



NOMBRE DEL PROCESO

COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS

OBJETIVO(S) DEL PROCESO

Desarrollar estrategias y acciones comunicacionales y de relaciones interinstitucionales, que faciliten el cumplimiento de los objetivos corporativos y el posicionamiento de la imagen institucional ante los grupos de valor, conforme a los lineamientos de la comunicación pública y considerando las tendencias comunicacionales.

ALCANCE

Inicia con la formulación del Plan Estratégico de Comunicaciones y finaliza con la implementación de acciones de mejora para el proceso.

INTERACCIONES

QUIEN SUMINISTRA	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	QUIEN RECIBE
Todos los procesos Grupos de valor Estado	Plan Estratégico Corporativo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Plan de Participación Ciudadana Necesidades de comunicación Necesidades y expectativas de los servicios de la Biblioteca PQRSD Normatividad legal aplicable Políticas del MIPG	<p>Establecer las necesidades de comunicación de la Corporación, articuladas con el Plan Estratégico Corporativo.</p> <p>Determinar las estrategias comunicacionales y las acciones para su logro.</p> <p>Orientar la adopción de la política del MIPG: . Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.</p> <p>Planificar la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos.</p> <p>Identificar riesgos y oportunidades del proceso.</p>	Plan Estratégico de Comunicaciones Plan de Acción del Proceso Plan de Acción Biblioteca CMH Matriz de Comunicaciones del SGC Documentos del proceso Necesidades del proceso Riesgos y oportunidades identificados	Todos los procesos Grupos de valor
		<p>Desarrollar las estrategias y acciones estratégicas definidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones, mediante el despliegue del Plan de Acción del proceso CRC y el Plan de Acción de la Biblioteca.</p> <p>Establecer relaciones con medios de comunicación y otros actores estratégicos</p>		

<p>Todos los procesos</p>	<p>Plan Estratégico de Comunicaciones</p> <p>Plan de Acción del Proceso</p> <p>Plan de Acción Biblioteca CMH</p> <p>Matriz de Comunicaciones del SGC</p> <p>Documentos del proceso</p> <p>Necesidades del proceso</p> <p>Riesgos y oportunidades identificados</p>	<p>locales, nacionales e internacionales.</p> <p>Apoyar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana definidos en el respectivo Plan.</p> <p>Posicionar la imagen corporativa entre los grupos de valor.</p> <p>Generar contenidos comunicacionales para los diferentes canales (escrito, digital, audiovisual).</p> <p>Desplegar acciones de difusión del quehacer misional de la Corporación, conforme a los lineamientos de la comunicación pública.</p> <p>Ejecutar el plan de acción de la Biblioteca CMH.</p> <p>Aplicar la metodología definida para la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos.</p> <p>Gestionar los riesgos del proceso.</p> <p>Implementar la política del MIPG: . Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.</p>	<p>Boletines de prensa enviados</p> <p>Boletines internos</p> <p>Campañas ejecutadas</p> <p>Eventos realizados</p> <p>Publicaciones en medios digitales</p> <p>Registros del proceso</p> <p>Matriz de riesgos</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Grupos de valor</p>
<p>Proceso Mejora Continua</p> <p>Grupos de valor</p>	<p>Resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos</p> <p>Mecanismos de evaluación y autoevaluación del proceso</p> <p>Procedimiento para la mejora continua</p>	<p>Analizar los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos.</p> <p>Realizar los autodiagnósticos del MIPG.</p> <p>Evaluar la gestión de los riesgos y oportunidades del proceso.</p> <p>Realizar medición de los indicadores asociados al proceso.</p> <p>Hacer seguimiento al avance del Plan de acción del proceso CRC, Plan de acción de la Biblioteca y Plan Estratégico de Comunicaciones.</p> <p>Atender las auditorías.</p>	<p>Resultados de la evaluación y medición del proceso</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Grupos de valor</p>

<p>Todos los procesos</p>	<p>Resultados de la evaluación y medición del proceso</p>	<p>A</p> <p>Tomar acciones correctivas y de mejora.</p> <p>Ajustar y actualizar la documentación del proceso.</p>	<p>Plan de mejoramiento del proceso</p> <p>Estructura documental del proceso ajustada y actualizada.</p>	<p>Todos los procesos</p>
---------------------------	-----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

RECURSOS

HUMANOS
<p>Organigrama Concejo de Medellín</p>

FÍSICOS
<p>Instalaciones físicas del Concejo de Medellín</p> <p>Equipos y mobiliario asignado</p>

AMBIENTE DE TRABAJO (SG-SST)
<p>Condiciones de trabajo conforme al SG-SST</p>

REQUISITOS
<p>Legales:</p> <p>Normograma</p>
<p>De la Organización</p> <p>Reglamento Interno Concejo de Medellín</p>
<p>De la Norma NTC-ISO 9001</p> <p>7.4 Comunicación</p>
<p>Del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2005</p> <p>3. Eje Transversal Información y Comunicación</p>
<p>MIPG</p> <p>5° Dimensión: Información y comunicación</p> <p>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>

DOCUMENTOS	
Nombre	Código
<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS</p>	<p>P-CRC - 1</p>

INDICADORES	
Nombre	Fórmula
<p>Satisfacción de los grupos de valor con la gestión comunicacional</p>	<p>(Número de encuestados que califican "Bueno" o "Excelente" en cada uno de los atributos de la encuesta / Número total de encuestados) x 100</p>
<p>Avance de la estrategia digital de comunicaciones</p>	<p>Promedio ponderado de los indicadores operativos definidos para la medición de la estrategia digital de comunicaciones</p>
<p>Cumplimiento plan de acción proceso CRC</p>	
<p>Cumplimiento plan de acción de la Biblioteca</p>	<p>(Número de acciones ejecutadas del plan de acción en el año/ Número de acciones definidas en el plan de acción para el año) x 100</p>
<p>Satisfacción con los eventos de la Biblioteca</p>	<p>(Número de personas encuestadas "satisfechos" o "muy satisfechos" / Total de encuestados) * 100</p>

--

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	05/Nov/2019	Ajuste del mapa de procesos y estructura documental del SIG de acuerdo con el Modelo integrado de planeación y gestión MIPG
3	19/Oct/2020	Actualización políticas del MIPG asociadas al proceso.
4	29/Sep/2022	Actualización de los riesgos e indicadores asociados al proceso.
5	30/Dic/2022	Actualización del objetivo, alcance y PHVA del proceso.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mariam Tobón Montoya Cargo: Apoyo SIG Fecha: 30/Dic/2022	Nombre: Liliana Andrea Marín Peña Líder de Programa - Unidad de Cargo: Comunicaciones y Relaciones Corporativas Fecha: 30/Dic/2022	Nombre: Liliana Andrea Marín Peña Líder de Programa - Unidad de Cargo: Comunicaciones y Relaciones Corporativas Fecha: 30/Dic/2022

COPIA CONTROLADA