



## GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIONES

**Código: GIC-C-01**

**Versión: 2**

<b>AUTORIDAD DEL PROCESO:</b>	Director(a) General	<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Experto G 3, Grado 6 Dirección General
<b>OBJETIVO</b>	Definir las estrategias de comunicación con los grupos de interés, proporcionando información veraz, objetiva y oportuna, con el fin de mejorar la cultura organizacional y fortalecer la imagen de la Entidad.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la identificación de los Grupos de interés de la Agencia y finaliza con la evaluación de las estrategias y/o mecanismos de comunicación e interacción con los Grupos de Interés.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	PCC	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones	Guía de Caracterización de Usuarios, Usuarios y Grupos de Interés del Gobierno Nacional del DAFP	1. Identificar y clasificar los Grupos de Interés de la Agencia	Experto Grado 6 de la Dirección General	Identifica los principales Grupos de Interés de la Agencia y las necesidades o expectativas que tienen frente a los productos y/o servicios que la Entidad ofrece.	X	Documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado GiC-G-01	Alta Dirección
Consejo Directivo	Resultados de la Encuesta de satisfacción a usuarios externos		Responsable de Atención al Usuario				Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación
Alta Dirección (Comités de Dirección)	Lineamientos		Profesional de la Oficina Asesora de Planeación				Usuarios
DAFP Departamento Nacional de Planeación							Grupos de interés de la Agencia
Líderes de Proceso de la ANDJE	Información sobre grupos de interés						

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	PCC	SALIDAS	CLIENTES
<p>Proceso Direccionamiento o Estratégico</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP - Departamento Nacional de Planeación - DNP</p> <p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<p>Documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado Código GIC-G-01</p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos</p> <p>Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas</p> <p>Manual Único de Rendición</p> <p>Estrategia de Gobierno en línea</p>	<p><b>2.</b> Diseñar estrategias y mecanismos para la interacción y comunicación con los Grupos de Interés</p>	<p>Experto Grado 6 de la Dirección General</p> <p>Responsable de Atención al Usuario</p> <p>Profesional de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Diseñan estrategias y mecanismos que le permitan a la Agencia interactuar con los Grupos de Interés identificados, de acuerdo con sus necesidades y expectativas.</p>	<p>X</p>	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario</p> <p>Planes de comunicaciones externas e internas</p> <p>Estrategia de Rendición de cuentas</p> <p>Cronograma de Participación Ciudadana</p>	<p>Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación</p> <p>Grupos de Interés</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	PCC	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones	Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario	<b>3.</b> Implementar las actividades contenidas en las estrategias y/o mecanismos de comunicación e interacción con los Grupos de Interés	Experto Grado 6 de la Dirección General	Implementan las estrategias y/o mecanismos definidos lo que incluye diversas actividades de comunicación externa que se desarrollan de acuerdo con lo definido en el <b>Procedimiento Comunicación externa-GIC-P-01</b> y actividades de comunicación interna que se llevan a cabo según lo definido en el <b>Procedimiento Comunicación Interna-GIC-P-07</b> .	X	Plan de comunicación externa implementado	Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación
	Planes de comunicaciones		Responsable de Atención al Usuario	De igual manera desarrollan las actividades relacionadas con la medición de la percepción de los Grupos de Interés según lo definido en el <b>Guía para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción del Cliente MC-G-03</b> y desarrolla las actividades de rendición de cuentas que incluye actividades de información, dialogo e incentivos, según lo definido en el <b>Procedimiento Rendición de Cuentas-GIC-P-05</b> .		Plan de comunicación interna implementado	Grupos de Interés
	Estrategia de Rendición de cuentas		Profesional Oficina Asesora de Planeación			Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos	Entes de Control
						Estrategia de rendición de cuentas implementada	
	Plan de comunicación externa implementado	<b>4.</b> Evaluar las estrategias y/o mecanismos de comunicación e interacción con	Experto Grado 6 de la Dirección General	Evalúa el Plan de Comunicación Externa a través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos	X	Informe de evaluación de los Planes de Comunicación Externa e Interna	Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación



## GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIONES

**Código: GIC-C-01**

**Versión: 2**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	PCC	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones	<p>Plan de comunicación interna implementado</p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos</p> <p>Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas</p>	los Grupos de Interés		<p>Evalúa la efectividad de las Campañas Internas del Plan de Comunicación Interna a través de una encuesta realizada a los colaboradores de la Entidad.</p> <p>Evalúa la estrategia de Rendición de Cuentas y elabora un informe consolidando los datos relacionados con la misma.</p> <p>Si como producto del seguimiento al proceso se identifican mejoras que puedan ser incorporadas al proceso, estas se documentan de acuerdo con lo establecido en el <b>Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora-MC-P-01.</b></p>		Informe de evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	<p>Grupos de Interés</p> <p>Entes de Control</p>

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS
<p>El Plan de comunicación interna debe atender lo definido en el Manual de imagen del Presidencia de la República vigente, el cual fue adoptado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica a través del Manual para la Implementación de los Formatos de Publicaciones de la Agencia de Defensa, de acuerdo al manual de imagen de la Presidencia de la República GIC-M-01.</p> <p>El Plan de comunicación externa debe atender lo definido en el Manual de imagen del Presidencia de la República vigente, el cual fue adoptado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica a través del Manual para la Implementación de los Formatos de Publicaciones de la Agencia de Defensa,</p>	Ver Normograma



## GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIONES

**Código: GIC-C-01**

**Versión: 2**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN				REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS							
de acuerdo al manual de imagen de la Presidencia de la República GIC-M-01.  Como mínimo se realiza una evaluación de la percepción de los Grupos de Interés al año.											
SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN				RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS					
Ver Módulo BSC Herramienta del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI				Puesto de trabajo Presupuesto para la adquisición de bienes y servicios Arquitectura de sistemas de información de apoyo Sistema de Gestión Documental Infraestructura tecnológica		Procedimiento Comunicación externa-GIC-P-01 -Procedimiento Comunicación Interna-GIC-P-07 - Procedimiento Rendición de Cuentas-GIC-P-05 - Guía para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción del Cliente MC-G-03 - Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora-MC-P-01 - Plan de Comunicación Externa GIC-PN-02 - Plan de Comunicación Interna GIC-PN-01 - Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP -Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos -Manual para la implementación de los formatos de publicaciones de la Agencia de Defensa, de acuerdo al manual de imagen de la Presidencia de la República GIC-M-01 - Documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado GIC-G-01 - Matriz de responsabilidades (Documento Anexo a la Caracterización).					
ELABORÓ:	AAAA	MM	DD	REVISÓ:	AAAA	MM	DD	APROBÓ:	AAAA	MM	DD
<b>María Fabiana De La Espriella</b> Experto Grado 6 Dirección General  <b>Ofelia Gomez Tobar</b> Profesional Secretaría General				<b>María del Pilar Corredor</b> Gestor Oficina Asesora Planeación				<b>Fabiana de la Espriella</b> Experto G-6 Dirección General			

