

	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Código: DG-E-CARACT-02
		Vigente desde: 30/Dic/2016
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 6

OBJETIVO:	°° Garantizar la efectiva comunicación institucional
ALCANCE:	°° Inicia con el establecimiento y ejecución de la Política Institucional, el Plan de Medios y la Guía de Imagen Institucional y finaliza con la evaluación del impacto de la comunicación institucional y la implementación de acciones para el mejoramiento continuo del proceso.
RESPONSABLE	°° Coordinador Grupo Nacional de Comunicaciones, Director General, Profesional designado por Dirección General para atención a medios de comunicación

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTOS / SERVICIOS / SALIDAS	CLIENTES
A. Proceso de Gestión de la Planeación Institucional. B. Entidades Del Estado C. Ministerio de las Tics D. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión	A. Plan estratégico del INMLCF. B. Normatividad C. Lineamientos GEL D. Políticas, Objetivos, Mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión.	P	Establecer la Política de comunicación Institucional Establecer Plan de Medios.	A. Política de comunicación Institucional B. Plan de Medios	A. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión. B. Unidades Organizacionales.
	A. Políticas, Objetivos e indicadores, Mapa de procesos, Caracterización				

<p>A. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>B. Proceso Gestión de la Planeación Institucional.</p> <p>C. Entidades públicas y privadas que establecen lineamientos para la Gestión de la Comunicación</p> <p>D. Proceso de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>E. Proceso Gestión Ambiental.</p> <p>F. Proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos.</p>	<p>de procesos de identificación de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>B. Plan Estratégico.</p> <p>C. Normatividad vigente aplicable al proceso de Gestión de la Comunicación</p> <p>D. Directrices institucionales aplicables al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>E. Directrices de Gestión Ambiental.</p> <p>F. Directrices de Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos. (Políticas y Lineamientos formuladas en TI)</p>	<p>P</p>	<p>Planificar/actualizar el proceso de Gestión de la Comunicación</p>	<p>S1. Proceso Gestión de la Comunicación planificado/actualizado.</p> <p>S2. Directrices de Gestión de la Comunicación.</p>	<p>S1. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>S2. Todos los procesos del SIG.</p>
<p>A. Unidades Organizacionales</p> <p>B. Ciudadanía en general y medios de comunicación</p>	<p>A. Solicitudes realizadas por las unidades organizacionales para comunicación interna.</p> <p>B. Necesidades de información de interés de la ciudadanía en general y medios de comunicación.</p>	<p>H</p>	<p>Diseñar piezas comunicativas</p> <p>Difundir piezas comunicativas</p>	<p>Piezas comunicativas (boletines, comunicados, memorandos, productos gráficos y audiovisuales).</p> <p>Piezas comunicativas divulgadas.</p>	<p>Unidades Organizacionales</p> <p>Ciudadanía en general y medios de comunicación.</p>
<p>A. Grupo Nacional de Comunicaciones</p> <p>B. Proceso de Participación Ciudadana.</p>	<p>A. Resultados de la medición del desempeño del proceso e Gestión de la Comunicación.</p> <p>A. Resultados de la gestión del Mapa de Riesgos del proceso e Gestión de la Comunicación.</p>		<p>Evaluar el</p>	<p>Información de entrada para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la</p>	<p>Información de entrada para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la</p>

<p>C. Proceso de Gestión del Sistema de Evaluación y Control.</p> <p>C. Organismos de control, Entidades auditoras externas y entidades evaluadoras de la conformidad.</p>	<p>A. Informe de evaluación de la satisfacción del cliente.</p> <p>B. Manifestaciones (quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, peticiones y solicitudes).</p> <p>C. Informes de auditorías internas y externas y evaluaciones de la conformidad.</p>	<p>V</p>	<p>desempeño del proceso de Gestión de la Comunicación.</p>	<p>Alta Dirección. Fortalezas, observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos.</p>	<p>Alta Dirección. Fortalezas, observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos</p>
<p>Grupo Nacional de Comunicaciones Unidades Organizacionales.</p>	<p>Observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos.</p>	<p>A</p>	<p>Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Mejora continua del proceso de Gestión de la Comunicación.</p>	<p>Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión. Grupo Nacional de Comunicaciones</p>

RECURSOS / INSUMOS	PROCESOS INTER-RELACIONADOS	RIESGOS DEL PROCESO
<p>Véase procedimientos del proceso.</p>	<p>Gestión de la Planeación Institucional</p> <p>Gestión de la Comunicación</p> <p>Gestión de la Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Gestión del Servicio Forense,</p> <p>Dirección y Control del Sistema Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.</p> <p>Gestión del Conocimiento Científico Forense</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos</p>	<p>Véase Mapa de Riesgos Institucional.</p>

	Gestión del Talento Humano Gestión y Soporte Jurídico Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión Ambiental Gestión del Sistema de Evaluación y Control Gestión de participación Ciudadana.	
--	--	--

PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado maestro de documentos

INDICADORES			
TIPO	NOMBRE	FORMULA	RESPONSABLE
Efectividad	Satisfacción de la comunicación interna del Instituto	Número de Unidades Organizacionales con nivel de satisfacción igual o superior a la meta establecida para el indicador de Nivel de satisfacción de los clientes internos * 100 / Número total de Unidades Organizacionales encuestadas.	Coordinador del Grupo Nacional de Comunicaciones.
Efectividad	Satisfacción de la comunicación externa del Instituto	Número de respuestas con categoría Muy satisfecho y Satisfecho en la encuesta Encuesta de los servicios de comunicación * 100 / Número total de medios encuestados	Coordinador del Grupo Nacional de Comunicaciones.
Eficacia	Variación de la interacción de usuarios en redes sociales	(Número total de interacciones del semestre actual - Número total de interacciones del semestre anterior) *100 / Número total de interacciones del semestre anterior.	Coordinador del Grupo Nacional de Comunicaciones.

VERSIÓN	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		MODIFICACIÓN
	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	

1	ARCADIO MUÑOZ CERVERA LUIS MIGUEL PAEZ GOMEZ	15/Oct/2008	LUIS MIGUEL PAEZ GOMEZ	18/Nov/2008	PEDRO GABRIEL FRANCO MAZ, ARGEMIRO UNIBIO AVILA	22/Dic/2008	
2	WILSON OSWALDO BOGOTA GALVIS	08/Jun/2012	RAUL INSUASTY	08/Jun/2012	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	04/Jul/2012	La presente caracterización actualiza la información de la versión preliminar y elimina la caracterización DG-E-CARACT-12-V02 "GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL: INTERNA Y EXTERNA".
3	SANDRA JULIETA VALBUENA CORTES	31/Dic/2013	PEDRO ALEXANDER CARRENO SAMANIEGO	09/Ene/2014	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	06/Mar/2014	La actualización de la caracterización comprende la incorporación del ciclo PHVA, ajuste a la plantilla de caracterización en ISOLUCION, actualización del proceso y revisión de los indicadores. El proceso actualiza su nombre a "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN". La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento vigente de "Control de Documentos".
4	PEDRO ALEXANDER CARRENO SAMANIEGO WILSON OSWALDO BOGOTA GALVIS	30/Dic/2014	SANDRA JULIETA VALBUENA CORTES	30/Dic/2014	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	08/Ene/2015	La modificación de la caracterización se realizó para actualizar el objetivo y alcance del proceso así como la revisión de sus actividades estratégicas. Adicionalmente se incluyó el plan de medios y acciones comunicativas del Instituto dentro del campo "Documentos asociados" y se actualizó lo referente al MECI 2014.
							Se incluyó el indicador "Porcentaje de alcance de usuarios de redes sociales"

5	PEDRO ALEXANDER CARRENO SAMANIEGO	09/Feb/2016	SANDRA JULIETA VALBUENA CORTES	09/Feb/2016	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	09/Feb/2016	y se efectuaron ajustes al contenido de la caracterización. La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento vigente de "Control de Documentos".
6	WILSON OSWALDO BOGOTA GALVIS	27/Dic/2016	PEDRO ALEXANDER CARRENO SAMANIEGO	30/Dic/2016	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	30/Dic/2016	Al pasar de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema Integrado de Gestión, hubo necesidad de rediseñar todo el Sistema de Gestión, con el fin de que este proceso satisfaga los requerimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión.

ELABORÓ Ó MODIFICÓ ESTA VERSIÓN		REVISÓ ESTA VERSIÓN		APROBÓ ESTA VERSIÓN	
Nombre:	WILSON OSWALDO BOGOTA GALVIS	Nombre:	PEDRO ALEXANDER CARRENO SAMANIEGO	Nombre:	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO
Cargo:	Asistente	Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:	Director General
Fecha:	27/Dic/2016	Fecha:	30/Dic/2016	Fecha:	30/Dic/2016