

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FR-SIG-03

Versión: 08

Vigencia: 01/05/2023

NOMBRE PROCESO	Comunicación Organizacional	TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE	Director(a) comunicaciones / Profesionales
DIRECCIÓN	Dirección de posicionamiento y comunicaciones		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	15/06/2023	
OBJETIVO DEL PROCESO	Emitir y difundir información clave como decisiones estratégicas, políticas, iniciativas, campañas y proyectos, a través de diversos canales de comunicación organizacional para alinear al equipo humano con los objetivos de la entidad, mejorar los flujos de trabajo, generar un buen ambiente laboral, lograr cohesión y cultura institucional y la gestión del cambio, propiciar la participación de los colaboradores en las actividades institucionales, y promover el conocimiento y la identidad de marca.				
ALCANCE	Inicia con la planeación y recepción de los planes anuales de comunicación interna de los procesos y equipos transversales de trabajo (Comité de Convivencia, COPASST, Brigada, Equipo de Integridad) que alimentan el plan de comunicación organizacional, el cual contiene las actividades, los responsables del contenido, los canales y el cronograma de ejecución y entrega, bien sea de una pieza o material audiovisual (imagen, audio o video), o de un boletín virtual (correo o web), piezas impresas para la oficina, o de actividades o eventos presenciales o virtuales. Incluye las solicitudes o necesidades que surgen en el transcurso del año que se van ejecutando y entregando a la medida.				
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las comunicaciones de la institución serán verídicas, claras y oportunas. ▪ Todas las comunicaciones externas e internas deberán ser validadas por el área de comunicaciones y/o la dirección ejecutiva con el fin de mantener unidad de criterios, discursos, tonos y utilización de la imagen gráfica institucional. ▪ Desde el área de Posicionamiento y Comunicaciones, la información de la ACI Medellín se cataloga como Reservada, Clasificada, Pública y No Clasificada, y se le hace seguimiento a través del formato de “Seguimiento semanal a controles de riesgos en las publicaciones”. ▪ La vocería está a cargo de la dirección ejecutiva. En casos especiales se podrá delegar a directores, consultores o profesionales según la experticia. ▪ Los planes de difusión de los mensajes de la ACI Medellín y de las líneas temáticas en las que tenemos intervención en el Plan de Desarrollo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín de Medellín, estarán formulados y ejecutados según el público de interés: interno, externo o mixto. ▪ Las actividades de diseño de material gráfico oficial de la institución serán coordinadas y desarrolladas desde el área posicionamiento y comunicaciones, con el fin de facilitar la comunicación visual y apoyar las actividades de presentación de contenidos e información, a través de diversos canales entre la ACI Medellín y sus aliados, en la gestión de atracción de inversión y la captación de cooperación. 				
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas/Insumos	Actividades		Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Descripción de la actividad		
- Direccionamiento estratégico / Aliados locales.	- Plan de Desarrollo Municipal.	P	- Realizar un análisis que permita identificar las acciones de comunicación desde la ACI Medellín, para la ejecución anual: Leer, analizar, seleccionar y alinear las estrategias del plan de desarrollo municipal, para definir el plan operativo del proceso.	- Plan de Operativo de Comunicaciones y ejecución del presupuesto aprobado para el proceso.	- Alcaldía y conglomerado público.

<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico ACI Medellín. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de planeación estratégica. 	P	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y analizar el plan estratégico: Conocer las generalidades estratégicas del plan institucional e identificar los objetivos estratégicos a los cuales contribuye el proceso y definir las actividades específicas del proceso que contribuyen a su consecución. 		<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de la entidad - Planeación.
<ul style="list-style-type: none"> - Entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa vigente. 	P	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y acoger las actividades a la normativa asociada con el proceso. 		<ul style="list-style-type: none"> - Entes de control.
<ul style="list-style-type: none"> - Públicos internos y externos de la ACI Medellín. - Alcaldía de Medellín. - ARL. - Icontec. - MiPG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de los públicos internos y externos de la ACI Medellín según cada caso e información entregada o construida por los profesionales del proceso. 	H	<p>Estrategia de Comunicación organizacional y cultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y ejecución de un plan anual de comunicaciones y cultura organizacional. - Envío de Boletín ACI Comunicamos. - Campañas de apropiación de la identidad institucional. - Campañas internas para fortalecer la cultura institucional. - Difusión en canales internos: boletín interno, podcast, Anuncios internos por chat y por correo masivo. - Creación de la Intranet. - Eventos Internos: ACI Mensual, Eventos de entrenamiento de comunicaciones. - Apoyo al Sistema de Gestión Organizacional: GTH, SG-SST, Calidad. - Actualización de las herramientas y formatos de calidad del proceso del sistema de gestión y asistir a las reuniones del equipo de gestión de calidad. - Difusión de los procesos internos. - Apoyo en la inducción y reinducción de los funcionarios. - Apoyo a la difusión del Plan Estratégico. - Monitoreo de canales y mensajes. - Atención a solicitudes de traducción oficial. - Campañas de difusión: del modelo de intercambio de conocimiento interno de la ACI Medellín, de los productos de conocimiento, del uso eficiente y constante del CRM, del modelo de gestión de datos de la entidad- DatACI. - Creación de sección de conocimiento en la Intranet y actualización de los contenidos entregados por CI. Información Clasificada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de las actividades de la Estrategia de Comunicación organizacional y cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> - Públicos internos de la ACI Medellín.

<ul style="list-style-type: none"> - Todos los públicos internos, externos y mixtos de la ACI Medellín. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de los públicos internos y externos de la ACI Medellín según cada caso e información entregada o construida por los profesionales del proceso. 	H	<p>Productos de diseño institucional - Marca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización y diseño para canales digitales internos. - Conceptualización y diseño de campañas internas - Diseño de informes de gestión de la ACI Medellín cuatrimestrales. - Diseño de plantillas y presentaciones institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Piezas de diseño entregadas y/o publicadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los públicos internos, externos y mixtos de la ACI Medellín.
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión jurídica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de contrataciones. 	H	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar la documentación de los contratos de acuerdo con las listas de chequeo requeridos por cada modalidad de contratación. - Realizar la supervisión y liquidación de los contratos asignados al proceso, suministrando los documentos requeridos oportunamente mediante la plataforma SECOP II. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos contractuales. - Contrato inicial. - Supervisión de contratos. - Contratos liquidados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión jurídica.
<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico. - Planeación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de seguimiento, verificación y reporte. 	V	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a la ejecución del plan de comunicaciones orientado a los OKR de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan operativo verificado y ajustado - Evidencias y seguimiento a cumplimiento de indicadores o entregables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico, - Planeación.
<ul style="list-style-type: none"> - Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud mejora del proceso. 	V	<p>Establecer mecanismos de no conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de control de salida no conforme - Reporte de salida no conformes - Informe de la conformidad del producto o servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de mejoramiento formulados y aprobados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico - Evaluación Independiente.
<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico, - SIG, - Evaluación independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapas de Riesgos de gestión y de corrupción. - GI-SIG-01 Guía para la administración de riesgos. 	V	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar la guía para la administración de riesgos en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. - Actualizar el Mapa de Riesgos de gestión y de corrupción. - Monitoreo y seguimiento a los controles definidos para la vigilancia de los riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de riesgos del proceso actualizado y seguimiento a los controles de los riesgos definidos. - Oportunidades de Mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico, - SIG, - Evaluación independiente.
<ul style="list-style-type: none"> - SIG /Evaluación Independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de auditorías internas. 	A	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar análisis de causas, definir actividades y plan de acción de acuerdo con los hallazgos de la auditoría. - Implementar acciones correctivas y de mejora del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de mejoramiento formulados y aprobados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación Independiente.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FR-SIG-03

Versión: 08

Vigencia: 01/05/2023

				- Ejecución y seguimiento a las acciones definidas en el plan de mejoramiento.	
- Evaluación Independiente.	- Indicadores, controles a riesgos y acciones correctivas y de mejora.	A	- Realizar seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento de comunicaciones orientado a los OKR de la organización y de las acciones derivadas de: análisis de riesgos, oportunidades de mejora, seguimiento a indicadores y planes operativos.	- Seguimiento y ajustes al plan de mejoramiento	- Direccionamiento estratégico.

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Riesgos y controles identificados	Indicadores priorizados	Indicadores del plan operativo anual
<p>La matriz de riesgos del proceso se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad en la siguiente ruta:</p> <p><i>OneDrive - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\6. Dirección de Posicionamiento y Comunicaciones\5. Riesgos</i></p>	<p>La matriz de indicadores institucional se encuentra en la siguiente ruta:</p> <p><i>Sharepoint/ACI Medellín/Indicadores 2023</i></p>	<p>El plan operativo institucional se encuentra en la siguiente ruta:</p> <p><i>OneDrive - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Planeación\6 Planeación estratégica\Planeación Estratégica 2023</i></p>
Documentos	Normatividad	Recursos del proceso
<p>Documentos externos: Plan de Desarrollo de la Ciudad; manuales de identidad corporativa de los socios; libro marca Alcaldía de Medellín.</p> <p>Documentos internos: Los documentos internos del proceso se encuentran en el sistema de gestión de la calidad en la siguiente ruta:</p> <p><i>OneDrive - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\6. Dirección de Posicionamiento y Comunicaciones.</i></p> <p>Registros: Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención documental: Forticlient/Area_Posicionamiento</p>	<p>El normograma de la entidad se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad en la siguiente ruta:</p> <p><i>OneDrive - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Gestión Jurídica\8. Normogramas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mano de obra: todos los servidores y contratistas - Materiales: recursos físicos, recursos financieros - Recursos tecnológicos, información disponible - Maquinaria y equipo: equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación - Medio ambiente: planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación)

NOTAS DEL CAMBIO				
DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
Logo, recursos.	Equipo Posicionamiento	Director Ejecutivo	04/05/2016	02
Ajuste del objetivo, alcance, políticas, descripción general y recursos	Equipo Posicionamiento	Director Ejecutivo	01/08/2016	03
Formato, políticas, ciclo PHVA, requisitos, indicadores, comités	Equipo Posicionamiento	Director Ejecutivo	06/09/2017	04
Políticas, Ciclo PHVA, indicadores, documentos internos	Equipo Posicionamiento	Directora Ejecutiva	04/04/2018	05
Se ajusta el código de PSC a COM por el cambio del nombre de la Dirección solicita por Junta Directiva en el mes de julio de 2018.	Yesenia Arango Sánchez	Directora Ejecutiva	29/08/2018	06
Políticas, Ciclo PHVA, indicadores, documentos internos.	Equipo de Comunicaciones	Directora Ejecutiva	08/05/2019	07
Objetivo, políticas, ciclo PHVA, recursos, documentos asociados e indicadores	Equipo de Comunicaciones	Directora Ejecutiva	04/08/2020	08
Objetivo, alcance, políticas, ciclo PHVA, recursos, documentos asociados e indicadores.	Equipo de Comunicaciones	Directora Ejecutiva	24/05/2021	09
Riesgos y controles	Equipo de Comunicaciones	Directora Ejecutiva	6/10/2021	10
Actualización en el objetivo, políticas, ciclo PHVA, normograma e indicadores.	Equipo de Comunicaciones	Directora Ejecutiva	7/03/2022	11
Elaboración de la caracterización de comunicación organizacional. Se desagrega la caracterización de comunicación organizacional y la caracterización de posicionamiento y comunicaciones externas. Se documenta: el objetivo del proceso, el alcance, las políticas de operación y el ciclo PHVA.	Equipo de Comunicaciones	Director de Posicionamiento y comunicaciones	15/06/2023	12