

<b>NOMBRE PROCESO</b>	Comunicaciones	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional	<b>RESPONSABLE</b>	Director(a) comunicaciones / Profesionales Senior y Junior
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>					
Lograr en los actores relevantes para la Agencia, una percepción sobre Medellín y la Región de manera que sean reconocidas como la mejor opción para hacer inversión y cooperación mediante la ACI Medellín.					
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de información de parte de cualquiera de los procesos misionales de la ACI Medellín y termina cuando se cumple un ciclo de comunicaciones determinado.				
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionar a la ACI como modelo de internacionalización y como actor estratégico del desarrollo de la ciudad y la región.</li> <li>- Aportar al fortalecimiento institucional y el bienestar laboral, mediante la comunicación interna para incrementar el sentido de pertenencia de los empleados.</li> <li>- Elaborar y ejecutar los planes de comunicaciones, de acuerdo a las diferentes necesidades de los procesos y proyectos, según el público de interés: interno, externo o mixto.</li> <li>- Divulgar y apoyar los asuntos que la institución y el proceso de posicionamiento consideren de interés para público local, nacional e internacional o aquellos relacionados con la gestión de internacionalización de la ciudad.</li> <li>- Realizar encuesta de satisfacción para eventos ACI Medellín: La encuesta pretende indagar ante los asistentes de los eventos institucionales su nivel de satisfacción con el desarrollo del evento para generar procesos de retroalimentación, mejoramiento continuo y calidad. La encuesta deberá ser aplicada online o física, posterior al desarrollo del evento, y en aquellos eventos significativos en contenido, planificación, ejecución presupuestal y periodicidad; que por sus características cuenten con una operación logística integral. Por ejemplo, eventos como Aliados Internacionales, ¿Por Qué Medellín? y Cátedras ACI Medellín.</li> </ul>				
<b>PROVEEDORES - ENTRADAS - ACTIVIDADES - SALIDAS</b>					
Proveedores	Entradas	Actividades		Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividad Descripción		
Direccionamiento estratégico	Documento contexto estratégico	P	Realizar un análisis que permita identificar las necesidades de comunicación de Medellín, la región y la ACI Medellín de acuerdo con las oportunidades de cooperación e inversión.	Documento de análisis de necesidades de comunicación	Procesos misionales
Direccionamiento estratégico / Socios	Necesidades de comunicación	P			Direccionamiento estratégico / Socios
Direccionamiento estratégico	Plan Estratégico formulado y aprobado	P	Definir el plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones	Direccionamiento estratégico

Relaciones Administrativas	Presupuesto aprobado	P	Ejecutar el presupuesto del proceso	Necesidades de recursos y presupuesto ejecutado	Direccionamiento estratégico
Entes de control	Normativa vigente	P	Revisar y actualizar, de ser necesario, la normativa asociada con el proceso	Normograma actualizado	Todos los procesos
Gestión del conocimiento	Bases de información	P	Definir las estrategias que faciliten el posicionamiento de Medellín, la región y la ACI Medellín para el aprovechamiento de las oportunidades de cooperación e inversión.	Plan de comunicaciones	Procesos misionales
Comunicaciones	Plan de comunicaciones	H	Ejecutar el plan de comunicaciones	Actas de reuniones, programador de agenda, informes de comisión de trabajo, boletines de prensa enviados, boletines internos, campañas ejecutadas, eventos realizados (PQM, eventos de relacionamiento, Cátedras ACI, etc.), Newsletter de la Dirección, entre otras.	Direccionamiento estratégico
Todos los procesos / Solicitudes de periodistas internacionales / Socios	Solicitudes de posicionamiento	H	Visitar, recibir y realizar relaciones con los medios de comunicación y otros actores estratégicos locales e internacionales según la acción elegida	Agenda de trabajo, actas de reuniones, rondas de medios locales, nacionales e internacionales, artículos publicados por atención a periodistas, reseñas en medios de comunicación sobre la ACI Medellín y la ciudad.	Direccionamiento estratégico / Socios
Socios / Secretaría de Desarrollo Económico	Solicitudes de vinculación a ferias y eventos	H	Realizar y participar en ferias, eventos y actividades que posibiliten el posicionamiento de Medellín, la Región	Informe de la feria ejecutada	Direccionamiento estratégico / Entes de control / Socios

			y la ACI a nivel local, nacional e internacional.		
Aliados / Subdirección de Gestión de Conocimiento	Oferta de premios nacionales e internacionales	H	Postular a Medellín y la región en premios nacionales e internacionales.	Registro en indicadores de postulación al premio.	Direccionamiento estratégico / Socios
Direccionamiento estratégico / relaciones administrativas / gestión de conocimiento / control interno.	Avisos importantes para la gestión de la institución.	H	Realizar boletines mensuales en los que se incluyen temas de salud ocupacional, comunicaciones de los integrantes de la ACI, direccionamiento estratégico, control interno y gestión del conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín de Gestión de conocimiento (lo recibe público interno y externo).</li> <li>- Boletín Interno</li> <li>- Boletín de Control Interno</li> </ul>	Empleados y partes interesadas.
Direccionamiento estratégico	Eventos institucionales realizados	H	Realizar una encuesta de satisfacción según la política de encuesta para eventos	Resultados de la encuesta	Subproceso de SIG Equipo directivo Subdirección encargada del evento
Direccionamiento estratégico	Encuentros con Paisas en el exterior	H	Realizar convocatoria y encuentros con paisas en el exterior.	Encuentro realizado, listado de participantes, fotografías del evento.	Paisas en el exterior / direccionamiento estratégico.
Direccionamiento estratégico / Sos	Campañas digitales en las redes y sitio web de Sos Paisa	H	Desarrollar estrategias publicitarias para atraer a los paisas en el exterior a que hagan parte de la Red.	Campañas en las redes sociales y sitio web de SOS Paisa.	Paisas en el exterior / direccionamiento estratégico.
Direccionamiento estratégico / Socios	Aportes de cooperación de paisas en el exterior	H	Mediante el relacionamiento con los paisas en el exterior lograr diferentes tipos de aportes como el intercambio de conocimiento, el desarrollo de proyectos académicos, donaciones en especie, activaciones culturales, entre otras para fortalecer el desarrollo de Medellín y sus proyectos estratégicos.	Acción de cooperación realizada Formato certificado cooperación Evaluación de satisfacción de los aportes de paisas.	Paisas en el exterior / direccionamiento estratégico.

Alcaldía de Medellín (prioridad Despacho del alcalde) / entes descentralizados / Todos los procesos de la ACI	Solicitudes de traducción	H	Documentos traducidos del inglés al español y viceversa.	Documentos Presentaciones Newsletter Boletines de Prensa Contenidos del sitio web	Público interno / Externo / Direccionamiento estratégico.
Direccionamiento Estratégico / Subdirección de posicionamiento	Revista institucional anual LINK	H	Realizar una publicación anual donde se muestre la gestión de la entidad y contenidos estratégicos para la internacionalización de la ciudad, mediante la cooperación y la inversión extranjera.	Revista Link.	Inversionistas extranjeros, periodistas, cooperantes internacionales, empresarios locales y públicos de interés de la ACI.
Todos los procesos de la ACI	Elaboración piezas y diseños	H	Realizar diseños gráficos de diferentes piezas para la divulgación de la gestión de la Agencia.	E cards Invitaciones Banners y piezas para el sitio web y subsitios. Descansa pantallas Carnets Diagramación de publicaciones Logos Piezas para comunicaciones internas Presentaciones	Público interno Inversionistas extranjeros, periodistas, cooperantes internacionales, empresarios locales y partes interesadas de la ACI
Direccionamiento estratégico	Requerimiento de verificación	V	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones revisado y ajustado	Direccionamiento estratégico

Evaluación independiente (Control Interno)	Solicitud mejora del proceso	V	Establecer mecanismos de no conformidad	Planes de mejoramiento formulados y aprobados	Direccionamiento estratégico / Evaluación Independiente.
Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación y control	Mapas de Riesgos del proceso y de Corrupción Guía para la administración de riesgos	V	Analizar y actualizar los riesgos del proceso	Mapa de riesgos del proceso actualizado y seguimiento a los controles definidos. Oportunidades de Mejoramiento	Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación y control
SIG /Evaluación Independiente	Informes de auditorías internas	A	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso	Planes de mejoramiento formulados y aprobados	Evaluación Independiente
Evaluación Independiente	Indicadores, riesgos y acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Ajustar el plan de posicionamiento	Plan de posicionamiento ajustado	Direccionamiento estratégico
<b>RECURSOS</b>					
<b>Humanos</b>			<b>Físicos</b>		
Mano de obra: Los empleados de la dirección de comunicaciones y contratistas.			Materiales: Recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible. Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, red telefónica, equipos de comunicación, equipos de video y fotografía, programas de diseño y edición de videos.		
<b>Comités</b>			<b>Ambiente de trabajo</b>		
Directivo, Contratación, equipo primario, seguimiento a los proyectos - líneas temáticas, calidad, Salesforce.			Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación).		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>					
<b>Documentos Internos</b>			<b>Documentos Externos</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de agendas</li> <li>- Procedimiento de Comunicaciones</li> <li>- Procedimiento Ferias y eventos (formato de propuesta y formato de informe final)</li> <li>- Procedimiento Sos Paisa (evaluación de aportes, certificado de cooperación, agradecimiento aportes).</li> <li>- Procedimiento de traducción.</li> <li>- Manual de imagen corporativa</li> <li>- Manual de Impresos</li> <li>- Manual de marca visual.</li> <li>- Boletines de prensa (plantillas)</li> <li>- Boletín interno (plantillas)</li> <li>- Boletín de Gestión de conocimiento (plantilla)</li> <li>- Boletín de Control Interno (Plantilla)</li> <li>- Newsletter (Plantilla)</li> <li>- Actas de reuniones</li> <li>- Evaluación de satisfacción de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Desarrollo.</li> <li>- Manuales de identidad corporativa de los socios.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver normograma</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>	<b>INDICADORES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver mapa de riesgos institucional</li> </ul>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Táctico</b>
	6.1 Aportes de paisas residentes en el exterior, que contribuyan al fortalecimiento de las apuestas de desarrollo local.	6.1. Concretar 15 acciones de cooperación realizadas por miembros de la red SOS PAISA que contribuyan con el fortalecimiento de las apuestas de desarrollo local.
	6.2 Ferias internacionales de negocios en las que la ACI garantiza la vinculación del Municipio de Medellín.	6.2. Garantizar la vinculación de la Alcaldía de Medellín en 3 ferias internacionales de negocios realizada en el Municipio de Medellín.
6.3. Eventos "Por qué Medellín" realizados con aliados internacionales y empresarios estratégicos.	6.3. Realizar 5 eventos ¿Por qué Medellín? con aliados internacionales y empresarios estratégicos.	

	6.4 Periodistas de medios internacionales atendidos por la ACI.	6.4 Atender 250 periodistas de medios internacionales interesados en la iniciativa desarrollada por la administración municipal.
	6.6 Gestión para el relacionamiento con prensa	6.6. Gestión para el relacionamiento con prensa
	6.8 Premios internacionales postulados con iniciativas desarrolladas por la Alcaldía de Medellín.	6.8. Postular a 5 premios internacionales iniciativas desarrolladas por la Alcaldía de Medellín.
	6.9 Publicaciones en medios internacionales resultado de la atención de la ACI Medellín a periodistas internacionales.	6.9. Lograr 20 publicaciones en medios internacionales resultado de la atención de la ACI Medellín a periodistas internacionales.
	7.1 Encuentros con paisas en el exterior.	7.1. Realizar 8 encuentros en el exterior con paisas de la Red SOS Paisa
	7.2 Campañas de activación de la Red SOS Paisa realizadas durante el año.	7.2. Realizar 8 campañas de activación de la Red SOS Paisa
	7.4 Publicación donde la ACI es el foco de interés	7.4. Realizar una publicación donde la ACI sea el foco de interés

**NOTAS DEL CAMBIO**

REVISION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
01	Logo, recursos	Equipo Posicionamiento	Sergio Escobar	04/05/2016	02
02	Ajuste del Objetivo, alcance, políticas, descripción general y recursos	Equipo Posicionamiento	Sergio Escobar	01/08/2016	03
03	Formato, políticas, ciclo PHVA, requisitos, indicadores, comités	Equipo Posicionamiento	Sergio Escobar	06/09/2017	04
04	Políticas, Ciclo PHVA, indicadores, documentos internos	Equipo Posicionamiento	Catalina Restrepo Carvajal	04/04/2018	05
05	Se ajusta el código de PSC a COM por el cambio del nombre de la Dirección solicita por Junta Directiva en el mes de julio de 2018	Yesenia Arango Sánchez	Catalina Restrepo Carvajal	29/08/2018	06