



PROCESO				GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR					
	TÍTULO			CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código GRV-CA-01		
							Versión No. 08	Página 1 de 5	
							Fecha	30	05
									

OBJETIVO	Gestionar y promover el conocimiento y la innovación que tengan impacto en las necesidades de las partes interesadas, así como disponer de canales de atención y medios de comunicación, con el fin de establecer relaciones de mutua confianza, a través de la implementación de estrategias
ALCANCE	Inicia con la identificación de los grupos de valor y partes interesadas con los cuales se establecen relaciones de servicio, comunicación, desarrollo de mejoras y/o ideas; finalizando con el apoyo y seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas.
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO	Secretario General y Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

CI CL O	ENTRADAS		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	
	PROVEEDOR	INSUMOS			PRODUCTOS/SERVICIOS	CLIENTES
P	Partes interesadas	Lineamientos del DAFP Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas Análisis de las necesidades del cliente Banco de Éxitos DAFP Política de gestión de conocimiento e innovación Modelo de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano	Identificar las Partes interesadas	Proceso de Innovación y Redes de valor	Matriz de Partes Interesadas ALFM	Partes interesadas
			Identificar los riesgos e indicadores y formular los respectivos controles		Hoja de vida de indicadores y Matriz de Riesgos	
			Lineamientos del Modelo de Servicio al Ciudadano, identificando las actividades a ejecutar		Modelo de Servicio al Ciudadano	
			Determinar los lineamientos de gestión del conocimiento e innovación		Guía Gestión del Conocimiento y la Innovación ALFM	
			Estructurar los lineamientos para la conformación de proyectos, mejoras e ideas en el marco de innovación		Caracterización de usuarios	
			Caracterizar los usuarios		Matriz de Comunicaciones y DOFA	
			Identificar actividades y responsables de la comunicación y DOFA		Manual de Comunicaciones	
			Lineamientos de comunicaciones a nivel Institucional		Plan de comercialización, marketing y comunicaciones	
			Determinar estrategias de Marketing y Comunicaciones			
H	Partes interesadas	Matriz de Partes Interesadas. Caracterización de usuarios. Plan de comercialización, marketing y comunicaciones	Actualizar los grupos de valor y partes interesadas	Proceso de Innovación y Redes de valor	Caracterización de usuarios	Partes interesadas
			Realizar las actividades de los planes y estrategias formuladas para las vigencias		Matriz de Partes Interesadas ALFM	
					Informe de ejecución y seguimiento a planes, y estrategias formuladas para las vigencias	

PROCESO

GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR



TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código **GRV-CA-01**

Versión No. **08**

Página **2 de 5**

Fecha



30

05


2024



		<p>Proyectos, ideas y mejoras</p> <p>Estrategia para la gestión del conocimiento e innovación</p> <p>Matriz de comunicaciones y DOFA</p> <p>Modelo de Servicio al Ciudadano</p> <p>Manual de Comunicaciones</p>	<p>Gestionar los proyectos, ideas y mejoras allegadas al banco de ideas o Innovación y Redes de Valor, para análisis, desarrollo e implementación</p> <p>Consolidar el registro de lecciones aprendidas y buenas practicas</p> <p>Liderar la estrategia de gestión del conocimiento</p> <p>Actualizar Matriz de comunicaciones y DOFA</p> <p>Determinar el trámite interno de las PQRD requerimientos de los entes de control</p> <p>Realizar asignación, seguimiento y control de las peticiones allegadas y los requerimientos de los entes de control</p> <p>Implementar acciones para garantizar una atención accesible, preferencial 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 documento de seguimiento a las estadísticas de 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>Registros.</p> <p>Reporte de Lecciones Aprendidas Registradas en la Página WEB de la Entidad</p> <p>Reporte de Buenas Prácticas Registradas en la Página web de la entidad</p> <p>Guía Gestión del Conocimiento y la Innovación ALFM</p> <p>Procedimiento Gestión del Conocimiento y la Innovación</p> <p>Matriz de Comunicaciones y DOFA</p> <p>Resolución trámite interno de PQRD y requerimientos de los entes de control</p> <p>Modulo PQR</p> <p>Informes de PQRD y requerimientos de los entes de control</p> <p>Registro o mecanismos de atención accesible, 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>Informe Plan de Comercialización, marketing y comunicaciones</p>	
--	--	---	--	--	---	--

PROCESO		GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR						
	TÍTULO	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código GRV-CA-01			
					Versión No. 08	Página 3 de 5		
					Fecha	30	05	2024
								


			Aplicar los controles de los riesgos e indicadores		Medición de Indicadores y controles de riesgos en la SVE	
V	Partes interesadas	Ideas recibidas para innovación Guía Gestión del Conocimiento y la Innovación ALFM Informes de PQRD y requerimientos de los entes de control Plan de comercialización, marketing y comunicaciones Modelo de Servicio al Ciudadano Matriz de Comunicaciones y DOFA Matriz de Parte Interesadas ALFM	Seguimiento a los proyectos, ideas y mejoras recibidas	Proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor.	Registros	Partes interesadas.
			Socializar las lecciones aprendidas y buenas prácticas		Registros y publicación en Intranet	
			Verificar la evaluación de la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación MIPG		Autodiagnóstico de MIPG	
			Verificar el estado del trámite de las PQRD y requerimientos de los entes de control		FURAG	
			Ejecución del Plan de comercialización, marketing y comunicaciones		Publicación del informe PQRD en la página Web.	
			Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por MIPG en la política de servicio al ciudadano		Informe de ejecución del Plan de comercialización, marketing y comunicaciones	
			Verificar el cumplimiento de los controles de los riesgos e indicadores formulados		Reporte de las actividades realizadas dentro del Modelo de servicio al ciudadano	
			Verificar Matriz de Comunicaciones y DOFA		Publicación de la medición de indicadores de gestión y administración del riesgo en la SVE.	
Seguimiento partes interesadas	Publicación de Matriz de Comunicaciones y DOFA en la SVE					
					Seguimiento de la Matriz de Partes Interesadas ALFM	
A	Partes interesadas	Documentación de Lecciones aprendidas y Buenas prácticas	Formular e implementar las acciones de mejora en caso de ser necesario	Proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor	Plan de mejoramiento del proceso o área funcional en caso de ser necesario	Partes interesadas
		Ejecución del Plan de comercialización, marketing y comunicaciones.				
		Ejecución e implementación de las mejoras				
		Ejecución de las actividades realizadas dentro de la política de Servicio al Ciudadano				
		Acciones de Mejora				

PROCESO				GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
	TÍTULO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código GRV-CA-01			
				Versión No. 08	Página 4 de 5		
				Fecha	30		

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, Planes 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. 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 modifíco la forma de la caracterización de acuerdo al Manual de documentos y se ajusta a la actualidad del proceso.
08	Se modifíco el objetivo, alcance, actividades, entradas y salidas del ciclo PHVA.

PROCESO			
GESTION DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TÍTULO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GRV-CA-01	
		Versión No. 08	Página 5 de 5
		Fecha 30	05 2024
		 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small></p>	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: ELISA VILLAMIL RODRIGUEZ TULIA ANGELICA PARDO RODRIGUEZ DIANA CECILIA MARTIN AMAYA LIZ YOHANNA CIPAGAUTA PEDRAZA	NOMBRE: MARISOL CRUZ GUTIERREZ	NOMBRE: CONT. PUB. SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ ADM. EMP. JAIME RAFAEL MORÓN BARROS
CARGO: PROFESIONALES DE DEFENSA	CARGO: ASESORA SECRETARIA GENERAL	CARGO: SECRETARIA GENERAL ENCARGADA JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL
FIRMAS:	FIRMAS:	FIRMAS: