



CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-GCO-01

FECHA: 04/06/2019

VERSION: 01

Fecha Actualizacion	9/06/2025						
PROCESO:	GESTION DE COMUNICACIONES			Responsable:	COORDINADOR (A) DE MEDIOS		
OBJETIVO:	Gestionar la divulgación de la información interna y externa hacia los diferentes grupos de interés, asegurando un flujo eficiente, oportuno y estratégico que contribuya al posicionamiento y fortalecimiento de la imagen institucional.						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE	
Proceso de gestión estratégica	Plan estrategico Planes y programas institucionales	Realizar el diagnóstico del contexto interno y externo del proceso de comunicaciones	P	Análisis DOFA	Proceso gestión estratégica	Coordinación de Medios	
Proceso de gestión financiera	Presupuesto de la vigencia	Establecer objetivos, metas y acciones; asignar recursos y definir políticas de operación.	P	Políticas de operación	Proceso de Gestión de Comunicaciones - Proceso de Gestión Estratégica		
Todos los procesos	Necesidades de comunicación Directrices de la presidencia ejecutiva	Formular el plan de trabajo anual de comunicaciones	P	Plan de trabajo	Todos los procesos		
Todos los procesos	Necesidades de comunicación	Definir los lineamientos de imagen corporativa y garantizar su uso adecuado	P	Manual de Imagen corporativa	Todos los procesos		
Proceso de gestión de comunicaciones	Política de comunicaciones Manual de imagen corporativa Solicitudes de lideres de proceso	Desarrollar material publicitario institucional	H	Campanas de comunicación internas y externas - Publicaciones en medios institucionales - Página web y redes sociales actualizadas - Canales de comunicación interna activos - Comunicados de prensa	Todos los procesos		
Todos los procesos	Orden de servicio y apoyo	Publicar y actualizar contenidos en la página web	H	Contenidos actualizados de la página web y redes sociales	Todos los procesos		
Todos los procesos	Congreso de la República Ley 1712 de 2014	Publicar y actualizar contenidos en la página web	H	Contenidos actualizados de la página web y redes sociales	Todos los procesos		
Todos los procesos	Usuarios partes interesadas Redes sociales Medios de comunicación	Monitorrear los diferentes medios de comunicación y redes sociales	H	Divulgación a la ciudadanía de la gestión y los servicios que presta la entidad.	Todos los procesos		
Todos los procesos	Formato solicitud de pieza	Apoyar la ejecución comunicacional de eventos institucionales	H	Cronograma de actividades - Presentaciones del evento - Registro audiovisual - Ubicación de la imagen institucional	Todos los procesos - Usuarios y partes interesadas		
Partes interesadas	Solicitudes de promoción y divulgación de eventos - Cronograma de trabajo - Base de datos de afiliados e inscritos	Producción y gestión de contenidos para la emisora virtual y Redes sociales	H	Programación diaria - Producción de comerciales o promocionales - Producción informativa - Mercadeo (control de visitas)	partes interesadas		
Partes interesadas	Notificación de apoyos o convenios	Verificar el uso adecuado de la Imagen institucional	V	Soporte del producto	partes interesadas		
Proceso de gestión de comunicaciones	Información y datos generados por el proceso y la prestación del servicio	Realizar seguimiento, control y medición al proceso de comunicaciones	V	Reporte de indicadores - Actas con decisiones de comités d - Informes de gestión - Seguimiento a la información publi - Seguimiento a controles derivados	Proceso de Gestión Estratégica - Proceso de Calidad - Proceso de Gestión de Comunicaciones		
Proceso de gestión de comunicaciones	Informes de gestión	Analizar datos y ejecutar acciones correctivas o de mejora necesarias	A	Planes de mejoramiento	Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica		
Partes interesadas	Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas						
Partes interesadas	Percepción de los servicios prestados						
Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica Entes de control	Informes de auditoria Revisión por la dirección Autoevaluación del proceso						

DOCUMENTOS ASOCIADOS				
DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Manual de Identidad Corporativa	GCO-MA 01			ISO 9001: 2015
Solicitud de comunicación	GCO-FT-01			4.1, 4.4, 5.1.2, 5.3, 6.1, 7.4, 10.2,
Plan Estrategico de Comunicaciones(Interno y externo)	GCO FT 04			
Procedimiento Comunicaciones	GCO-PR-03			
Formato Matriz de Riesgos Comunicaciones	GC FT 07			ISO 45001:2018
Matriz DOFA	GC FT 14			4.1, 4.4, 5.3, 7.4, 7.4.2.
MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	GC FT 28			
				REQUISITOS DE LA ENTIDAD
				Procedimientos Políticas internas
7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION			RIESGOS ASOCIADOS	
RECURSOS	QUIEN LOS SUMINISTRA			
HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de area, demás funcionarios	Gestión de talento Humano			

FISICOS: Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa
TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS: Ofimáticos, hardware, software, internet.	Gestión TIC
FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversión.	Gestión financiera

Ver matriz de riesgos del proceso

INDICADORES DE GESTION				
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Índice de Eficiencia en el Tiempo de Respuesta	(IER=Numero de solicitudes de comunicación entregadas	Mensual	Coordinador de medios	

7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES				
QUE COMUNICA?	A QUIEN COMUNICA?	COMO COMUNICA?	DE QUE 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	Presidencia Ejecutiva	Informe	virtual	Mensual
Indicadores de calidad y plan estrategico	Dirección promoción y desarrollo	Aplicativo - intranet	virtual	Trimestral
Información interRNA	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 específico	Corrección

* Corrección, separación contención, información al cliente

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	MOTIVO	NUMERAL	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
4/06/2019	Formulación caracterización		Documento nuevo
13/06/2022	Anexo requisitos ISO 45001:2018		Fecha de actualización de la informacion