

NOMBRE PROCESO	Comunicaciones.	TIPO DE PROCESO	Misional	RESPONSABLE	Director(a) comunicaciones / Profesionales Senior y Junior.
OBJETIVO DEL PROCESO					
<p>Difundir el mensaje de la ACI Medellín y del Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Medellín, con los aliados internacionales para promover la ciudad como el mejor destino de inversión y cooperación. Posicionar la marca ACI Medellín como una entidad infaltable en el conglomerado público para el desarrollo y progreso de la ciudad.</p>					
ALCANCE	<p>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. También incluye la creación de contenidos propios que se generan para posicionar la ciudad en el exterior, tanto en las líneas temáticas de cooperación como en los sectores priorizados de inversión y terminan una vez llegan a los públicos de interés.</p>				
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> – Divulgar las acciones de la ACI Medellín en favor de la internacionalización de la ciudad. – Aportar al desarrollo de actividades corporativas que pretendan el fortalecimiento institucional y el bienestar laboral, que requieren comprensión, apropiación, compromiso y participación de todo el personal. – Posicionar a la ACI Medellín como institución modelo en Colombia para la internacionalización. – Las comunicaciones de la institución serán verídicas, claras y oportunas. – Las comunicaciones deberán ser validadas por el proceso de comunicaciones y/o la dirección ejecutiva con el fin de mantener unidad de criterios, discursos, tonos y lenguajes. – La vocería está a cargo de la dirección ejecutiva. En casos especiales se podrá delegar a directores o consultores según la experticia. – Los planes de difusión de los mensajes de la ACI Medellín y de las líneas temáticas en las que tenemos intervención en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Medellín, estarán formulados y ejecutados según el público de interés: interno, externo o mixto. 				

- Cada evento institucional de la ACI Medellín (eventos como Aliados Internacionales, ¿Por Qué Medellín? y Cátedras ACI Medellín) deberán incluir la encuesta de satisfacción para indagar ante los asistentes su nivel de satisfacción con el desarrollo del evento para generar procesos de retroalimentación, mejoramiento continuo y calidad.
- La relación con los ciudadanos en el exterior se realizará mediante la red Sos Paisa, encargada de buscar aliados que quieran cooperar con los proyectos de ciudad y ser un escenario de divulgación de la transformación de Medellín.
- Las actividades de diseño de material gráfico oficial de la institución serán coordinadas y desarrolladas desde el proceso con el fin de facilitar la comunicación visual y apoyar las actividades de presentación de contenidos e información a través de diversos canales entre la ACI Medellín y sus aliados en la gestión de atracción de inversión y la captación de cooperación.
- La estrategia digital para redes sociales tendrá un cronograma de contenidos cada semana. Y se promoverá siempre la difusión de los contenidos publicados por parte de todos los colaboradores de la ACI Medellín.

PROVEEDORES - ENTRADAS - ACTIVIDADES - SALIDAS

Proveedores	Entradas	Actividades		Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividad Descripción		
Direccionamiento estratégico.	Documento contexto estratégico	P	Realizar un análisis que permita identificar las acciones de comunicación para cada ejecución anual.	Plan de Comunicaciones orientado a indicadores de gestión del proceso.	Procesos misionales.
Direccionamiento estratégico / Socios.	Necesidades de comunicación	P			Direccionamiento estratégico / Socios
Conocimiento e innovación.	Informes de tendencias de cooperación e inversión anuales.	P			Públicos internos y externos
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.

Comunicaciones	Plan de Comunicaciones orientado a indicadores del proceso.	H	Ejecutar el plan de comunicaciones.	Actas de reuniones, programador de agenda, informes de comisión de trabajo, boletines de prensa, boletines internos, campañas ejecutadas, eventos realizados, Newsletter, entre otras.	Direccionamiento estratégico. Públicos internos y externos
Todos los procesos / Solicitudes de periodistas internacionales /Socios	Solicitudes de Comunicaciones.	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. Públicos internos y externos.
Aliados / Dirección de Conocimiento e innovación	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 / conocimiento e innovación / control interno.	Avisos importantes para la gestión de la institución.	H	Realizar boletines mensuales en los que se incluyen temas de seguridad y salud en el trabajo, comunicaciones de los integrantes de la ACI Medellín, direccionamiento estratégico, control interno y gestión del conocimiento.	- Boletín Interno. - Boletín de Control Interno.	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	Direccionamiento estratégico / procesos misionales.
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 Divulgación de los aportes de paisas.	Paisas en el exterior / direccionamiento estratégico.
Todos los procesos de la ACI Medellín	Solicitudes de diseño gráfico	H	Conceptualizar, diseñar y graficar información producida por todos los procesos, piezas gráficas para publicar en los medios de comunicación propios tanto internos como externos, presentaciones para eventos u otros espacios locales e internacionales según la acción elegida.	Piezas gráficas digitales e impresas, presentaciones, brochures, tarjetas e invitaciones.	Direccionamiento estratégico / Socios. Públicos internos y externos.
Direccionamiento Estratégico / Dirección de Comunicaciones	Especial multimedia LINK.	H	Realizar una publicación multimedial 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.	Especial multimedia LINK.	Inversionistas extranjeros, periodistas, cooperantes internacionales, empresarios locales y públicos de interés de la ACI.

Todos los procesos de la ACI Medellín.	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 orientado a indicadores de gestión del proceso.	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 Comunicaciones orientado a indicadores de gestión del proceso.	Plan de Comunicaciones ajustado.	Direccionamiento estratégico.
RECURSOS					
Humanos			Físicos		
Mano de obra: Los empleados de la dirección de comunicaciones y contratistas.			Materiales: Recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible, contratos de traducción, operador de eventos, especial multimedia Link, monitoreo, etc. 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.		
Comités			Ambiente de trabajo		
Directivo, Contratación, Equipo Primario, Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno, Salesforce, Sectores priorizados de Inversión y Líneas temáticas de Cooperación.			Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación) y ambiente social laboral.		
DOCUMENTOS ASOCIADOS					
Documentos Internos			Documentos Externos		
<ul style="list-style-type: none"> - Formato de agendas. - Procedimiento de Comunicaciones. - Procedimiento Ferias y eventos (formato de propuesta y formato de informe final). - Procedimiento Sos Paisa (evaluación de aportes, certificado de cooperación, agradecimiento aportes). - Procedimiento de Comunicación Interna. - Manual de marca visual. - Boletines de prensa (plantillas). - Boletín interno (plantillas). - Boletín de Control Interno (Plantilla). - Newsletter (Plantilla). - Actas de reuniones. 			<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo de la Ciudad. - Manuales de identidad corporativa de los socios. 		

– Evaluación de satisfacción de eventos.

REQUISITOS

– Ver normograma

RIESGOS

INDICADORES

Indicador

Objetivo Táctico

6.1 Aportes de paisas residentes en el exterior, que contribuyan al fortalecimiento de las apuestas de desarrollo local.

6.1. Concretar acciones de cooperación realizadas por miembros de la red SOS PAISA que contribuyan con el fortalecimiento de las apuestas de desarrollo local.

6.3. Eventos ¿Por Qué Medellín? realizados con empresarios nacionales y/o internacionales

6.3. Eventos ¿Por Qué Medellín? realizados con empresarios nacionales y/o internacionales

6.4 Periodistas de medios internacionales atendidos por la ACI.

6.4 Atender periodistas de medios internacionales interesados en las iniciativas desarrolladas por la administración municipal.

6.7 Premios internacionales postulados con iniciativas desarrolladas por la Alcaldía de Medellín.

6.7. Postular iniciativas desarrolladas por la Alcaldía de Medellín a premios internacionales

6.8 Publicaciones en medios internacionales resultado de la atención de la ACI Medellín a periodistas internacionales atendidos presencial y virtualmente.

6.8. Lograr 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 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 campañas de activación de la Red Sos Paisa.

7.3 Publicación donde la ACI es el foco de interés.

7.3. Realizar una publicación donde la ACI sea el foco de interés.

– Ver mapa de riesgos institucional.

NOTAS DEL CAMBIO

CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES

Código: PR-COM-01

Versión: 08

Vigencia: 04/08/2020

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
06	Políticas, Ciclo PHVA, indicadores, documentos internos.	Equipo de Comunicaciones	Catalina Restrepo Carvajal	08/05/2019	07
07	Objetivo, políticas, ciclo PHVA, recursos, documentos asociados e indicadores	Equipo de Comunicaciones	Eleonora Betancur González	04/08/2020	08