

LÍDER DEL PROCESO: Dirección AND

OBJETIVO: Diseñar las herramientas y estrategias de comunicación externa de la Entidad, con el propósito de lograr el posicionamiento y reconocimiento de la misma por parte de los grupos de interés, así como fortalecer la cultura organizacional e imagen corporativa de la Entidad a través de una comunicación interna participativa y dirigida a todos los niveles de la Entidad.

ALCANCE: El proceso inicia con la Planificación de la gestión de las comunicaciones internas y externas, contemplando las acciones para las estrategias comunicativas, y finaliza con la implementación de acciones correctivas y preventivas, que garanticen la evaluación y mejoramiento continuo del proceso en la AND.

| No | Ciclo PHVA | PROVEEDOR   | ENTRADAS  | ETAPAS   | DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS  | RESPONSABLE   | PUNTOS DE CONTROL  | SALIDAS   | USUARIOS   |
|----|------------|---|---|--|--|---|--|---|--|
| 1  | P          | MINTIC<br>Junta Directiva<br>Proceso de Dirección Estratégico<br>Grupos de valor o interés (Ciudadanía en General; Entidades públicas y privadas; etc.) | Plan Nacional de Desarrollo<br>Plan Estratégico del MINTIC<br>Decreto 1413 de 2017<br>Estatutos de la AND<br>Directrices y Normativas<br>Manual de imagen del Gobierno Nacional<br>Plan Estratégico de la AND<br>Políticas institucionales<br>Necesidades de comunicación de la Entidad | F formulación del Plan Estratégico de Comunicaciones y el Plan de Acción a implementar | Elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones en el que se identifiquen los lineamientos para la comunicación interna y externa de la Entidad (objetivos estratégicos, específicos, estrategias, medios de comunicación a utilizar, etc.)<br>Elaborar el Plan de Acción de Comunicaciones enmarcado en el Plan Estratégico de Comunicaciones, en el cual se nutra la información respecto al cómo se llevará a cabo el cumplimiento de los objetivos planteados (actividades, productos, recursos, equipo, medios, etc.)  | Dirección AND   | Plan Estratégico de Comunicaciones aprobado por la Dirección   | Plan Estratégico de Comunicaciones<br>Plan de Acción de Comunicaciones<br>Necesidad de presupuesto para Implementación del Plan de Acción   | Junta Directiva<br>MINTIC<br>Entidades Públicas y privadas<br>Grupos de valor o interés<br>Proceso Gestión Financiera<br>Proceso Comunicación Estratégica  |
| 2  |            | Proceso de Gestión Financiera   | Presupuesto asignado al proceso   | Asignación del presupuesto al Plan de Acción a implementar                             | Definir la cantidad de recursos necesarios para cada actividad del Plan de Acción  | Dirección AND   | Validar que los recursos se encuentren incluidos en PMA  | Plan de Acción de Comunicaciones financiado para ejecución  | Proceso Gestión Contractual<br>Proceso Comunicación Estratégica  |
| 3  |            | Proceso Comunicación Estratégica<br>Áreas de la AND   | Plan de Acción de Comunicaciones financiado para ejecución<br>Requerimientos de comunicación organizacional (publicaciones, divulgación, acompañamiento, entre otros)   | Ejecución del Plan de Acción de Comunicaciones   | Se lleva a cabo la ejecución del Plan de Acción aprobado y financiado para dar cumplimiento a los objetivos del Proceso de Comunicación Estratégica en la Entidad, generando lineamientos como el Manual de imagen de la AND, así como la implementación de actividades y piezas de comunicación interna (boletines, correos masivos, pantallas internas, etc.); Campañas o ruedas de prensa; Publicación de información sobre servicios de la AND, a través de los medios definidos para la divulgación del mensaje (página web, redes sociales, medios de comunicación digital, TV, radio, etc.) | Dirección AND   | N.A.   | Actividades de Comunicación Interna y Externa Ejecutadas (Registros de las actividades (informes, registros audiovisuales, impresos, archivos digitales, notas de prensa, radio, tv, piezas comunicativas, etc.)<br>Registros de la ejecución contractual y supervisión | Proceso Gestión Contractual<br>Áreas de la AND<br>Grupos de valor o interés (Ciudadanía en General; Entidades públicas y privadas; MINTIC, etc.)   |
| 4  | H          | Grupos de valor o interés (Ciudadanía en General; Entidades públicas y privadas; etc.)  | Necesidades de comunicación relacionadas con los servicios de la Entidad  |  |  |   |  |   |  |
| 5  |            | Proceso Gestión Contractual   | Contratos y/o Convenios   |  |  |   |  |   |  |
| 6  | V          | Proceso Comunicación Estratégica<br>Proceso Dirección Estratégico   | Actividades de Comunicación Interna y Externa ejecutadas<br>Procedimientos, Indicadores, Riesgos, etc. del Proceso de Comunicación Estratégica  | Seguimiento y medición del Proceso de Comunicación Estratégica                         | Hacer seguimiento y evaluación de las actividades del proceso, plan de acción y plan estratégico, enmarcadas en los lineamientos y requerimientos del Modelo de Gestión Integral de la AND. De igual manera realizar la medición de los indicadores y el seguimiento a la implementación de controles de los riesgos de gestión identificados para el proceso y el cumplimiento de los procedimientos asociados.   | Dirección AND<br>Subdirección Administrativa y Financiera | Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento del plan de acción y plan estratégico | Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento del plan de acción y plan estratégico  | MINTIC<br>Entes de Control<br>Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control<br>Proceso Dirección Estratégico<br>Proceso Comunicación Estratégica<br>Grupos de valor o interés (Ciudadanía en General; Entidades públicas y privadas, etc.) |

LÍDER DEL PROCESO: Dirección AND

OBJETIVO: Diseñar las herramientas y estrategias de comunicación externa de la Entidad, con el propósito de lograr el posicionamiento y reconocimiento de la misma por parte de los grupos de interés, así como fortalecer la cultura organizacional e imagen corporativa de la Entidad a través de una comunicación interna participativa y dirigida a todos los niveles de la Entidad.

ALCANCE: El proceso inicia con la Planificación de la gestión de las comunicaciones internas y externas, contemplando las acciones para las estrategias comunicativas, y finaliza con la implementación de acciones correctivas y preventivas, que garanticen la evaluación y mejoramiento continuo del proceso en la AND.

| No | Ciclo PIVA | PROVEEDOR  | ENTRADAS   | ETAPAS   | DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS   | RESPONSABLE   | PUNTOS DE CONTROL  | SALIDAS                                   | USUARIOS  |
|----|------------|--|--|--|---|---|--|---|---|
| 7  | A          | Proceso Gestión de Comunicaciones<br>Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control<br>Entes de Control | Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento del plan de acción y plan estratégico<br>Resultados de auditoría interna<br>Resultados de auditoría externa | Formulación e implementación de planes de mejoramiento | Llevar a cabo el análisis de los resultados generados del proceso y elaborar los planes de mejora que se requieren, haciendo seguimiento al cumplimiento de los mismos. | Dirección AND<br>Subdirección Administrativa y Financiera | Planes de mejoramiento elaborados<br>Verificación de la implementación de los planes de mejoramiento | Planes de mejora implementados y cerrados | Entes de Control<br>Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control<br>Proceso Direcciónamiento Estratégico<br>Proceso Gestión Jurídica<br>Grupos de valor o interés (Ciudadanía en General; Entidades públicas y privadas, etc.) |

Ver nomograma

REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS

Ver Indicadores del Proceso

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

DIMENSIÓN Y POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL APlicable AL PROCESO

| DIMENSIÓN                                 | DIMENSIÓN Y POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL APlicable AL PROCESO  |
|---|---|
| Información y Comunicación                | Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción   |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación | Planeación Institucional<br>Gobierno Digital  |
| Gestión con valores para resultados       | Servicio al Ciudadano<br>Racionalización de trámites  |
| Gestión del conocimiento y la innovación  | Participación ciudadana en la gestión pública<br>Gestión del conocimiento y la innovación. Eje Cultura de compartir y difundir. |

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- \* La vocera oficial de la AND ante medios de comunicación es la Directora o quien ella delegue.
- \* El Plan Estratégico de Comunicaciones se enmarca en los objetivos y lineamientos definidos por la Agencia.
- \* La información dirigida a los grupos de valor de la Entidad debe estar aprobada por el superior jerárquico responsable del tema.
- \* La información institucional será divulgada y canalizada exclusivamente por los medios institucionales y por trabajadores autorizados para tal fin.
- \* En la AND el Proceso de Comunicación Estratégica será identificado con el número de proceso 02 en el marco del Mapa de procesos de la Entidad.

| REVISIÓN | FECHA      | CONTROL DE CAMBIOS    |
|----------|------------|-----------------------|
| 1        | 29/03/2019 | CAMBIO                |
|          |            | Emisión del Documento |

Elaboró: Cindy Roa Contrabista

Revisó: Johanna Laverde Profesional de Proceso

Aprobó: María Carolina Rodríguez Subdirectora Administrativa y Financiera/Representante REPD Suplente