



AUTORIDAD DEL PROCESO:	Director(a) General	LIDER DEL PROCESO:	Experto G 3, Grado 6 Dirección General
OBJETIVO	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.		
ALCANCE	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			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.			
Consejo Directivo	Resultados de la Encuesta de satisfacción a usuarios externos	1. Identificar y clasificar los Grupos de Interés de la Agencia	Experto Grado 6 de la Dirección General Responsable de Atención al Usuario Profesional de la Oficina Asesora de Planeación		X	Documento de caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado GiC-G-01	Alta Dirección Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación Usuarios
Alta Dirección (Comités de Dirección)	Lineamientos						Grupos de interés de la Agencia
DAFP Departamento Nacional de Planeación							
Líderes de Proceso de la ANDJE	Información sobre grupos de interés						



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



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



PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	PCC	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones	Plan de comunicación interna implementado Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas	los Grupos de Interés		Evalúa la efectividad de las Campañas Internas del Plan de Comunicación Interna a través de una encuesta realizada a los colaboradores de la Entidad. Evalúa la estrategia de Rendición de Cuentas y elabora un informe consolidando los datos relacionados con la misma. 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 Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora MC-P-01.		Informe de evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Grupos de Interés Entes de Control

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS
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. 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,	Ver Normograma



GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIONES

Código: GIC-C-01

Versión: 2

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS
<p>de acuerdo al manual de imagen de la Presidencia de la República GIC-M-01.</p> <p>Como mínimo se realiza una evaluación de la percepción de los Grupos de Interés al año.</p>	

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Ver Módulo BSC Herramienta del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI	<p>Puesto de trabajo</p> <p>Presupuesto para la adquisición de bienes y servicios</p> <p>Arquitectura de sistemas de información de apoyo</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>Infraestructura tecnológica</p>	<p>Procedimiento Comunicación externa-GIC-P-01</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 DAEP -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
María Fabiana De La Espriella Experto Grado 6 Dirección General				María del Pilar Corredor Gestor Oficina Asesora Planeación				Fabiana de la Espriella Experto G-6 Dirección General			
Ofelia Gomez Tobar Profesional Secretaría General											

