

1. OBJETIVO

Mejorar la comunicación de nuestros grupos de interés, generar confianza, legitimidad y participación para la gestión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

2. ALCANCE

Brindar una atención ágil, efectiva y eficiente a través de los canales de comunicación existentes a los diferentes grupos de interés de la Superintendencia.

3. TERMINOLOGÍA

Grupo de interés: Son audiencias a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede que en determinados casos hagan uso de ella.

Participación Ciudadana: Constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

4. GENERALIDADES

- Los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento se archivarán de acuerdo con las políticas definidas por el proceso de Gestión Documental.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

No aplica

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSA BLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	Analizar los insumos y a partir de éstos, revisar las necesidades y requerimientos : * Política de participación ciudadana * Inventario de programas de participación de otras entidades * Informe de caracterización de grupos de interés	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		Política de participación ciudadana Inventario de programas de participación de otras entidades Informe de caracterización de grupos de interés	
2	Hacer lista inicial de actividades de participación y actividades de presencia institucional. Compartir la información a los Superintendentes delegados	Profesional de Comunicaciones Superintendentes Delegados	Verificar que se incluyan todas las actividades	Lista inicial de actividades de participación y actividades de presencia institucional	Correo electrónico de remisión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Edgar Rincón – Ingrid Palacino Cargo: Coordinador Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano – Profesional Especializado Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada

	DEFINIR Y APLICAR ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN			Código: PR-GEGI-003
				Ago-2023
				Revisión: 01

3	Definir criterios y realizar priorización.	Profesional de		Lista inicial de	
---	--	----------------	--	------------------	--

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Edgar Rincón – Ingrid Palacino Cargo: Coordinador Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano – Profesional Especializado Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSA BLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
		Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		actividades de participación y actividades de presencia institucional	
4	Definir y asignar los recursos para la ejecución del plan.	Profesional de Comunicaciones Coordinador Administrativo y Financiero		Lista inicial de actividades de participación y actividades de presencia institucional	Recursos asignados
5	Presentar lista priorizada al Comité de Evaluación y Desempeño institucional.	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano	Verificar que todas las actividades estén acorde con los objetivos de participación y las estrategias de comunicación de la entidad		Acta de aprobación
6	Estructurar plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional.	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano			Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional
7	Socializar ante el Comité Directivo.	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional	
8	¿El Comité Directivo aprueba el Plan? Si: Continuar en la actividad 9. No: Repetir desde la actividad 6.	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional	Acta de Comité Directivo de aprobación de la estructuración del plan.
9	Publicar plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional.	Profesional de Comunicaciones		Acta de Comité Directivo de aprobación de la estructuración del plan.	Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional publicado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Edgar Rincón – Ingrid Palacino Cargo: Coordinador Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano – Profesional Especializado Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada

	DEFINIR Y APLICAR ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN				Código: PR-GEGI-003		
					Ago-2023		
					Revisión: 01		
10	Hacer	cronograma	detallado	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano	Verificar que responda a quién hace la actividad, qué actividad se ejecuta, cómo	Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional publicado	Cronograma detallado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Edgar Rincón – Ingrid Palacino Cargo: Coordinador Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano – Profesional Especializado Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSA BLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			se va a ejecutar, cuándo se ejecuta, dónde y/o por qué medio se ejecuta, Para qué se ejecuta		
11	Coordinar ejecución de las actividades de participación y presencia institucional con base en el cronograma.	Profesional de Comunicaciones		Cronograma detallado	
12	Generar reporte de eventos, consultas, relacionamiento.	Profesional de Comunicaciones		Reporte de eventos	Evidencia de ejecución de actividades de participación y presencia institucional
13	Hacer seguimiento e informe participación de los grupos de interés y presencia institucional. Publicar	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		Evidencia de ejecución de actividades de participación y presencia institucional	Informe de participación de los grupos de interés y presencia institucional
14	¿Se identificaron acciones de mejora en la ejecución de la participación de los grupos de interés y presencia institucional? Si: Continuar en la actividad número 15. No: Archivar el informe.	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		Informe de participación de los grupos de interés y presencia institucional	
15	Gestionar las acciones de mejora Aplicar el Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, garantizando que se alcancen los objetivos propuestos en la participación de los grupos de interés y presencia institucional.	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano		PR-EVSG-001 Tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones de mejora gestionadas en ISOLución

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
0	Noviembre 2020	Primera versión del documento.
1	Agosto 2023	Actualización de logos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Edgar Rincón – Ingrid Palacino Cargo: Coordinador Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano – Profesional Especializado Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada	Nombre: Martha Nury Beltrán Cargo: Superintendente Delegada