

PROCESO		GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR					
	TÍTULO	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código GRV-CA-01			
				Versión No. 07		Página 1 de 6	
				Fecha	20	09	2023
							

OBJETIVO	Diseñar y dirigir proyectos de investigación, desarrollo e innovación, en coordinación con las diferentes dependencias, con el fin de desarrollar relaciones de mutua confianza con clientes y proveedores, mediante estrategias de comunicaciones, mercadeo y de atención al ciudadano, fortaleciendo así la cadena de valor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
ALCANCE	Inicia con la identificación de los grupos de valor con los cuales se establece relaciones a largo plazo para gestionar un portafolio de productos y servicios y termina con la definición de una estrategia de relacionamiento, comunicaciones y atención al ciudadano, que permita aumentar la satisfacción de las partes interesadas.
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO	Secretario General y Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

CICLO	ENTRADAS		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMOS			PRODUCTOS/SERVICIOS	CLIENTES
P	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación.</p>	<p>Lineamientos del DAFP.</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).</p> <p>Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas.</p> <p>Desempeño de los Proveedores externos.</p> <p>Análisis de las necesidades del cliente.</p> <p>Banco de Éxitos DAFP.</p> <p>Proceso de gestión de conocimiento e innovación.</p> <p>Modelo de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.</p>	<p>Identificar los riesgos e indicadores y formular los respectivos controles.</p> <p>Elaborar el modelo de Servicio al Ciudadano identificando las actividades a ejecutar.</p> <p>Determinar los lineamientos de gestión del conocimiento.</p> <p>Estructurar los lineamientos para la conformación de proyectos, mejoras e ideas en el marco de innovación.</p> <p>Elaborar Caracterización de usuarios.</p> <p>Elaborar Matriz de Comunicaciones y DOFA</p> <p>Identificar las Partes interesadas.</p> <p>Actualizar, revisar e implementar los lineamientos de comunicaciones a nivel Institucional.</p>	<p>Proceso de Innovación y Redes de valor</p>	<p>Hoja de vida de indicadores y Matriz de Riesgos.</p> <p>Modelo de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Guía de Gestión del Conocimiento e Innovación ALFM</p> <p>Caracterización de usuarios.</p> <p>Matriz de Comunicaciones y DOFA</p> <p>Matriz de Partes Interesadas ALFM</p> <p>Manual de Comunicaciones</p> <p>Plan de marketing y comunicaciones.</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas .</p> <p>Ciudadanía.</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP</p> <p>Ministerio de Defensa Nacional.</p> <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación</p> <p>Secretaria de Transparencia</p> <p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC</p>



TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código **GRV-CA-01**

Versión No. **07**

Página **2 de 6**

Fecha

20

09

2023



			<p>Elaborar estrategias de Marketing y Comunicaciones.</p>			
<p>H</p>	<p>Todos los procesos. Partes interesadas.</p>	<p>Plan de marketing y comunicaciones. Ideas de mejora y propuestas de innovación. Estrategias para la gestión del conocimiento. Modelo de Servicio al Ciudadano. Manual de Comunicaciones. Caracterización de usuarios. Caracterización de usuarios y Matriz de Partes Interesadas.</p>	<p>Realizar las actividades de los planes, propuestas, estrategias formuladas para las vigencias.</p>	<p>Proceso de Innovación y Redes de valor</p>	<p>Ejecución y seguimiento a planes, propuestas, estrategias formuladas para las vigencias.</p>	<p>Todos los procesos. Partes interesadas. Ciudadanía. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Ministerio de Defensa Nacional. Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED. Departamento Nacional de Planeación Secretaría de Transparencia Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC</p>
			<p>Actualizar los grupos de valor y partes interesadas.</p>		<p>Caracterización de usuarios. Matriz de Partes Interesadas ALFM</p>	
			<p>Actualizar Matriz de comunicaciones y DOFA</p>		<p>Matriz de Comunicaciones y DOFA</p>	
			<p>Gestionar las ideas allegadas al banco de ideas o a innovación, para análisis.</p>		<p>Guía o procedimiento de Gestión del Conocimiento e Innovación ALFM</p>	
			<p>Liderar la estrategia de gestión del conocimiento.</p>		<p>Guía o procedimiento de Gestión del Conocimiento e Innovación ALFM</p>	
			<p>Realizar seguimiento y control de las peticiones allegadas, además a los requerimientos de los entes de control. Direccionar y enviar los reportes de alerta de las PQRD y, además los requerimientos de los entes de control</p>		<p>Informes de PQRD y requerimientos de los entes de control.</p>	
			<p>Determinar el trámite interno de las PQRD requerimientos de los entes de control.</p>		<p>Resolución trámite interno de PQRD y requerimientos de los entes de control.</p>	
			<p>Implementar acciones para garantizar una atención</p>		<p>Mecanismos de atención accesible,</p>	



TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código **GRV-CA-01**

Versión No. **07**

Página **3 de 6**

Fecha

20

09

2023



			<p>accesible, preferencia y especial.</p> <p>Garantizar el tratamiento de datos personales.</p> <p>Generar incentivos para los servidores en relación a la Atención y Orientación a la Ciudadanía.</p> <p>Crear un documento de seguimiento a las estadísticas y de crecimiento de seguidores en las redes sociales, analizándolas en pro de la imagen institucional.</p> <p>Generar el posicionamiento de la Entidad a través de campañas digitales, piezas gráficas o audiovisuales.</p> <p>Aplicar los controles de los riesgos e indicadores.</p>		<p>preferencias y especial.</p> <p>Formato de autorización de datos personales. (Huella y Fotografía)</p> <p>Reconocimiento por Orden Semanal e incentivo.</p> <p>Informe de seguimiento redes sociales</p> <p>Reporte Plan de marketing y comunicaciones.</p> <p>Medición Indicadores y controles de riesgos</p>	
V	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p>	<p>Ideas recibidas para innovación.</p> <p>Informes de PQRD y requerimientos de los entes de control.</p> <p>Reporte Plan de marketing y comunicaciones.</p> <p>Guía de Gestión del Conocimiento e Innovación ALFM</p> <p>Seguimiento al Modelo de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Caracterización de usuarios</p>	<p>Seguimiento a las ideas recibidas de innovación de acuerdo al responsable.</p> <p>Documentar las lecciones aprendidas y buenas prácticas.</p> <p>Verificar la evaluación de la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación MIPG.</p> <p>Verificar el estado del trámite de las PQRD y requerimientos de los entes de control.</p>	<p>Proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor.</p>	<p>Avance o implementación de mejoras o propuestas de innovación.</p> <p>Documentación de Lecciones aprendidas y Buenas prácticas.</p> <p>Medición de la implementación de la Gestión del Conocimiento e Innovación MIPG.</p> <p>PQRD y requerimientos de</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Ciudadanía.</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP</p> <p>Ministerio de Defensa Nacional.</p> <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación</p>



TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código **GRV-CA-01**

Versión No. **07**

Página **4 de 6**

Fecha

20

09

2023



		<p>Matriz de Comunicaciones y DOFA</p> <p>Matriz de Parte Interesadas ALFM.</p>	<p>Verificar los documentos requeridos por el SIG dentro del proceso</p> <p>Verificar el cumplimiento de los controles de los riesgos e indicadores formulados.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por MIPG en la política de servicio al ciudadano.</p> <p>Verificar Matriz de Comunicaciones y DOFA</p> <p>Seguimiento partes interesadas</p>		<p>los entes de control tramitadas.</p> <p>Oportunidades de Mejora.</p> <p>Medición de indicadores de gestión y administración del riesgo.</p> <p>Reporte de las actividades realizadas dentro del Modelo de servicio al ciudadano.</p> <p>Actualización de Matriz de Comunicaciones y DOFA de ser necesario</p> <p>Seguimiento de la Matriz de Partes Interesadas ALFM</p>	<p>Secretaria de Transparencia</p> <p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC</p>
<p>A</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p>	<p>Documentación de Lecciones aprendidas y Buenas prácticas.</p> <p>Avance o implementación de mejoras o propuestas de innovación.</p> <p>Reporte de las actividades realizadas dentro de la política de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Acciones de Mejora.</p> <p>Medición de indicadores de gestión y administración del riesgo.</p>	<p>Formular e implementar las acciones de mejora en caso de ser necesario.</p>	<p>Proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor.</p>	<p>Plan de mejoramiento del proceso o área funcional.</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Ciudadanía.</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP</p> <p>Ministerio de Defensa Nacional.</p> <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación</p> <p>Secretaria de Transparencia</p>

PROCESO		GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
	TÍTULO	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código GRV-CA-01	
				Versión No. 07	Página 5 de 6
				Fecha	20
					

		Medición de la implementación de la Gestión del Conocimiento MIPG.				Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC
--	--	--	--	--	--	--

REQUISITOS	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	LEGALES Y NORMATIVAS
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información Documentada 8.2 Requisitos para los productos y servicios 9.1 Seguimientos, medición, análisis y evaluación 10. Mejora	Normograma establecido para el proceso de Gestión de Innovación y Redes de Valor. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	RECURSOS
Procedimientos, Manuales y Guías Derivados.	Ver Hoja de Vida de Indicadores del Proceso GRV.	Ver Mapa de Riesgos.	Tecnológicos, Humanos y Financieros.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
00	Versión Inicial del Proceso de Gestión de Redes de Valor. El proceso es nuevo en la Entidad.
01	Se modificó el nombre del Proceso, cambiando de Gestión de Redes de Valor a Gestión de Innovación y Redes de Valor. Se modificó los recursos: humanos: relación de profesionales y técnicos de todo el proceso y se agregaron aspectos a comunicaciones. Se omitió el numeral 8.4 de los requisitos de la ISO 9001:2015.
02	Se realizó ajuste al objetivo de la caracterización del proceso, en el sentido de incluir al Grupo de Marketing y Comunicaciones Se actualizó en las ENTRADAS – INSUMO el Manual Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
03	Se omitió el numeral 8.3 de los requisitos de la ISO 9001:2015.
04	Se modificó estrategia de atención al ciudadano Se modificó documento de caracterización de grupos de valor Se modificó seguimiento a la estrategia de atención al ciudadano Se modificó Evaluación de la satisfacción del cliente respecto a las respuestas dadas
05	Registro de actividades relevantes para los diferentes grupos que conforman el proceso
06	Se modificó realizar seguimiento y control de las peticiones allegadas, además a los requerimientos de los entes de control. Direccionar y enviar los reportes de alerta de las PQRD y, además los requerimientos de los entes de control.

PROCESO		GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TÍTULO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GRV-CA-01		 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small></p>			
		Versión No. 07				Página 6 de 6	
		Fecha	20			09	2023

	Informes de PQRDSF y requerimientos de los entes de control. Se cambió el nombre "Comité de Innovación" a "Equipo Gestor de ideas". Se cambia el nombre "Política" por "Guía"
07	Se modifico la forma de la caracterización de acuerdo al Manual de documentos y se ajusta a la actualidad del proceso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: TULIA ANGELICA PARDO RODRIGUEZ DIANA CECILIA MARTIN AMAYA LIZ YOHANNA CIPAGAUTA PEDRAZA	NOMBRE: ADM. EMP. JAIME RAFAEL MORÓN BARROS	NOMBRE: CORONEL (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
CARGO: PROFESIONALES DE DEFENSA	CARGO: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	CARGO: SECRETARIO GENERAL ENCARGADO
FIRMAS: TULIA ANGÉLICA PARDO RODRÍGUEZ DIANA CECILIA MARTIN AMAYA LIZ YOHANNA CIPAGAUTA PEDRAZA	FIRMAS: ADM. EMP. JAIME RAFAEL MORÓN BARROS	FIRMAS: CORONEL (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO