

Caracterización Proceso de Gestión de Comunicaciones
Código: E-CR-001
Versión: 08
 noviembre 23 de 2017

OBJETIVO: Generar los mecanismos de comunicación entre APC-Colombia y sus grupos de interés, así como establecer los mensajes necesarios que se entrega a cada uno de sus clientes internos y externos.

ALCANCE: Inicia con la identificación de los grupos de interés, pasando por la construcción de mensajes y la selección de canales de comunicación para visibilizar los resultados de APC-Colombia con sus grupos de interés y clientes.

Dueño de Proceso:
 Asesor de Comunicaciones.

Proceso involucrados
 Todos los procesos

ENTRADAS		SALIDA		CICLO PHVA	CONTROLES				
ACTORES EXTERNOS	PROCESOS INTERNOS	PROCESOS INTERNOS	ACTORES EXTERNOS	PLANEAR					
* Presidencia: Estrategia Gobierno en Línea, Alta Consejera para las Comunicaciones. * MinTic. * Organizaciones civiles. * Ciudadanía.	Direccionamiento Estratégico y planeación * Directrices de la Agencia: Misión, Visión, Política Integral, Objetivos y lineamientos de trabajo. * Hoja de Ruta. * Necesidades de comunicación, creación de piezas comunicativas para los grupos de interés y publicaciones en la página web.	Direccionamiento Estratégico y planeación * Cumplimiento de Directrices de la Agencia. * Desempeño de Indicadores. * Comunicaciones efectivas con grupos de interés. * Informes de la gestión de comunicaciones. * Diseño de piezas de comunicación para rendición de cuentas e informes institucionales. * Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Política de comunicaciones de APC-Colombia. * Narrativa institucional.	* Presidencia: Estrategia Gobierno en Línea * MinTic * Organizaciones civiles * Ciudadanía	* Elaborar el Plan de acción y Política y estrategia de Comunicaciones externas para la vigencia (Comunicaciones). * Establecer prioridades de comunicación externa (Comunicaciones). * Dar los lineamientos de atención a PQRSD de APC-Colombia (Jurídica y Administrativa). * Elegir y proyectar los instrumentos de recolección de información para conocer la satisfacción de los clientes de APC-Colombia (todos los procesos). * Revisar y plantear la estrategia de comunicación con el ciudadano para la vigencia (Administrativa). * Planear las actividades de comunicación interna (Talento Humano).					
	Procesos Misionales * Necesidades de comunicación con grupos de interés y clientes internos y externos. * Necesidades de piezas comunicativas.	Procesos Misionales * Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones de APC-Colombia y cada proceso misional. * Política de Comunicaciones APC-Colombia. * Comunicaciones efectivas con grupos de interés. * Piezas de comunicación externa. * Estrategias de comunicación y redes sociales. * Campañas externas. * Videos. * Comunicados. * Presentaciones. * Informes de la gestión de comunicaciones. * Diagramación de documentos de análisis. * Narrativa institucional.				* Indicadores plan de acción de comunicaciones.			
	Gestión Humana * Suministro de personal, con el cumplimiento de requisitos para el ejercicio de las cargas, evaluación y retroalimentación. * Capacitación y desarrollo de personal * Bienestar social. * Condiciones de Protección y Seguridad Laboral. * Remuneración proceso generación nómina.	Gestión Humana * Necesidades de personal. * Necesidades de bienestar. * Necesidades de capacitación. * Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Apoyo en campañas internas de Gestión Humana. * Narrativa institucional.						HACER * Divulgar la política de comunicaciones. * Gestionar solicitudes y requerimientos de comunicaciones. * Realizar monitoreo y seguimiento a noticias y medios de comunicación con temas relacionados con la cooperación internacional y con la gestión de APC-Colombia.	
	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa							

	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de comunicación, creación de piezas comunicativas para los grupos de interés y publicaciones en la página web. * Locaciones. * Mobiliario y equipo. * Autorización de comisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Narrativa institucional. * Publicaciones en página web. * Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Videos. * Comunicados. * Informes de la gestión de comunicaciones. * Administración y seguimiento a PQRSD. 		<ul style="list-style-type: none"> * Definir y producir contenidos de la página web. * Administrar las redes sociales de la Agencia. * Administrar contenidos de los portales web de la entidad (Comunicaciones: página web, Talento Humano: Intranet). * Formular, preparar, consolidar el documentación para rendición de cuentas (Direccionamiento estratégico, Control Interno y Comunicaciones). * Ejecutar la estrategia de atención al ciudadano (Administrativa). * Revisar y dar respuesta a las PQRSD (todos los procesos). * Medir la satisfacción de los clientes y grupos de interés de APC-Colombia (Todos los procesos). * Realizar y presentar a la Alta Dirección los informes de seguimiento sobre: comunicaciones, PQRSD, estrategia al ciudadano, satisfacción del cliente y grupos de interés de APC-Colombia (Administrativa, Jurídica, Comunicaciones y Direccionamiento estratégico) * Ejecutar las actividades de comunicación interna (Talento Humano y Comunicaciones). 	<ul style="list-style-type: none"> * Sistema de información * Seguimiento a solicitudes recibidas por medios como redes sociales. * Indicadores plan de acción de comunicaciones * Indicadores de gestión de los procesos de Jurídica, Gestión Administrativa y Planeación.
	Gestión contractual	Gestión contractual			
	<ul style="list-style-type: none"> * Minutas en general, prórrogas, otro sí, modificaciones. * Actas de liquidación. * Necesidades de publicaciones en la página web. 	<ul style="list-style-type: none"> * Estudios previos, documento técnico. * Solicitud de liquidación. * Solicitudes de prórrogas, otro sí, modificaciones. * Política de comunicaciones de APC-Colombia. * Publicaciones en página web. * Narrativa institucional. 			
	Gestión financiera	Gestión financiera			
	<ul style="list-style-type: none"> *Certificaciones de inclusión en plan de adquisiciones. * Certificado de Disponibilidad Presupuestal. * Necesidades de publicaciones en la página web. 	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de asesoría financiera. * Necesidades de control y seguimiento de gastos. * Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Narrativa institucional. * Plan anual de caja (PAC). * Publicaciones en página web. 			
	Gestión tecnologías de la información	Gestión tecnologías de la información			
	<ul style="list-style-type: none"> *Lineamientos de Tecnologías de Información. * Programación del mantenimiento preventivo anual. * Reportes sobre página web. * Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea. * Software. * Soporte tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> * Requerimientos de soporte técnico. * Necesidades de capacitación. * Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Narrativa institucional. 			
	Gestión Jurídica	Gestión Jurídica			
	<ul style="list-style-type: none"> * Documentos revisados y ajustados al marco normativo vigente. * Conceptos jurídicos para toma de decisiones. * Talleres de orientación a supervisiones de contratos y convenios. * Respuesta y seguimiento a PQRSD * Necesidades de publicaciones en la página web. 	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de conceptos para toma de decisiones. * Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * PQRSD recibidas a través de las redes sociales. * Narrativa institucional. * Publicaciones en página web. 			
	Evaluación, Control y Mejoramiento	Evaluación, Control y Mejoramiento			
	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de publicaciones en la página web. * Seguimiento a planes de mejora. * Informes de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> * Planes de mejoramiento frente a no conformidades presentadas en el proceso de comunicaciones. * Política de Comunicaciones de APC-Colombia. * Narrativa institucional. * Publicaciones en página web. * Información. 			

VERIFICAR

<ul style="list-style-type: none"> *Seguimiento a la gestión de comunicaciones. * Seguimiento al equipo editorial a través de lista de asistencia y matriz de seguimiento. * Seguimiento a PQRSD. * Seguimiento a la satisfacción de los clientes y grupos de interés de APC-Colombia. * Seguimiento a planes de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Indicadores de gestión de comunicaciones. * Indicadores de gestión de Planeación - Calidad. * Indicadores de gestión de Jurídica.
---	---

ACTUAR

<ul style="list-style-type: none"> * Establecimiento de planes de mejoramiento, según corresponda el cumplimiento de metas propuestas para: <ul style="list-style-type: none"> - Página web, redes sociales, publicación en medios - PQRSD. - Estrategia de comunicación al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento y el cumplimiento de fechas y cronograma propuesto.
---	--

Documentos / registros relacionados	Activos de información	Política(s) de Operación
-------------------------------------	------------------------	--------------------------

E-CR-002 Caracterización Gestión de Comunicaciones E-PR-009 Formulación e Implementación de la Política de Comunicación E-PR-011 Administración de contenidos en el (los) portal(es) Web de la entidad E-PR-013 Administración de redes sociales E-PR-015 Procedimiento Coordinación de contenidos y publicaciones E-FO-041 Plantilla presentación APC E-OT-007 Manual de Imagen E-OT-016 Guía de interacción en redes sociales E-OT-017 Política de comunicaciones E-OT-026 Matriz de Comunicaciones	Back up de la página web de APC-Colombia. Back up elaborado por el proceso Tecnologías de Información al proceso de Gestión de comunicaciones.	* Ver documento Controlado: E-OT-017 Política de comunicación.
--	---	--

Requisitos SGI	Temas
NTCGP 1000:2009* *Requisito 4: 4.2.3; 4.2.4 *Requisito 5.5.3 *Requisito 7.2.3 *Requisito 8: 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5 DE LEY * Ver normograma en aplicativo Brújula	* Comunicación. * Medios. * Página web. * Redes Sociales. * Rendición de cuentas. * Medición de satisfacción.

Riesgos	Indicadores	Recursos
* Ver mapa de riesgos en aplicativo Brújula.	* Ver reporte de indicadores en aplicativo Brújula.	* Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. * Infraestructura (sistemas de información, puestos de trabajo, otros). * Ambiente de trabajo * Financieros

ELABORÓ: Manuel Trujillo Asesor de Comunicaciones	REVISÓ: Fredy Alayón García Profesional Especializado con funciones del Sistema de Gestión Integrado	APROBÓ: Jorge Ivan Escalante Asesor con Funciones de Planeación
--	---	--