

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FR-SIG-03

Versión: 08

Vigencia: 01/05/2023

| <b>NOMBRE PROCESO</b>                             | Comunicación Organizacional   | <b>TIPO DE PROCESO</b> | Apoyo   | <b>RESPONSABLE</b>  | Director(a) comunicaciones / Profesionales |
|---|---|------------------------|---|---|--|
| <b>DIRECCIÓN</b>                                  | Dirección de posicionamiento y comunicaciones   |                        | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>   | 15/06/2023  |  |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>                       | 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.  |                        |   |   |  |
| <b>ALCANCE</b>                                    | 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.   |                        |   |   |  |
| <b>POLÍTICAS</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las comunicaciones de la institución serán verídicas, claras y oportunas.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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”.</li> <li>▪ La vocería está a cargo de la dirección ejecutiva. En casos especiales se podrá delegar a directores, consultores o profesionales según la experticia.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul> |                        |   |   |  |
| <b>ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO</b>   |   |                        |   |   |  |
| 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"> <li>- Direccionamiento estratégico ACI Medellín.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de planeación estratégica.</li> </ul>   | P | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas de la entidad</li> <li>- Planeación.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entes de control.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa vigente.</li> </ul>   | P | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y acoger las actividades a la normativa asociada con el proceso.</li> </ul>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entes de control.</li> </ul>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Públicos internos y externos de la ACI Medellín.</li> <li>- Alcaldía de Medellín.</li> <li>- ARL.</li> <li>- Icontec.</li> <li>- MiPG.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes de los públicos internos y externos de la ACI Medellín según cada caso e información entregada o construida por los profesionales del proceso.</li> </ul> | H | <p>Estrategia de Comunicación organizacional y cultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y ejecución de un plan anual de comunicaciones y cultura organizacional.</li> <li>- Envío de Boletín ACI Comunicamos.</li> <li>- Campañas de apropiación de la identidad institucional.</li> <li>- Campañas internas para fortalecer la cultura institucional.</li> <li>- Difusión en canales internos: boletín interno, podcast, Anuncios internos por chat y por correo masivo.</li> <li>- Creación de la Intranet.</li> <li>- Eventos Internos: ACI Mensual, Eventos de entrenamiento de comunicaciones.</li> <li>- Apoyo al Sistema de Gestión Organizacional: GTH, SG-SST, Calidad.</li> <li>- 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.</li> <li>- Difusión de los procesos internos.</li> <li>- Apoyo en la inducción y reinducción de los funcionarios.</li> <li>- Apoyo a la difusión del Plan Estratégico.</li> <li>- Monitoreo de canales y mensajes.</li> <li>- Atención a solicitudes de traducción oficial.</li> <li>- 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.</li> <li>- Creación de sección de conocimiento en la Intranet y actualización de los contenidos entregados por CI. Información Clasificada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de las actividades de la Estrategia de Comunicación organizacional y cultura.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Públicos internos de la ACI Medellín.</li> </ul>      |

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

## 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><b>Documentos externos:</b><br/>Plan de Desarrollo de la Ciudad; manuales de identidad corporativa de los socios; libro marca Alcaldía de Medellín.</p> <p><b>Documentos internos:</b><br/>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><b>Registros:</b><br/>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"> <li>- Mano de obra: todos los servidores y contratistas</li> <li>- Materiales: recursos físicos, recursos financieros</li> <li>- Recursos tecnológicos, información disponible</li> <li>- Maquinaria y equipo: equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación</li> <li>- Medio ambiente: planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación)</li> </ul> |

### 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            |