

PROCESO TRANSVERSAL:		Información y Comunicación				
OBJETIVO:		Coordinar y ejecutar actividades de comunicación pública que permitan, interna y externamente, de divulgar la gestión institucional de InfiValle y promover el portafolio de productos y servicios, a través de medios adecuados para su imagen corporativa.				
LIDER:		Gerente				
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 del proceso dirigidas a cumplir con el objetivo del mismo y los resultados esperados en el Plan Estratégico.	Gerente	Plan de Acción	Planeación y Gestión Institucional
			2. Definir los indicadores apropiados para realizar seguimiento y medición de la gestión.		Indicadores de Gestión	
			3. 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 divulgar la gestión institucional, garantizado control en la ejecución de presupuestos, seguimiento de las actividades y evaluación de los mismos.	Asesor y Profesional por Prestación de Servicios	Plan de 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.	Asesor por Prestación de Servicios	Comunicación Institucional	Cientes Internos y Externos
			3. Coordinar y ejecutar la estrategia anual de rendición de cuentas, estableciendo el objetivo, metas y recursos previstos para la consolidación de información sobre ejecución presupuestal, cumplimiento de metas, gestión institucional, contratación, impactos de la gestión y planes de mejoramiento, así como los mecanismos para su difusión.	Asesor por Prestación de Servicios	Rendición de Cuentas	Cientes y Partes Interesadas
Proceso Gestión de Riesgos	Plan de Contingencias y Continuidad del Negocio		4. 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	Metodología de autoevaluación	VERIFICAR	1. Autoevaluar la gestión del proceso con la medición de los indicadores y el análisis de datos de los resultados.	Gerente	Informe de 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 del cliente, legales, del Instituto y de la NTCGP.	Auditor	Resultados de Auditoría	
Cientes Internos y Externos	Hallazgos No Conformidades Oportunidades de Mejora Eventos de Riesgos	ACTUAR	1. Implementar las acciones que sean apropiadas para corregir desviaciones e incumplimientos detectados, prevenir la materialización de riesgos y aumentar la capacidad del proceso.	Gerente	Plan de Mejoramiento	Evaluación y Seguimiento



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION SIG	Código: SIG-IC-013
	PLANTILLA	Versión: 5.0
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Vigencia: 11-01-2017

CRITERIOS Y MÉTODOS DEL PROCESO				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS NTCGP 1000:2009	REQUISITOS MECI
Manual de Buen Gobierno y Ética Manual de Calidad Manual de Procedimientos Manual de Funciones Específicas y Competencias Laborales Manual de Seguridad de la Información Manual de Archivo y Correspondencia Manual de Servicios Financieros y Sistema de Administración de Riesgo Crediticio Manual de Inversiones Manual de Contratación Manual de Identidad Corporativa Sistemas de Administración de Riesgos Sistema de Control Interno Reglamento Interno de Trabajo Metodología de Evaluación del PEI y de Autoevaluación de los Procesos Anexo Técnico para Planes de Mejoramiento.	Estructura Organizacional (Ver Organigrama) Estructura Operativa y de Recursos Humanos (Ver Planta de Cargos asignada) Tecnológicos (Ver Inventario equipos asignados y aplicaciones para soporte del proceso)	(Ver Normograma)	4.1 Requisitos generales 4.2.4 Control de los registros 5.3 Política de calidad 5.4.1 Objetivos de la calidad 5.5.3 Comunicación interna 7.2.3 Comunicación con el Cliente 8.2.1 Satisfacción del Cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 análisis de datos 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	1.2.1 Planes, Programas y Proyectos. 1.2.4 Indicadores de Gestión. 1.2.5 Políticas de Operación 1.3.2 Identificación del Riesgo. 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo. 2.1 Autoevaluación del control y gestión. 2.3.1 Plan de mejoramiento.
CONTROLES INTERNOS			CONTROLES EXTERNOS	
Consejo Directivo Comité de Gerencia			Revisoría Fiscal Contraloría Departamental del Valle del Cauca Superintendencia Financiera de Colombia Calificadora de Riesgos Entidad Certificadora	
RIESGOS IDENTIFICADOS			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
(Ver Matriz de Riesgos)			(Ver Indicadores)	

COPIA