



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES

Código: CI-cp-01

Versión: 5

Vigencia desde: Abril 2019

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO:	Implementar estrategias de divulgación y relacionamiento interno y externo, que contribuyan a la participación ciudadana, el fortalecimiento de los procesos y el posicionamiento del Copnia ante los grupos de interés.	
ALCANCE DEL PROCESO	El proceso de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones comprende la identificación de necesidades de posicionamiento del COPNIA, la divulgación de información, la definición de los recursos, el diseño de piezas comunicativas y la gestión de eventos y participación apropiados para cada público objetivo.	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS ASOCIADOS:	Lograr el reconocimiento del Copnia como ente público nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería.	
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:	Profesional de gestión del área de Comunicaciones	TIPOLOGÍA: Estratégico

GLOSARIO

Piezas comunicativas: son medios de comunicación a través de los cuales se divulga un mensaje, estas piezas se envían por los diferentes canales que tiene la entidad, ya sean internos o externos.

Población objetivo: todos los funcionarios, usuarios, ciudadanos y grupos de interés que estén relacionados con la entidad.

Reconocimiento: lograr el posicionamiento, la identificación y la distinción.

Rendición de Cuentas: proceso a través del cual se informa a los públicos interesados, las cifras y metas que se han alcanzado en la entidad, que conllevan al cumplimiento de los indicadores de gestión y el plan de acción institucional.

Transparencia y acceso a la información pública: poner a disposición de la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, la información financiera, de gestión y de contratación, a través de diversos canales digitales.

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
PLANEAR									
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir política de participación ciudadana en la gestión pública	Director general	Política de participación ciudadana en la gestión pública		-		Participación ciudadana en la gestión pública.
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Caracterizar los grupos de interés Caracterizar los grupos de interés del Copnia. Definir estrategias de diagnóstico y percepción que permita identificar y segmentar el mercado objetivo (necesidades de información, intereses, canales de comunicación, entre otras).	Profesional de gestión del área de Comunicaciones	Caracterización de los grupos de interés	Gestión Financiera y Presupuestal	-	7.1.5 Infraestructura 7.4 Comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
Direccionamiento estratégico	-	Estrategia institucional	Definir estrategias e instrumentos de comunicación Definir el plan de comunicación organizacional focalizado en el cliente interno. Definir el esquema de publicación de la página web Definir mecanismos de rendición de cuentas Diseñar un plan de divulgación con fines de posicionamiento en los procesos de registro, inspección y vigilancia.		Necesidades de recursos financieros	-	-		Participación ciudadana en la gestión pública.
					Plan de medios. Plan de comunicación. Plan de Divulgación. Planeación de la rendición de cuentas				

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS			
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño		
HACER											
Todos los procesos		Requerimientos de piezas de comunicación (material Pop), tecnológicas (web, redes sociales, correo electrónico, etc.), recursos para actividades de relacionamiento y pauta.	Ejecutar las actividades de comunicación de acuerdo a las estrategias e instrumentos definidos Ejecutar un plan de divulgación. Ejecutar el plan de comunicaciones Implementar el plan de medios Desarrollar productos informativos que permitan atender de manera adecuada las necesidades de comunicación internas y externas de la entidad.		Participación en eventos y/o espacios de comunicación externo. Piezas comunicativas	Todos los procesos	Ciudadanía y demás población objetivo	7.4 Comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Participación ciudadana en la gestión pública.		
Tecnología de la información y de las comunicaciones	-	Herramientas tecnológicas para transmitir información.	Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas - Realizar y difundir la convocatoria a los grupos de interés - Elaborar y publicar el documento de memorias del evento de rendición de cuentas. - Divulgar a la ciudadanía y a los servidores públicos para participar en la rendición de cuentas en los componentes de información, diálogo e incentivos. - Atender las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión de rendición de cuentas.	Profesional de gestión del área de Comunicaciones	Divulgación de la convocatoria. Acompañamiento Publicación de resultados.	Todos los procesos	Ciudadanía y demás población objetivo				
			Monitorear acceso a la página web		Informes estadísticos de acceso a la página						
VERIFICAR											
-	-	-	Aplicación mecanismos de evaluación de percepción y/o posicionamiento Registrar, clasificar y evaluar la información suministrada por los usuarios de los servicios prestados por la entidad.	Profesional de gestión del área de Comunicaciones	Resultados de retroalimentación de percepción y/o posicionamiento		-	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional		
Direccionamiento Estratégico	-	Herramientas de control y seguimiento	Evaluación del proceso: Evaluar resultados del proceso Seguimiento a actividades del plan de acción a cargo del proceso. Seguimiento a indicadores del proceso. Seguimiento a audiencia de rendición de cuentas	Profesional de gestión del área de Comunicaciones	Seguimiento planes de acción	Direccionamiento Estratégico	-				
					Desempeño del proceso		-				
					Seguimiento mapa de riesgos		-				
					Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión		-				

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
ACTUAR									
Evaluación y Control	-	Informes de auditoria	Generar mejoras al proceso Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por la verificación de cumplimiento de lineamientos emitidos para el manejo de las comunicaciones y del ejercicio auditor, entre otros	Profesional de gestión del área de Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Evaluación y control	-	10. Mejora	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
DOCUMENTOS DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS		PUNTOS DE CONTROL	
Ver listado maestro de documentos Ver normograma Ver listado de documentos de origen externo		Ver tabla de retención documental		Ver matriz de indicadores de gestión		Ver mapa de riesgos		Seguimiento a planes	
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSIÓN ANTERIOR	VERSION ANTERIOR ELABORADO POR		VERSION ANTERIOR REVISADO POR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN			HOJAS A REEMPLAZAR	
4	Profesional especializado del área de comunicaciones		Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento.		Se actualizó el nombre del proceso, antes Comunicación Institucional por Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones. Ajuste en relación de requisitos normativos de las políticas de gestión y desempeño. Se incluyó en el hacer: Monitorear acceso al sitio web del Copnia.			2	
MELISA FERNANDA DELGADO PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIONES ELABORA			GLORIA MATILDE TORRES CRUZ SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO REVISA			RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ DIRECTOR GENERAL APRUEBA			