



La impresión de este documento es una Copia No Controlada

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1. NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Protocolo				
2. TIPO DE PROCESO	Apoyo				
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría General				
4. OBJETIVO DEL PROCESO	Coordinar el protocolo en la planificación y desarrollo de eventos o actividades que deba cumplir, atender o asistir el Alcalde y apoyar a las dependencias de la Administración Municipal en estos mismos aspectos, para garantizar el adecuado manejo de la imagen y las relaciones públicas institucionales.				
5. ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de un evento o actividad oficial o general y termina con el desarrollo del mismo.				
B. ACTIVIDADES DEL PROCESO					
ENTRADAS		DESARROLLO		SALIDAS	
PROVEEDORES	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS
*Despacho Alcalde *Secretaría General	*Directrices del Alcalde *Directrices del Secretario General	P	Definir y establecer las acciones necesarias para el cumplimiento de la Gestión de Protocolo del Municipio de Palmira	AGPMN-001 Manual de Protocolo	*Todos los Procesos de la Entidad
*Despacho Alcalde	*Directrices del Alcalde según su agenda.	H	Apoyar la participación del Alcalde Municipal en eventos a los que ha sido invitado.	*AGPFO-002 Plantilla Informativa del Evento	*Alcalde Municipal
*Despacho Alcalde * Proveedores internos o externos	*Agenda y Directrices del Alcalde *AGPFO-001 Lista de Chequeo		Coordinar las actividades de los actos oficiales y eventos organizados por el Despacho del Alcalde.	*Número de eventos realizados *AGPFO-003 Evaluación de Satisfacción al Cliente *AGPFO-006 Matriz General de Gestión de Protocolo	*Comunidad en General *Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados *Concejo Municipal
*Todos los Procesos de la Entidad *Entes descentralizados	*Solicitudes de apoyo protocolario. *AGPFO-001 Lista de Chequeo		Apoyar en la organización de eventos de las diferentes Dependencias o entidades descentralizadas conforme a la demanda.	*Listado de Asistencia *Acta de Reunión *AGPFO-003 Evaluación de Satisfacción al Cliente *AGPFO-006 Matriz General de Gestión de Protocolo	*Todos los Procesos de la Entidad
*Despacho Alcalde *Secretario General	* Directrices del Alcalde. *Directrices del Secretario General *Notas internas. *Correo		Realizar las comunicaciones internas o externas requeridas en términos protocolarios por el Despacho del Alcalde y la Secretaría General	*Actos Administrativos *Tarjetas de Felicitaciones *Tarjetas Excusas	*Todos los Procesos de la Entidad *Comunidad en general
*Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados	*Solicitudes Uso del Salón Libertadores		Administrar la agenda y uso del Salón libertadores ubicado en el 9° piso del Centro Administrativo Municipal de Palmira -CAMP.	Agenda del salón libertadores	*Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados
*Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados	*Evento con asistencia de personalidades locales, regionales, nacionales o internacionales		Apoyar las relaciones públicas institucionales en el desarrollo de eventos, para generar contactos con personalidades locales, regionales, nacionales o internacionales	AGPFO-005 Base de Datos	*Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados



La impresión de este documento es una Copia No Controlada

*Despacho Alcalde *Secretaría General *Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados	*AGPFO-003 Evaluación de Satisfacción al Cliente *AGPFO-006 Matriz General de Gestión de Protocolo	V	Implementar mecanismos de seguimiento y medición con indicador Satisfacción de Partes Interesadas Internas.	EASFO-012 Ficha Técnica de Indicadores	*Secretaría General *Sistema Integrado de Gestión
*Despacho Alcalde *Secretaría General *Todos los Procesos de la Entidad *Entes Descentralizados	*AGPFO-006 Matriz General de Gestión de Protocolo		Implementar mecanismos de seguimiento y medición con indicador Apoyos realizados a Partes Interesadas.	EASFO-012 Ficha Técnica de Indicadores	*Secretaría General *Sistema Integrado de Gestión
*Secretaría General	*Documentación del Proceso de Gestión de Protocolo. *Agenda del salón libertadores *AGPFO-005 Base de Datos		Realizar reuniones de seguimiento al proceso de gestión de protocolo.	Actas de Reunión	*Sistema Integrado de Gestión
*Oficina de Control Interno *Auditores Externo	*Resultados de Seguimiento y Medición del proceso *Informes de Auditorías internas o externas	A	Definir acciones de acuerdo con los resultados de seguimiento y análisis del proceso o auditorías internas o externas	Planes de mejoramiento en relación a acciones implementados	*Oficina de Control Interno *Auditores Externos *Sistema Integrado de Gestión
C. RECURSOS					
Técnicos y Tecnológicos		Talento Humano		Locativos	
Equipos de Oficina: Escritorios, Sillas, Computadores, Impresora, equipo de sonido. Servicios Auxiliares: Servicio de transporte o vehículos para avanzadas de eventos y asistencia a eventos, servicio de mensajería, operadores logísticos internos y externos y servicio de conserjes.		Recurso Humano: Secretario De Despacho Profesional Universitario 01 Técnico Administrativo Auxiliar Administrativo Recurso Social: Ambiente social tranquilo, trabajando en equipo, sin discriminación alguna.		Edificio: Salón Libertadores, Oficina de Protocolo con Instalaciones óptimas, adecuadas y confortables y una Cocineta. Servicio Apoyo: Contamos con un buen servicio de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Internet y Teléfono.	
D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
Documentos Asociados			Registros		
Plan de Desarrollo Municipal AGPMN-001 Manual de Protocolo AGPPR-002 Procedimiento de Distinciones AGPPR-001 Procedimiento para Eventos AGPPR-003 Procedimiento para Actualización de Base de Datos AGPIT-001 Instructivo Evaluación de Satisfacción al Cliente AGPIT-002 Instructivo Matriz General de Gestión de Protocolo			Agenda Salón Libertadores Actas de Reunión Listados de Asistencia Actos Administrativos Tarjetas de Felicitaciones Tarjetas Excusas AGPFO-001 Lista de Chequeo AGPFO-002 Plantilla Informativa del Evento AGPFO-003 Encuesta Evaluación de Satisfacción al Cliente AGPFO-005 Base de Datos AGPFO-006 Matriz General de Gestión de Protocolo EASFO-012 Ficha Técnica de Indicadores		
E. REQUISITOS ASOCIADOS A CUMPLIR					
Norma ISO 9001:2015	4.4, 5.1.2, 6.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3				
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.3.2, 1.3.3, 2.1.1, 2.3.1; eje transversal información y comunicación.				
Legales y de la Organización	Ver Normograma				



F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN			
Nombre, fórmula y meta del Indicador			
NOMBRE DEL INDICADOR	PARÁMETRO	META	
Satisfacción de Partes Interesadas Internas	(Número de Encuestas Satisfactorias/Total de Encuestas Realizadas)*100	100%	
Apoyos realizados a Partes Interesadas	(Número de eventos y actividades terminados/Total de eventos y actividades agendados)*100	90%	
G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS			
Riesgos del Proceso:	Ver Mapa de Riesgos:(AGPMR-001)		
H. CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha (dd/mm/aaaa)	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
9/05/2018	N/A	Creación del Documento.	1
23/08/2019	1	Adición de indicadores del SGSST.	2
12/02/2021	2	Cambio en la interpretación en la actividad a realizar numero 1 B. Actividad del Proceso, eliminación de indicadores por no ser competentes para el área, F. Parámetros de Medición. Cambios en el Recurso Humano C. Recurso.	3
29/04/2021	3	Cambio en la interpretación en la actividad a realizar numero 3,se elimina la palabra logística B.Actividad del Proceso.	4
20/04/2022	4	Actualización de A. Identificación del proceso ítem 4.Objetivo del Proceso 5.Alcance del Proceso, B.Actividad del proceso ciclo Hacer, Verificar D. Documentos de Referencia- Registro, F. Parámetros de medición.	5
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Nombre:	María Carolina Munive	Nombre:	Garson Gabriel Becerra
Cargo:	Profesional Universitario Grado 01	Cargo:	Líder Proceso Gestión de Protocolo
Fecha (dd/mm/aaaa):	20/04/2022	Fecha (dd/mm/aaaa):	20/04/2022
Firma:	María Carolina Munive D.	Firma:	

La impresión de este documento es una Copia No Controlada