



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES

Código: CI-cp-01

Versión: 7

Vigencia desde: Junio 2023

### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Afianzar el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, vigilancia y control del ejercicio de la ingeniería, con un relacionamiento estructurado entre los actores de interés, brindando información de calidad, oportuna y permanente, sobre las actividades y resultados institucionales, a través de diferentes estrategias de comunicación.

**ALCANCE DEL PROCESO**

El proceso tiene dos subprocesos a saber:

a) Relacionamiento Interinstitucional:  
Programar y estructurar reuniones con públicos de interés, con fines específicos y participación del COPNIA en seminarios, encuentros, charlas, congresos con temas que sean de incumbencia misional de la entidad.

b) Comunicación interna y externa para mantener un flujo permanente de información, con campañas y mensajes de forma acertada, creativa, innovadora y respetuosa, teniendo en cuenta la sensibilización, prevención y formación.

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS ASOCIADOS:** Fortalecer y articular las relaciones interinstitucionales y la comunicación con los diferentes grupos de interés de la Entidad.

**RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:** Profesional especializado del Área de Relacionamiento Interinstitucional y 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.

**Público 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
<b>PLANEAR</b>									
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	<b>Definir política de gestión y desempeño de participación ciudadana para el COPNIA</b>	Director general	Política de gestión y desempeño de participación ciudadana para el COPNIA	Todos los procesos	Ciudadanía y demás población objetivo		Participación ciudadana para el COPNIA
Direccionamiento estratégico	Organismos facultados	Normatividad aplicable	<b>Caracterizar los grupos de interés</b>  Caracterizar las secretarías seccionales y regionales y áreas para identificar grupos de interés. Definir herramientas de diagnóstico y percepción que permita identificar y segmentar el público objetivo (necesidades de información, intereses, canales de comunicación, entre otras).	Profesional especializado del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones	Caracterización de grupos de interés	Todos los procesos	Ciudadanía y demás población objetivo	7.1.3 Infraestructura 7.4 Comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.  Participación ciudadana para el COPNIA
					Necesidades de recursos financieros	Gestión Financiera y Presupuestal	-		

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
Direccionamiento o estratégico	Organismos facultados	Estrategia institucional	<p><b>Definir estrategias e instrumentos de comunicación</b>            Definir el plan de comunicación 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 de los procesos de registro, inspección y vigilancia.</p>		Plan de medios. Plan de comunicación. Plan de Divulgación. Planeación de la rendición de cuentas	Todos los procesos	Ciudadanía y demás población objetivo		
<b>HACER</b>									
Todos los procesos		Requerimientos de piezas de comunicación, tecnológicas (web, redes sociales, correo electrónico, etc.), recursos para actividades de relacionamiento y pauta.	<p><b>Ejecutar las actividades de comunicación de acuerdo a las estrategias e instrumentos definidos</b></p> <p>Ejecutar un plan de divulgación.            Ejecutar el plan de comunicaciones            Implementar el plan de medios</p> <p>Desarrollar productos informativos que permitan atender de manera adecuada las necesidades de comunicación internas y externas de la entidad conforme al Manual de identidad corporativa</p>		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 para el COPNIA
Todos los procesos		Herramientas tecnológicas para transmitir información.	<p><b>Audiencia pública de rendición de cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar y difundir la convocatoria a los grupos de interés</li> <li>- Elaborar y publicar el documento de memorias del evento de rendición de cuentas.</li> <li>- Divulgar a la ciudadanía y a los servidores públicos para participar en la rendición de cuentas en los componentes de información, diálogo e incentivos.</li> <li>- Atender las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión de rendición de cuentas.</li> </ul>	Profesional especializado del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones	Divulgación de la convocatoria. Acompañamiento Publicación de resultados.	Todos los procesos	Ciudadanía y demás población objetivo		
			<p><b>Monitorear acceso a la página web y redes sociales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar cronograma de publicación en redes sociales</li> <li>- Publicar la información por página web y redes sociales de manera oportuna conforme a los requerimientos de las áreas</li> <li>- Mantener actualizada la página web.</li> <li>- Generar informe periódico de redes sociales y página web.</li> </ul>		Informe periódico de redes sociales y página web	Dirección General			
<b>VERIFICAR</b>									
	Ciudadanía y demás población objetivo		<p><b>Aplicación mecanismos de evaluación de percepción y/o posicionamiento</b></p> <p>Registrar, clasificar y evaluar la información suministrada por los usuarios de los servicios prestados por la entidad.</p>	Profesional especializado del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones	Resultados de retroalimentación de percepción y/o posicionamiento		-	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Direccionamiento o Estratégico		Herramientas de control y seguimiento	<p><b>Evaluación del proceso:</b></p> <p>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</p>	Profesional especializado del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones	Seguimiento planes de acción	Direccionamiento o Estratégico	-	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	
					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
<b>ACTUAR</b>									
Evaluación y Control	-	Informes de auditoría	<b>Generar mejoras al proceso</b> 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 especializado del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones	Plan de mejoramiento	Evaluación y control	-	10. Mejora	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
<b>DOCUMENTOS DEL PROCESO</b>		<b>REGISTROS DEL PROCESO</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		<b>RIESGOS</b>		<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	
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	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>									
VERSIÓN ANTERIOR	VERSION ANTERIOR ELABORADO POR		VERSION ANTERIOR REVISADO POR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN				HOJAS A REEMPLAZAR	
6	Profesional especializado del área de comunicaciones		Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento.	Se ajusta el listado de usuarios internos/externos. Se realiza actualización de los términos "Secretarías regionales y seccionales". Actualización del responsable del área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones.				1 - 2 - 3	
ELABORÓ: <b>JOHANNA CAÑON LONDOÑO</b> PROFESIONAL ESPECIALIZADA DEL ÁREA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES (E)			REVISÓ: <b>ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA</b> SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO			APROBÓ: <b>RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ</b> DIRECTOR GENERAL			