

	CARACTERIZACION DE PROCESOS				CODIGO: C-GCO-01
					FECHA: 04/06/2019
					VERSION: 01

Fecha Actualizacion	13 de junio 2022				
PROCESO:	GESTION DE COMUNICACIONES		Responsable:	COORDINADOR (A) DE MEDIOS	

OBJETIVO:	Divulgar la informaci3n tanto interna como externa hacia los diferentes grupos de inter3s, garantizando un correcto flujo y acceso a la misma y contribuyendo as3, a la proyecci3n y posicionamiento de la imagen institucional				
------------------	---	--	--	--	--

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE
Proceso de gesti3n estrat3gica	Plan estrat3gico Planes y programas institucionales	Diagn3stico del contexto interno y externo del proceso	P	An3lisis DOFA	Proceso gesti3n estrat3gica	
Proceso de gesti3n financiera	Presupuesto de la vigencia	Establecer, objetivos, metas indicadores de gesti3n, acciones, asignar recursos y pol3ticas de operaci3n.	P	Pol3ticas de operaci3n	Proceso de gesti3n de comunicaciones Proceso de gesti3n estrat3gica	
Todos los procesos	Necesidades de comunicaci3n Directrices de la presidencia ejecutiva	Formular el Plan de trabajo	P	Plan de trabajo	Todos los procesos	
Todos los procesos	Necesidades de comunicaci3n	Definir la imagen corporativa de la entidad y su buen uso	P	Manual de Imagen corporativa	Todos los procesos	
Proceso de gesti3n de comunicaciones	Plan de comunicaciones Pol3tica de comunicaciones Manual de comunicaciones Manual de imagen corporativa Solicitudes de lideres de proceso	Desarrollar estrategias de comunicaci3n	H	Campañas de comunicaci3n internas y externas. Publicaciones en los medios de comunicaci3n. P3gina web y redes sociales. Canales de comunicaci3n interna. Comunicados de prensa creativo.	Todos los procesos	
Todos los procesos	Necesidades de comunicaci3n					
Todos los procesos	Orden se servicio y apoyo	Publicar y actualizar contenidos en la p3gina web	H	Contenidos actualizados de la p3gina web y redes sociales	Todos los procesos	
Todos los procesos	Congreso de la Rep3blica Ley 1712 de 2014					
Todos los procesos	Usuarios partes interesadas Redes sociales Medios de comunicaci3n	Monitorear los diferentes medios de comunicaci3n y redes sociales	H	Divulgaci3n a la ciudadan3a de la gesti3n y los servicios que presta la entidad.	Todos los procesos	
Todos los procesos	Orden se servicio y apoyo Formato solicitud de pieza	Apoyar los eventos institucionales	H	Cronograma de actividades, presentaciones del evento, registro audiovisual, ubicaci3n del a imagen institucional.	Todos los procesos Usuarios partes interesadas	
Partes interesadas	Solicitudes de promoci3n y divulgaci3n de eventos internos o externos. Cronograma de trabajo Base de datos de afiliados e inscritos	Producci3n y gesti3n emisora virtual	H	Programaci3n diaria Producci3n de comerciales o promocionales Producci3n informativa Mercadeo (Control de visitas)		
Partes interesadas	Notificaci3n de apoyos o convenios	Verificar el uso adecuado de la Imagen institucional	V	Soporte del producto	partes interesadas	
Proceso de gesti3n de comunicaciones	Informaci3n y datos generados por el proceso y la prestaci3n del servicio	Realizar seguimiento y medici3n al proceso	V	Reporte de indicadores Actas con las decisiones de comites de presi3ncia y otros Informes de gesti3n Seguimiento a la informaci3n que se publica en los medios sobre la imagen institucional Seguimiento a los controles derivados de los riesgos del proceso de gesti3n de comunicaciones.	Proceso gesti3n estrat3gica Proceso calidad Proceso de gesti3n de comunicaciones	
Proceso de gesti3n de comunicaciones	Indicadores de gesti3n Informes de gesti3n	Analizar datos y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias.	A	Planes de mejoramiento	Proceso de calidad Proceso de gesti3n estrat3gica	
Partes interesadas	Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas					
Partes interesadas	Percepci3n de los servicios prestados por parte de usuarios y partes interesadas					
Proceso de calidad Proceso de gesti3n estrat3gica Entes de control	Informes de auditoria Revisi3n por la direcci3n Autoevaluaci3n del proceso					

DOCUMENTOS ASOCIADOS				
DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA	SIN APROBAR POR COMIT3			ISO 9001: 2015
Solicitud de comunicaci3n	GCO-FT-01			4.1, 4.4, 5.1.2, 5.3, 6.1, 7.4, 10.2,
Comunicados para Medios	GCO-FT-02			
Presentaci3n diapositivas	GCO FT 03			



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-GCO-01
FECHA: 04/06/2019
VERSION: 01

Fecha Actualizacion	13 de junio 2022		
PROCESO:	GESTION DE COMUNICACIONES		
		Responsable:	COORDINADOR (A) DE MEDIOS
Plan Estrategico de Comunicaciones(Interno y externo)	GCO FT 04		
Procedimiento Comunicación Interna y Externa	GCO-PR-01		ISO 45001:2018
Formato Matriz de Riesgos Comunicaciones	GC FT 07		4.1, 4.4, 5.3, 7.4, 7.4.2.
MATRIZ DOFA COMUNICACIONES	GC FT 14		
Seguimiento acciones mapa de riesgos	GC FT 28		REQUISITOS DE LA
			Procedimientos Políticas internas

7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION		RIESGOS ASOCIADOS
RECURSOS	QUIEN LOS SUMINISTRA	Ver matriz de riesgos del proceso
HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de area, demás funcionarios	Gestión de talento Humano	
FISICOS: Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa	
TECNICOS Y TECNOLOGICOS: Ofimáticos, hardware, software, internet.	Gestión TIC	
FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversión.	Gestión financiera	

INDICADORES DE GESTION				
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
TENDENCIA DE MEDIOS	Medio a través del cual se difunden con mayor eficacia los	Mensual	Coordinador de medios	

7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES				
QUE COMUNICA?	A QUIEN COMUNICA?	COMO COMUNICA?	DE QUÉ MANERA COMUNICA?	CUANDO COMUNICA?
Programas y campañas institucionales	A la comunidad en general	Medios de comunicación, redes sociales,	Virtual y escrita	Permanentemente
Informes de gestión	Dirección promoción y desarrollo	Informe	virtual	Mensual
Indicadores de calidad y plan estrategico	Dirección promoción y desarrollo	Aplicativo - intranet	virtual	Trimestral
Información interNA	A todos los funcionarios	correo electronico o whatsapp	virtual y físico	Permanentemente
Pautas publicitarias	Partes interesadas	emisora virtual	virtual	

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO	TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*
Difusion de campaña dirigida a sector especifico	Corrección

* Corrección, separación contención, información al cliente

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	MOTIVO	NUMERAL	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
04/06/2019	Formulación caracterización		Documento nuevo
13/06/2022	Anexo requisitos ISO 45001:2018		Fecha de actualización de la informacion