

PROCESO TRANSVERSAL:		Información y Comunicación				
OBJETIVO:		Coordinar y ejecutar actividades de comunicación pública que permitan, interna y externamente, divulgar la gestión institucional de InfiValle y promover el portafolio de productos y servicios, ante las partes interesadas a través de los medios y canales adecuados para su imagen corporativa.				
LIDER:		Profesional Especializado de Mercadeo				
PROVEEDOR	ENTRADA	C	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Consejo Directivo	Plan Estratégico Institucional PEI Plan Indicativo Plan Financiero Metodología de Evaluación	PLANEAR	1. Planificar las acciones e indicadores del proceso, dirigidas a cumplir con el objetivo del mismo y los resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional – PEI.	Gerente	Plan de Acción	Planeación y Gestión Institucional
			2. Identificar y valorar los riesgos operativos, de Corrupción y de Seguridad de la Información que puedan afectar el desempeño del proceso, así como las oportunidades que puedan conducir a la adopción de nuevas prácticas para abordar las necesidades del Instituto o de los clientes Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso.		Matriz de Riesgos	Gestión del Riesgo
Gerencia Subgerencias	Requerimiento	HACER	1. Establecer los medios (internos y externos), estrategias, cronogramas y recursos necesarios para apoyar la operación misional, garantizado control en la ejecución de presupuestos, seguimiento de las actividades y evaluación de estos.	Profesional Especializada	Plan de Mercadeo y Comunicaciones	Cientes Internos y Externos
Planeación y Gestión Institucional	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		2. Coordinar y ejecutar la estrategia de transparencia y acceso a la información pública, estableciendo los medios físicos y electrónicos para divulgarla y publicarla tanto interna como externamente, garantizando la actualización permanente de la página web Institucional.	Profesional Especializada	Página Web Institucional Matriz de Comunicaciones	Cientes Internos y Externos
			3. Elaborar y publicar el informe de gestión anual y semestral del Instituto asociado con la gestión financiera e institucional en respuesta a la Política de Rendición de Cuentas de la entidad.	Profesional Especializada	Rendición de Cuentas	Cientes y Partes Interesadas
			4. Sistematizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas al Instituto en respuesta a la Política de Atención al Ciudadano de la entidad.	Profesional Especializada	Atención de PQRSD	Cientes Internos y Externos
			5. Realizar seguimiento a las percepciones del cliente y medir el nivel de satisfacción con los servicios del Instituto, estableciendo los mecanismos para obtener y revisar esta información.	Profesional Especializada	Medición de la Percepción y Satisfacción del Cliente	Cientes Internos y Externos
Proceso Gestión de Riesgos	Plan de Contingencias y Continuidad del Negocio		6. Establecer las directrices de respuesta institucional ante cualquier crisis interna y externa que eventualmente desestabilice los sistemas, procedimientos, servicios y la imagen corporativa del Instituto, para proteger sus principios y políticas frente a contextos adversos inesperados y regular los momentos de crisis a través de una comunicación adecuada.	Gerente	Plan de Comunicaciones en Crisis	Cientes Internos
Planeación y Gestión Institucional	Organización y Métodos	VERIFICAR	1. Realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación del plan de acción del proceso a través de los mecanismos habilitados por el Instituto y dentro de los plazos establecidos.	Gerente	Informe de medición del Desempeño del Proceso	Alta Dirección
Órganos de Control Interno y Externos	Plan de Auditoría		2. Evaluar el desempeño del proceso respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las Normas ISO en las que se certifique.	Auditor	Resultados de Auditoría	

<p style="text-align: center;">Clientes Internos y Externos</p>	<p style="text-align: center;">Hallazgo No Conformidad Reclamos Autoevaluación Revisión por la Dirección Eventos de Riesgos</p>	<p>ACTUAR</p>	<p>1. Tomar las acciones necesarias para controlar y corregir desviaciones e incumplimientos detectados, prevenir o mitigar eventos de riesgos, reportar los eventos y/o incidentes de riesgo operacional, de corrupción y seguridad de la información asociados al proceso en cualquiera de las actividades, y mejorar la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.</p>	<p>Gerente</p>	<p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Evaluación y Seguimiento</p>
---	---	----------------------	--	----------------	---------------------------------	-------------------------------------

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO

MANUALES INSTITUCIONALES	PLANES Y PROGRAMAS INSTITUCIONALES	PROCEDIMIENTOS	COMITÉS INSTITUCIONALES
	Plan de Comunicaciones en Situación de Crisis	Organización de Eventos Institucionales Elaboración y Divulgaciones de Publicaciones Institucionales Medición de la Satisfacción del Cliente Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos	Comité de Gerencia. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

CRITERIOS Y METODOS

MARCO LEGAL Y ORGANIZACIONAL	RIESGOS ASOCIADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS ASOCIADOS
Ver Normograma	Ver Matriz de Riesgos	Ver Indicadores de Gestión Contenido en el Plan de Acción del Proceso.	Ver Estructura Organizacional Planta de Personal Presupuesto Aplicaciones Tecnológicas