de comunicación de la entidad.

D.2.2. Compartir la información con los canales nacionales e internacionales interesados, de acuerdo con los protocolos de la entidad, las características del contexto, la normativa aplicable y los acuerdos internacionales.

D.3. Comunicar a los grupos de interés las políticas, planes, programas y proyectos públicos, de acuerdo con la normatividad y el plan de comunicación.

D.3.1. Suministrar información a los interesados externos, de acuerdo con la normatividad y los procedimientos.

D.3.2. Facilitar la comunicación interna, teniendo en cuenta los requerimientos de operación de la entidad.

Handwritten initials or signature.

Propósito Clave

Funciones de primer nivel o principales

E. Retroalimentar la gestión de las comunicaciones teniendo en cuenta los objetivos de la estrategia de comunicación.

Funciones de segundo nivel

E.1. Verificar los resultados de la comunicación de acuerdo con los objetivos del plan de comunicaciones.

E.2. Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la medición de impacto y los procedimientos institucionales aplicables.

Funciones de tercer nivel

E.1.1. Hacer seguimiento a la publicación de la información según lo establecido en la estrategia.

E.1.2. Analizar la reacción del público objetivo teniendo en cuenta la información divulgada.

E.2.1. Definir las etapas del proceso en las que se puede intervenir conforme a los resultados obtenidos en el proceso de comunicaciones.

E.2.2. Desarrollar el plan de acción con base en los resultados obtenidos.

F. Atender imprevistos de comunicación de acuerdo con la incidencia en los medios.

F.1. Identificar las situaciones de riesgo con base en la incidencia en los medios y la imagen institucional.

F.2. Mitigar el daño teniendo en cuenta los objetivos de la entidad.

F.1.1. Elaborar el mapa de riesgos de acuerdo con los objetivos establecidos.

F.1.2. Definir los escenarios de acción con base en los riesgos detectados.

F.2.1. Estructurar el plan de mitigación con base en las políticas establecidas.

F.2.2. Poner en marcha el plan de mitigación con base en los objetivos propuestos.

Handwritten initials and marks at the bottom right corner of the page.



Norma: NCLSP.CE.01

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Coordinar la investigación de opinión sobre las políticas, planes, programas y proyectos públicos teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de comunicación.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Presidencia de la Republica- DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

10 2011

ACTIVIDAD A: Establecer el objetivo de la investigación.

ACTIVIDAD B: Hacer acompañamiento y monitoreo al desarrollo de los estudios de opinión pública.

Criterios de desempeño específicos:

A1 El público objetivo se segmenta de acuerdo con el tipo de información que se desea indagar.

A2 El tipo de investigación y los instrumentos se definen de acuerdo con los requerimientos de información.

A3 Las metas de investigación sobre el tipo de información, audiencias y canales se definen con base en las necesidades y políticas públicas de la entidad.

Criterios de desempeño específicos:

B1 El trabajo de campo se monitorea conforme a los parámetros acordados con el proveedor.

B2 La calidad de la información se verifica teniendo en cuenta los requerimientos de información, las metas establecidas y la segmentación de públicos.

B3 Los resultados de la investigación de opinión se analizan con base en los objetivos del estudio.

B4 Los ajustes al proceso de investigación se proponen de acuerdo a los parámetros establecidos.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Estadística (análisis de resultados) (A1, A2, A3, B1, B2, B3, B4)	
2. Políticas públicas (A3, B3)	
3. Entorno público (A1, B1, B2)	
4. Política de comunicación (A1, A3, B2, B3)	
5. Sistema de Seguridad de la Información. 	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto. <ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento al estudio de investigación de opinión sobre políticas públicas. 	Conocimiento. <ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre investigación de opinión de las audiencias sobre las políticas públicas.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Comunicación Efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual. (CLAD, 2016)
Capacidad de influencia	Es capaz de persuadir e influir en la toma de decisiones, acercando posiciones para obtener consenso y resultados favorables. (DAPRE, 2016).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
 Sistema de Control Interno (SCI)		X
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)	X	
Los protocolos de seguridad de la información cumplen con el SSI.		
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
 Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

Handwritten marks and signatures in the bottom right corner of the page.



Norma: NCLSP.CE.02

Área o proceso transversal: Comunicación estratégica.

Nombre de la NCL: Monitorear el impacto de la información divulgada a través de los medios de acuerdo con los intereses de la entidad y el contexto de la información.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Asesor, Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
Categorizar	Agrupación de información por temas claves de acuerdo a sus características. DAPRE (2016)
Monitorear	Recolectar analizar y utilizar la información para hacer seguimiento a los temas de interés. DAPRE (2016)

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials or marks at the bottom right corner of the page.

ACTIVIDAD CLAVE A: Categorizar la información

Criterios de desempeño específicos:

- A1** El tipo de medio de comunicación se selecciona de acuerdo con el tema de interés y el impacto que tiene.
- A2** La información se recolecta de acuerdo con el interés particular de la entidad.
- A3** La información recogida se agrupa según los criterios establecidos.
- A4** La información de los diferentes medios se prioriza cronológicamente y por área misional de acuerdo con procedimiento establecido.

ACTIVIDAD CLAVE B: Analizar la información divulgada en los medios.

Criterios de desempeño específicos:

- B1** Los hallazgos se analizan teniendo en cuenta su importancia e intencionalidad.
- B2** Los informes de análisis se elaboran teniendo en cuenta las variables de estudio.
- B3** Las alertas tempranas se identifican según el grado de afectación dentro de la entidad.
- B4** Las respuestas a las alertas tempranas se ejecutan según las líneas de acción.

2011

10

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica.

Conocimientos esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> Medios de comunicación (A1, A4,) Categorización de información (A3, A4) Estadística. (A3, B2) Redacción. (B2) Herramientas informáticas de recolección de información. (A3, B2) Lectura de contextos. (A2,) Análisis de alertas tempranas. (B4) Sistema de Seguridad de la Información. Sistema de Gestión de Calidad. 	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto: <ul style="list-style-type: none"> Informe de reacciones y noticias diarias. informes de análisis de contenido identificado. Notificación de alertas tempranas por el medio seleccionado por la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Prueba escrita sobre medios de comunicación. Ejercicios de estadística básicas.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Capacidad de análisis	Capacidad para comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Redacción Equipo Proyecto Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	X	
La información de estudio cumple con los estándares de calidad solicitados.		
Sistema de Control Interno (MECI)		X
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
Sistema de Seguridad de la Información (SSI)	X	
La información que se maneja para la toma de decisiones cumple con los lineamientos del SSI.		
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

BA

17

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica



Norma: NCLSP.CES.03

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Estructurar el plan de comunicaciones de acuerdo con los lineamientos gubernamentales y el diagnóstico del entorno.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Asesor, Profesional.

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials and marks at the bottom right of the page.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

ACTIVIDAD CLAVE A: Definir objetivos, metas e indicadores de comunicación.

ACTIVIDAD CLAVE B: Formular estrategias de comunicación por campo de acción.

ACTIVIDAD CLAVE C: Programar las acciones de comunicación.

Criterios de desempeño específicos:

A1 El contexto se analiza con base en las características de la comunicación.

A2 Los objetivos específicos se establecen de acuerdo con los requerimientos del objetivo general.

A3 Los parámetros de medición de los objetivos se acuerdan en alineación con criterios de cuantificación.

A4 Las metas e indicadores se definen de acuerdo con objetivos.

Criterios de desempeño específicos:

B1 Las acciones de comunicación se seleccionan teniendo en cuenta las necesidades de la entidad, los objetivos y las audiencias asociadas.

B2 Los factores de éxito de la comunicación se determinan según la intención del mensaje y contexto.

B3 El alcance de las acciones de comunicación se establece con base en el presupuesto, tiempo de ejecución y objetivos de comunicación.

B4 Las estrategias de comunicación se definen según los intereses de impacto requerido.

B5 Las estrategias se ajustan según requerimientos de la alta dirección y lineamientos de la entidad.

Criterios de desempeño específicos:

C1 El cronograma de acción se elabora con base en la interrelación de las variables.

C2 Los canales de comunicación se seleccionan con base en las características de la audiencia, del mensaje y el presupuesto.

C3 Las poblaciones se perfilan con base en sus características y los objetivos de la estrategia

C4 Los recursos y responsables se asignan de acuerdo con la estrategia definida.

BR
R

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Diseño de indicadores. (A3, A4)	
2. Diseño de canales de comunicación. (B4, B5)	
3. Análisis de entorno. (C1, B1)	
4. Planeación Estratégica. (A1, A2, C1, C2, C3, C4)	
5. Caracterización de audiencias. (B1)	
6. Redacción de contenidos. (B2, B3)	
7. Herramientas ofimáticas. (B2, B3, C3)	
8. Ortografía, gramática y estilo. (B2, B3, B4, C3)	
9. Manual de imagen corporativa de la entidad. (B3, B4)	
10. Sistema de Gestión de Calidad. ✓	
11. Protocolos de manejo de información. 🗂️	
12. Gestión Documental. 📁	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto: estrategia de comunicaciones.	N/A
Competencia (s) Comportamental (es)	
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas. (Decreto 1083, 2015).
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones. (Decreto 1083, 2015)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	X	
La estrategia de comunicaciones cumple con el manual de imagen corporativa y los procedimientos de la entidad.		
🔍 Sistema de Control Interno (SCI)		X
🧯 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
🔒 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)	X	
La información de la estrategia se maneja de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.		
🌳 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
👥 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
📁 Sistema de Gestión Documental (SGD)	X	
El almacenaje de los documentos de la estrategia facilita la construcción futura de conocimiento.		

24

20

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica



Norma: NCLSP.CES.04

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Proyectar la identidad corporativa de acuerdo con la misión institucional y los objetivos de comunicación.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Asesor, Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
Manual de imagen Corporativa	Documento guía para el cuidado de una marca, donde se imparten directrices de identidad visual y uso de la imagen consolidada y unificada. DAPRE (2106)
Plan de comunicación	Establecer la estrategia de comunicación teniendo en cuenta las necesidades de la entidad, objetivos y las audiencias asociadas. DAPRE (2106)

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.

ACTIVIDAD CLAVE A: Establecer los elementos base de comunicación.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Las especificaciones y requerimientos de imagen se identifican con las áreas interesadas, teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Alta Dirección.

A2 Los aspectos que intervienen en la creación de imagen se priorizan de acuerdo con la filosofía y valores de la entidad y objetivos de comunicación.

A3 Los elementos base de comunicación se incorporan al diseño de las piezas de acuerdo con políticas establecidas.

ACTIVIDAD CLAVE B: Elaborar el manual de imagen corporativa.

Criterios de desempeño específicos:

B1 El manual de imagen se redacta con base en la información recopilada.

B2 El manual de imagen contiene las directrices de presentación de los mensajes institucionales.

B3 El manual de imagen corporativa se publica en los diferentes canales de la entidad, con base en el plan de comunicación.

B4 El manual se ajusta con base en las observaciones realizadas por la alta dirección.

DA

1

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Normatividad de comunicaciones. (A2, B1, B2)	
2. Planeación Estratégica. (A2, B2)	
3. Imagen Corporativa. (A1, A2 A3, B4)	
4. Protocolo de comunicaciones. (A1, A2, A3 B1, B2, B3 B4)	
5. Herramientas de diseño gráfico. (A2, A3, B1, B3)	
6. Herramientas ofimáticas. (A2, A3, B3, B4)	
7. Estructura de la entidad. (A1, B1, B2)	
8. Sistema de Gestión de Calidad.	
9. Sistema de Seguridad de la Información.	
Evidencias requeridos	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
• Producto: manual de imagen corporativa.	• Prueba manejo de herramientas de diseño.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Creatividad e Innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. (Decreto 1083, 2015).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad (SGC) El manual de imagen corporativa se integra a los procesos y procedimientos de la entidad.	x	
Sistema de Control Interno (SCI)		x
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		x
Sistema de Seguridad de la Información (SSI) La comunicación se salvaguarda de acuerdo con la política de seguridad de información.	x	
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		x
Sistema de Responsabilidad Social (SRS) La comunicación se divulga teniendo en cuenta los derechos de los grupos de interés.	x	
Sistema de Gestión Documental (SGD)		x

[Handwritten signature]

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica



Norma: NCLSP.CES.05

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Diseñar material de comunicación de acuerdo con el manual de imagen corporativa y los requerimientos de la entidad.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Asesor, Profesional.

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
Manual de imagen Corporativa	Documento guía para el cuidado de una marca, donde se imparten directrices de identidad visual y uso de la imagen consolidada y unificada. DAPRE (2106)

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

[Handwritten signature]

ACTIVIDAD CLAVE A: Elaborar las piezas publicitarias y/o de comunicación.

Criterios de desempeño específicos:

- A1** Las piezas de comunicación se estructuran de acuerdo con la temática.
- A2** La información base de las piezas se recopila según los procedimientos establecidos.
- A3** La información se ajusta teniendo en cuenta la caracterización de la audiencia.
- A4** Las piezas publicitarias se validan con las áreas interesadas de acuerdo con los requerimientos.
- A5** Las piezas publicitarias se producen de acuerdo con el canal de difusión establecido, la estructura definida y normatividad vigente.

ACTIVIDAD CLAVE B: Construir contenidos de medios informativos.

Criterios de desempeño específicos:

- B1** Las características de la información se seleccionan con base en el medio de difusión y el público objetivo.
- B2** El contenido se redacta con base en el requerimiento del tema y la audiencia.
- B3** El mensaje se estructura en alineación con la caracterización de audiencias y el manual de imagen corporativa.
- B4** El contenido del texto se valida con la Alta Dirección y el área que lidera la estrategia de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- B5** El contenido se remite a los medios con base en los procedimientos y la orientación de la Alta Dirección.

Handwritten marks and initials in the bottom right corner of the page.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Herramientas de diseño gráfico. (A1, A5)	
2. Herramientas ofimáticas. (A1,A5)	
3. Producción Audiovisual. (A1, A5, B2)	
4. Manual de imagen corporativa de la entidad. (A1, A3, A5, B2, B3, B4)	
5. Entorno comunicativo específico. (A2, A3, B1, B2,B5)	
6. Ortografía, gramática y estilo. (A1, A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B5)	
7. Normativa comunicación. (A5)	
8. Sistema de Gestión de Calidad. ✓	
9. Sistema de Seguridad de la Información. 🗝️	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Producto: Piezas publicitarias. • Producto: Contenido para los medios de comunicación. 	N/A
Competencia (s) Comportamental (es)	
Creatividad e Innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. (Decreto 1083, 2015).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Los contenidos y las piezas cumplen con el manual de imagen corporativa y los procedimientos de la entidad.	x	
Sistema de Control Interno (SCI)		x
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		x
Sistema de Seguridad de la Información (SSI) Los contenidos y piezas publicitarias cumplen con los lineamientos del Sistema de Seguridad de la Información.	x	
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		x
Sistema de Responsabilidad Social (SRS) La comunicación se divulga teniendo en cuenta los derechos de los grupos de interés	x	
Sistema de Gestión Documental (SGD)		x

12 2014



Norma: NCLSP.CE.06

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica.

Nombre de la NCL: Producir material audiovisual escrito y digital de acuerdo con las necesidades de la entidad y el canal de comunicación.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Asesor, Profesional.

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición
N/A	N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials and a signature mark in the bottom right corner.

ACTIVIDAD CLAVE A: Construir el contenido y los mensajes.

ACTIVIDAD CLAVE B: Editar material audiovisual y textos.

ACTIVIDAD CLAVE C: Distribuir el material de comunicación.

Criterios de desempeño específicos:

- A1** Las fuentes de información se seleccionan según la necesidad de comunicación.
- A2** La información se recolecta de acuerdo con los protocolos de la entidad.
- A3** La información obtenida se revisa conceptual y técnicamente en relación con el objetivo de la comunicación.
- A4** El material se estructura teniendo en cuenta lineamientos de la entidad y técnicas de diagramación

Criterios de desempeño específicos:

- B1** El método de producción se selecciona según las plataformas de comunicación existentes y recursos técnicos y económicos.
- B2** La pieza se emite de acuerdo con el objetivo original de la comunicación.
- B3** La pieza de la comunicación se reproduce según el formato seleccionado.

Criterios de desempeño específicos:

- C1** El canal de distribución se define según la necesidad del impacto.
- C2** La estrategia de comunicación se selecciona según los intereses de impacto requerido.
- C3** El material de comunicación se ofrece al canal de distribución según interés de la entidad y el medio.
- C4** El producto final se entrega según los acuerdos realizados con el medio seleccionado.

Handwritten marks and initials in the bottom right corner.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolos de recopilación de información. (A1, A2, B1). 2. Procedimientos de producción técnica. (A3, B1). 3. Conocimiento técnico del entorno. (A1). 4. Conocimiento de calidad de la información recolectada. (A2, B1). 5. Software de edición. (B2, B3). 6. Canales de distribución tradicional y digital. (C2, C3, C4). 7. Estrategias de comunicación. (C1, C2). 8. Sistema de Seguridad de la Información.   	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto: <ul style="list-style-type: none"> • Producto periodístico • Convenio escrito u oral con el canal seleccionado • Enumeración de canales de distribución y ajuste de los productos según medio de difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba escrita sobre comunicaciones
Competencia (s) Comportamental (es)	
Creatividad e innovación y responsabilidad.	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones. Decreto 1083 de 2015.

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
 Sistema de Control Interno (MECI)		X
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI) La información que se maneja para las comunicaciones cumple con los lineamientos del SSI en relación con el manejo confidencialidad de la información.	X	
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS) La información comunicada cumple con la veracidad de la misma y responsabilidad con la población	X	
 Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

Handwritten signatures and initials.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica



Norma: NCLSP.CES.07

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Desarrollar los eventos internos y externos según características de la información y las orientaciones de la Alta Dirección.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional, Técnico.

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

ACTIVIDAD CLAVE A: Estructurar eventos en general de la entidad.

Criterios de desempeño específicos:

- A1** El tipo de evento se define con base en las características de la información, el público objetivo y las directrices de la Alta Dirección.
- A2** Los requerimientos del evento se establecen teniendo en cuenta su tipo, número de asistentes y recursos.
- A3** Los elementos de imagen del evento y su slogan se incorporan conforme al manual de imagen corporativa.
- A4** Los lineamientos de protocolo se definen con base en las características de los asistentes y los procedimientos establecidos.
- A5** Los protocolos internacionales se verifican, de ser necesario, con base en las características del evento.
- A6** La agenda del evento es definida junto con las instancias organizacionales involucradas, objetivo del evento y personajes intervinientes.

ACTIVIDAD CLAVE B: Dirigir las logística del evento.

Criterios de desempeño específicos:

- B1** La convocatoria a los asistentes se realiza con base en los procedimientos y protocolos definidos.
- B2** La lista de chequeo del evento relacionada con auditorio, sonido, mesa directiva, ayudas, refrigerios se elabora con base en los requerimientos.
- B3** Los asistentes se disponen en la mesa directiva según los protocolos establecidos y sus características.
- B4** El desarrollo del evento se monitorea teniendo en cuenta los procedimientos.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Protocolo empresarial. (A1, A2,A3, A4,A5,A6, B3)	
2. Comunicación Estratégica. (B1, B3, B4)	
3. Relaciones Públicas. (A1,A3, A4,A5,A6, B1, B3)	
4. Etiqueta y protocolo. (A4, B3, B4)	
5. Comunicación Organizacional. (A3, B1)	
6. Logística. (A2, B1, B2) ✓	
7. Equipos audiovisuales. (A2, A3, B2)	
8. Salud ocupacional. 🧠	
9. Política Cero Papel. 📄	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
• Observación: desarrollo del evento conforme al plan establecido.	N/A
Competencia (s) Comportamental (es)	
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas. (Decreto 1083, 2015).
Desarrollo de empatía	Desempeñarse con la apertura vincular esperable de los servidores públicos al servicio de los mejores resultados para su organización, evitando el aislamiento y el “secretismo”, proporcionando un trato igualitario, que además impida las desventajas de ciudadanos que integran minorías vulnerables. (CLAD, 2016).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	X	
El evento cumple con el manual de imagen corporativa.		
🔍 Sistema de Control Interno (SCI)		X
🛡️ Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)	X	
La logística del evento cumple con los lineamientos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las dificultades que se presenten en el evento son asumidas según el plan de contingencias.		
🔒 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
🌳 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	X	
Los medios de divulgación del evento y los elementos utilizados en su desarrollo están acordes con la Política de Cero Papel.		
👥 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
📁 Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

ON
NE

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica



Norma: NCLSP.CES.08

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Divulgar la información conforme a los procedimientos establecidos.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials/signature

ACTIVIDAD CLAVE A: Remitir la información a los validadores.

ACTIVIDAD CLAVE B: Compartir la información con los canales nacionales e internacionales interesados.

Criterios de desempeño específicos:

- A1** Los grupos de interés se identifican teniendo en cuenta su impacto en las actividades de la entidad.
- A2** El ecosistema de validadores se fortalece, de acuerdo con su frecuencia de aparición.
- A3** Los validadores se seleccionan conforme a las características de la información y la coyuntura.
- A4** La información se envía a los validadores de acuerdo con las necesidades de la coyuntura.
- A5** La realimentación a la información se solicita según el procedimiento establecido y las posibilidades de consecución.

Criterios de desempeño específicos:

- B1** La base de datos de periodistas se construye según las necesidades de cada entidad.
- B2** La base de datos se segmenta conforme a las características de la información a compartir.
- B3** La información a divulgar se analiza conforme a las necesidades de publicación en los medios de comunicación.
- B4** Los informes diarios de monitoreo se realizan con base en la información compartida con los medios de comunicación.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Herramientas ofimáticas. (A4, B1, B3, B4)	
2. Manual de imagen corporativa de la entidad. (A4, B4)	
3. Ortografía, gramática y estilo. (A4, A5, B1, B4)	
4. Normativa aplicable. (A3, A4)	
5. Sistemas de gestión.	
6. Realidad mediática y política. (A1, A2, A3, B2)	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto <ul style="list-style-type: none"> • Contenido para medios de información. • Mensajes para validadores y líderes de opinión. • Bases de datos. • Informes de monitoreo y reacciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de caso sobre situaciones coyunturales
Competencia (s) Comportamental (es)	
Relaciones Institucionales	Actuar en representación de los intereses de su organización preservando la imagen corporativa. Hacer presentaciones en público planificando el mensaje a transmitir, su objetivo, y el tipo de audiencia. Sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos vínculos necesarios. (CLAD, 2015).
Desarrollo de Empatía	Desempeñarse con la apertura vincular esperable de los servidores públicos al servicio de los mejores resultados para su organización, evitando el aislamiento y el “secretismo”, proporcionando un trato igualitario, que además impida las desventajas de ciudadanos que integran minorías vulnerables. (CLAD, 2015).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
Sistema de Control Interno (SCI)		X
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
Sistema de Seguridad de la Información (SSI)	X	
Los datos de los líderes de opinión se resguardan conforme a la normativa vigente.		
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

Handwritten signature

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica



Norma: NCLSP.CES.09

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Comunicar a los grupos de interés las políticas, planes, programas y proyectos públicos, de acuerdo la normatividad y el plan de comunicación.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

70

ACTIVIDAD CLAVE A: Procurar información a interesados externos.

ACTIVIDAD CLAVE B: Facilitar la comunicación interna.

Criterios de desempeño específicos:

A1 La información se difunde a través de los medios de comunicación establecidos, de acuerdo con los procedimientos.

A2 La información requerida se suministra a través de los canales correspondientes, de acuerdo con la programación y procedimientos establecidos.

Criterios de desempeño específicos:

B1 La información se gestiona al interior de la entidad, de acuerdo con los canales y sistemas de comunicación e información establecidos.

B2 La comunicación interna se realiza conservando el conducto regular y respetando los niveles de autoridad y responsabilidad.

B3 La información suministrada está enmarcada en el cumplimiento de la gestión institucional

ra
DM

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Herramientas ofimáticas. (B1, B2)	
2. Normativa aplicable. (A1, A2).	
3. Matriz de comunicaciones. (B3)	
4. Guía de comunicaciones. (B3)	
5. Proceso de comunicación organizacional. (A1, A2)	
6. Proceso de comunicación y convocatoria. (A1, A2) ✓	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
• Comunicaciones en los diferentes medios de la entidad.	N/A
Competencia (s) Comportamental (es)	
Relaciones institucionales	Actuar en representación de los intereses de su organización preservando la imagen corporativa. Hacer presentaciones en público planificando el mensaje a transmitir, su objetivo, y el tipo de audiencia. Sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos vínculos necesarios. (CLAD, 2015).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	x	
La comunicación se desarrolla conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.		
🔍 Sistema de Control Interno (SCI)		x
🏠 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		x
🔒 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		x
🌳 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		x
👥 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		x
📁 Sistema de Gestión Documental (SGD)		x

10 2011



Norma: NCLSP.CES . 10

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Comunicar a los grupos de interés las políticas, planes, programas y proyectos públicos, de acuerdo la normatividad y el plan de comunicación.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición
N/A	N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.

ACTIVIDAD CLAVE A: Hacer seguimiento a la publicación de la información.

ACTIVIDAD CLAVE B: Analizar la reacción del público objetivo.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Los puntos claves de seguimiento y control a las publicaciones son identificados a partir del plan de comunicaciones.

A2 Los mensajes clave se identifican con base en el plan de comunicaciones.

A3 Los canales de difusión de los mensajes se identifican con base en el plan de comunicaciones.

A4 La tonalidad de difusión de los mensajes se analiza teniendo en cuenta el plan de comunicaciones.

A5 Los procedimientos e instrumentos de seguimiento a la publicación de la información son divulgados al equipo de trabajo

Criterios de desempeño específicos:

B1 El público objetivo es consultado conforme al procedimiento establecido.

B2 Las respuestas del público objetivo se analizan con base en los mensajes difundidos.

B3 Los resultados de la consulta se sistematizan según los procedimientos.

B4 Los resultados de las consultas establecen las percepciones de los ciudadanos según los objetivos de las publicaciones.

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Comunicación Estratégica

Conocimientos esenciales	
1. Análisis de información. (A1, A3, B2, B3)	
2. Estadística. (A2, A4, B1, B2)	
3. Estrategias de socialización. (A4, A5)	
4. Herramientas de investigación social (B1, B4)	
5. Herramientas ofimáticas. (A1, A2, A3, B2, B3)	
6. Sistema de Gestión Documental	
7. Sistema de Seguridad de la Información	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto	N/A
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento a la publicación. • Resultados de consulta a audiencias. 	
Competencia (s) Comportamental (es)	
Oportunidad en el trabajo	Anticiparse y/o responder a los requerimientos de manera congruente y efectiva. (DAPRE, 2016)

Criterios de desempeño general		CRÍTICO	
		SI	NO
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
	Sistema de Control Interno (SCI)		X
	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
	Sistema de Seguridad de la Información (SSI)	X	
El manejo de los informes cumple con los protocolos de seguridad establecidos.			
	Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
	Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
	Sistema de Gestión Documental (SGD)	X	
La organización de los informes de verificación permite la consulta y la realización de análisis históricos.			

Handwritten signature



Norma: NCLSP.CES.11

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la medición de impacto y los procedimientos institucionales aplicables.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials or marks in the bottom right corner.

ACTIVIDAD CLAVE A: Definir las etapas del proceso de comunicación en las que se debe intervenir.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Las etapas de la implementación de la estrategia en que se deben hacer mediciones se definen teniendo en cuenta su importancia, facilidad de medición y programación de mediciones.

A2 Los resultados se contrastan con el plan de comunicación conforme al procedimiento establecido.

A3 Los puntos críticos de intervención se identifican de acuerdo con las mediciones.

A4 La estrategia se interviene con base en los resultados de la medición y tipo de estrategia.

ACTIVIDAD CLAVE B: Desarrollar el plan de acción con base en los resultados obtenidos.

Criterios de desempeño específicos:

B1 Las acciones de mejora se recomiendan con base en las mediciones encontradas.

B2 El cronograma de ejecución de las acciones se elabora teniendo en cuenta los puntos críticos de intervención identificados.

B3 Las acciones de mejora se coordinan de acuerdo con los objetivos, metodología y costos.

B4 La implementación de la estrategia se verifica según el plan de acción propuesto.

B5 La estrategia ajustada se mide conforme a los sistemas de medición establecidos.

20 011

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión del Talento Humano

Conocimientos esenciales	
1. Plan de comunicaciones (A2, B2).	
2. Estrategias de comunicación (A1, A4, B4, B5).	
3. Protocolos de desarrollo de las estrategias de comunicación en la entidad (A1, A3, B1, B3).	
4. Sistemas de medición en comunicaciones (encuestas, auditoria de percepción, quejas y reclamos, monitoreos on line y off line, grupos focales) (A1, B5).	
5. Desarrollo de creatividad para propuestas de comunicaciones (B1).	
6. Sistema de Responsabilidad Social. 	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto <ul style="list-style-type: none"> Informe de mediciones frente a la estrategia. Documento de recomendaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre una problemática que requiere una estrategia de comunicaciones, mediciones y propuesta de reacción.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Creatividad e Innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones. (Catálogo de Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
 Sistema de Control Interno (MECI)		X
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)	X	
Las acciones de mejora en el proceso de comunicación se implementan teniendo en cuenta la responsabilidad social y respuesta frente a la comunidad.		
 Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

RA DPA



Norma: NCLSP.CES.12

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Identificar las situaciones de riesgo con base en la incidencia en los medios y la imagen institucional.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

ACTIVIDAD CLAVE A: Elaborar el mapa de riesgos.

Criterios de desempeño específicos:

- A1** Las situaciones que pueden afectar la reputación de la entidad se identifican con base en los objetivos institucionales.
- A2** La capacidad de respuesta de la institución se analiza teniendo en cuenta las situaciones que afectan la reputación de la entidad.
- A3** Las situaciones de riesgo se dimensionan de acuerdo con los objetivos institucionales.

ACTIVIDAD CLAVE B: Definir los escenarios de acción.

Criterios de desempeño específicos:

- B1** El contexto político se analiza con base en los objetivos institucionales.
- B2** Los actores claves se identifican según el plan de comunicaciones y los objetivos institucionales.
- B3** Las propuestas de acciones de comunicaciones se elaboran de acuerdo con el plan de comunicaciones.

20
SM

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Conocimientos esenciales	
1. Políticas de administración del riesgo. (A1, A2, B3)	
2. Metodología de análisis de riesgos. (A1, A2, A3)	
3. Planeación estratégica. (B1, B2, B3)	
4. Herramientas ofimáticas. (A1, A2, A3, B1, B2, B3)	
5. Análisis de información. (A1, A2, A3, B1, B2, B3)	
6. Realidad mediática y política. (B1)	
7. Sistema de Gestión Documental.	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto <ul style="list-style-type: none"> Producto: mapa de riesgos. Producto: escenarios de acción / propuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista sobre el contexto político y mediático.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas. (Decreto 1083, 2015).

Comunicación Estratégica

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
 Sistema de Control Interno (SCI)		X
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)	X	
El manejo de los mapas de riesgos y escenarios de acción cumple con los protocolos de seguridad establecidos.		
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
 Sistema de Gestión Documental (SGD)	X	
La organización de los mapas de riesgos y los escenarios de acción permite la consulta y el uso de los mismos.		

12 09/11



Norma: NCLSP.CES.13

Área o proceso transversal: Comunicación Estratégica

Nombre de la NCL: Mitigar el daño teniendo en cuenta los objetivos de la entidad.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Presidencia DAPRE

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
Daño reputacional	Se refiere a resultados negativos en la opinión o percepción de determinadas audiencia con respecto a los objetivos trazados por una entidad. DAPRE (2016)

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

ACTIVIDAD CLAVE A: Estructurar el plan de mitigación

ACTIVIDAD CLAVE B: Poner en marcha el plan de mitigación

Criterios de desempeño específicos:

A1 La medición final de la estrategia se realiza con base en los objetivos definidos y los resultados obtenidos.

A2 Los resultados se analizan frente a la estrategia de acuerdo con la investigación previa y los objetivos de comunicación.

A3 Las recomendaciones de mitigación son soluciones a los efectos negativos de la comunicación.

A3 El plan de comunicaciones de mitigación del daño se elabora con el equipo de comunicación teniendo en cuenta las recomendaciones.

Criterios de desempeño específicos:

B1 Las responsabilidades, cronogramas, sistemas de medición y costos se establecen con base en el plan propuesto.

B2 Las acciones de mitigación se miden teniendo en cuenta los sistemas de medición.

B3 El plan de mitigación se evalúa con base en los resultados de la ejecución y sistemas de medición.

re
OP

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión del Talento Humano

Conocimientos esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> Plan de comunicaciones (A1, A2, A4, B2, B3) Estrategias de comunicación (A1, A2) Protocolos de desarrollo de las estrategias de comunicación en la entidad. (A) Sistemas de medición en comunicaciones (encuestas, auditoria de percepción, quejas y reclamos, monitoreos on line y off line, grupos focales (A1, B2) Sistemas de creatividad para propuestas de comunicaciones.(A3) Logística y administración de campañas de comunicación (B1) Comunicación de crisis (A4) 	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto <ul style="list-style-type: none"> Informe final de medición de la estrategia. Documento de análisis del daño. Plan de mitigación. Plan logístico de la implementación de la estrategia 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso de comunicación donde a partir de un daño reputacional, se proponga un plan de mitigación del daño.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Trabajo en equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes. (Decreto 1083, 2015).

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)		X
 Sistema de Control Interno (MECI)		X
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)	X	
El plan de mitigación del daño se implementa teniendo en cuenta la responsabilidad social y respuesta a la comunidad.		
 Sistema de Gestión Documental (SGD)		X

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.