

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024



OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar acciones de comunicación institucional, que den respuesta satisfactoria a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y demás partes interesadas, contribuyendo así al logro de una interacción idónea y transparente como elemento clave para el fortalecimiento de la imagen de la entidad.



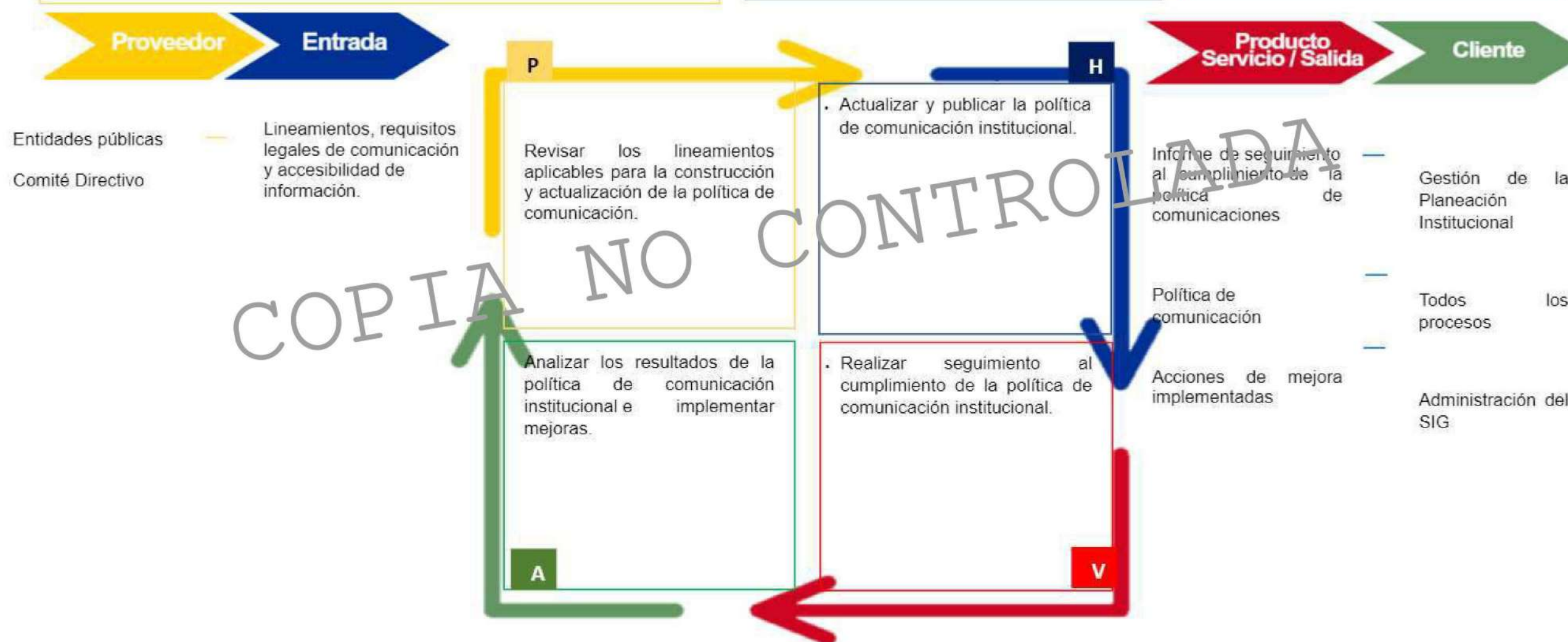
ALCANCE

Inicia con la recepción de una solicitud o con la identificación de las necesidades de comunicación institucional y finaliza con la implementación de las acciones comunicativas correspondientes.

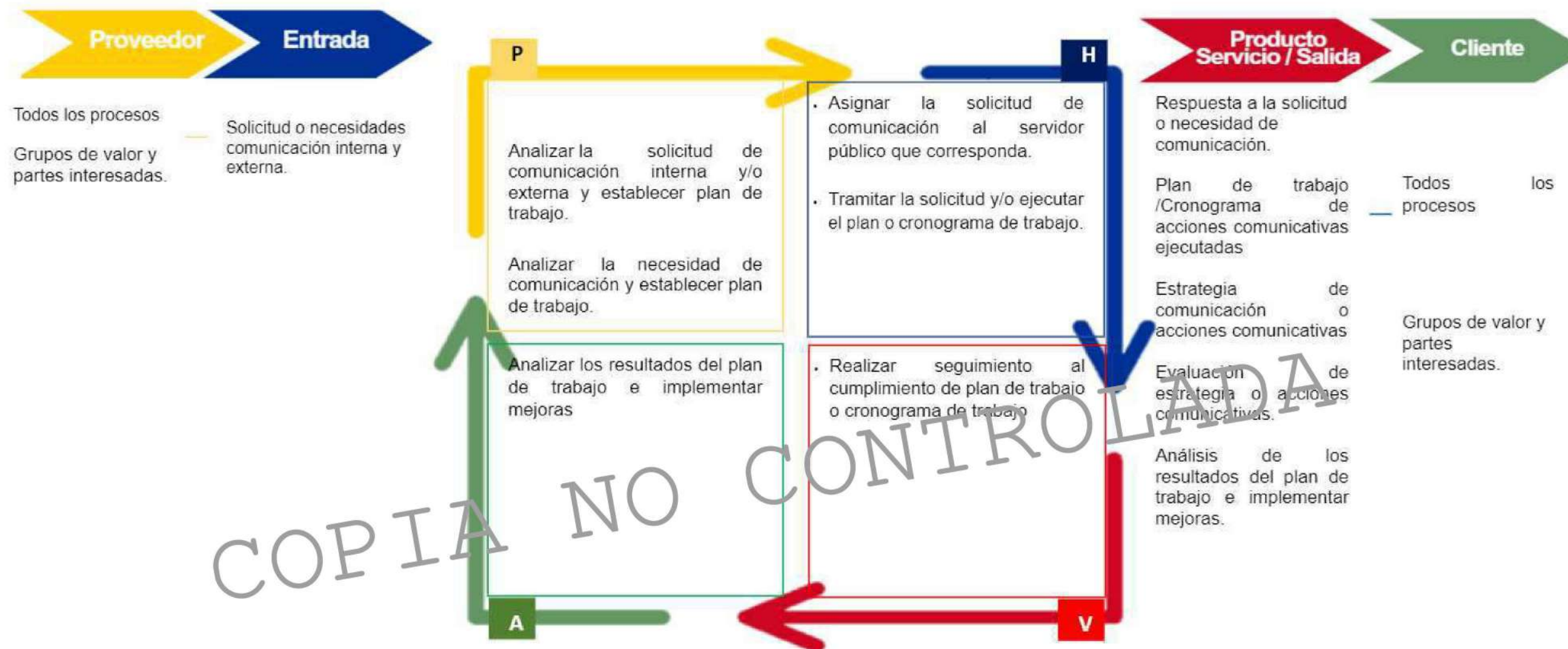


RESPONSABLE

Director General y Coordinador Grupo Nacional Divulgación y Comunicación Institucional.



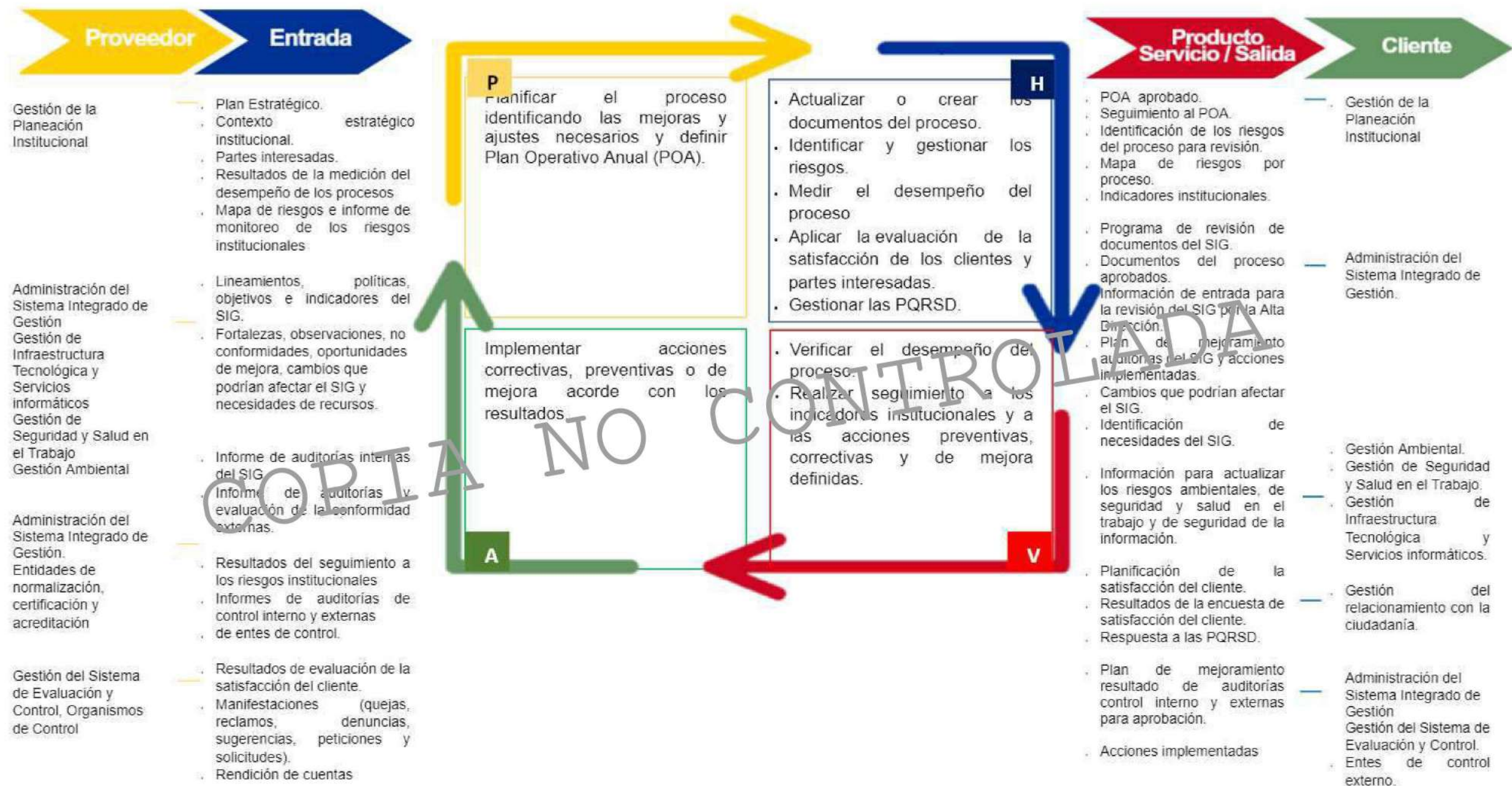
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024



PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS ASOCIADOS AL PROCESO

"Véase procedimientos del proceso"

"Los recursos se encuentran establecidos en los procedimientos asociados al proceso"



RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN DEL PROCESO

Véase mapa de riesgos de gestión del proceso

Véase mapa de riesgos de corrupción del proceso



INDICADORES DE GESTIÓN

Nivel de oportunidad en la atención de solicitudes de comunicaciones

Índice de aceptación del cliente (interno y externo) en servicios del GNDCl

% de cumplimiento del cronograma de trabajo de comunicaciones

Índice de efectividad de los contenidos publicados en redes sociales

Índice de interacción en plataformas digitales

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	22/dic./2008	Se crea el documento

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024

02	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
03	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
04	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.
05	09/feb./2016	Se incluyó el indicador Porcentaje de alcance de usuarios de redes sociales 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
06	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.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024

07	24/may./2021	Se modificó el objetivo, el alcance, se ajustó de manera general el ciclo PHVA y se actualizaron los indicadores del proceso.
08	21/mar./2024	Se actualiza el objetivo, el alcance y el responsable del proceso, se ajusta el ciclo PHVA, así como el componente transversal del SIG, los indicadores del proceso y se actualiza la caracterización a la nueva plantilla establecida en el procedimiento vigente de control de documentos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
---------	--------	--------

COPIA NO CONTROLADA

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:DG-E-CARACT-002
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Versión: 8
		Fecha de vigencia 16/Abr/2024

Nombre: YURY ALEJANDRA SILVA RODRIGUEZ Cargo: ASISTENTE Fecha: 04/abr./2024	Nombre: MARTHA LUCIA AYALA MORA Cargo: Profesional Especializado Fecha: 04/abr./2024	Nombre: JORGE ARTURO JIMENEZ PAJARO Cargo: DIRECTOR GENERAL (E) Fecha: 16/abr./2024
	Nombre: CLAUDIA MARCELA LOTTA PEÑA Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO Fecha: 15/abr./2024	
	Nombre: JENNY ANDREA ACOSTA BETANCOURT Cargo: COORDINADOR Fecha: 15/abr./2024	

COPIA NO CONTROLADA