

CARACTERIZACIÓN PROCESO

SubProceso Comunicaciones

Versión:05
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	ESTRATÉGICO SEGUIMIENTO Y CONTROL	PROCESO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO
OBJETIVO	Emitir información, generando un flujo de comunicación entre la empresa y los grupos de interés, mejorando la comunicación integral y por ende el posicionamiento de la EPZ, promoviendo espacios de participación ciudadana en el desarrollo de las estrategias establecidas por la EPZ.				
ALCANCE	Incluye la identificación de los grupos públicos objetivos internos y externos y sus necesidades de comunicación y participación, la definición de los canales o medios de comunicación y participación adecuados, la elaboración de piezas de comunicación, eventos y actividades institucionales, y termina con el registro y procesamiento de la información a fin de tomar las acciones empresariales correspondientes.				
LÍDER DEL PROCESO	Jefe Comunicaciones		DUEÑO DEL PROCESO	Auxiliar Administrativo	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
GRUPOS DE INTERÉS OBJETIVO Necesidades de información y participación TODOS LOS PROCESOS Información de interés para los grupos sociales objetivo solicitud de generación y divulgación de piezas de comunicación. solicitudes de comunicación para eventos y actividades institucionales PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos. SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual	PLANEAR 1. Determinar las necesidades de comunicación interna y externa de la Empresa. 2. Diseñar y definir la política y el plan de comunicaciones. 3. Definir el Manual de Imagen Corporativa. 4. Elaborar y planificar el cronograma de eventos, actividades institucionales y de participación ciudadana. 5. Analizar y determinar los medios de comunicación internos y externos que garanticen la divulgación y circulación de la información institucional.	Gerencia, Jefe comunicaciones, Auxiliar Administrativo	GRUPOS DE INTERÉS OBJETIVO Información actualizada y disponible espacios de participación ciudadana TODOS LOS PROCESOS Manual de imagen corporativa piezas de comunicación, registro fotográfico y de video y/o información publicadas en los medios de comunicación establecidos. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas, rendición de cuentas, consejos gerenciales
	HACER 1. Divulgar la política y plan de comunicaciones. 2. Elaborar campañas y/o las piezas de comunicación. 3. Realizar el registro fotográfico y de video de los eventos, actividades institucionales y/o como insumo para las piezas de comunicación. 4. Publicar y/o solicitar la publicación de las piezas de comunicación en los medios de comunicación establecidos.	Jefe comunicaciones, Auxiliar Administrativo	SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes, cumplimiento control

CARACTERIZACIÓN PROCESO

SubProceso Comunicaciones

Versión:05
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Lineamientos para la contratación, Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Tablas de Retención Documental, Transferencia de Inventario Documental. GESTIÓN TALENTO HUMANO Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, personal competente, plan institucional de capacitación, lineamientos, evaluación de habilidades GESTIÓN DE TIC Equipos, TIC, software, licencias CONTROL INTERNO Programas, planes de auditoría, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI	5. Recepcionar y direccionar a las dependencias de la Empresa, la información recibida por los canales de comunicación establecidos, para su respectivo trámite. 6. Organizar eventos, actividades institucionales y de participación ciudadana.		de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes.
	VERIFICAR 1. Validar la veracidad de la información suministrada por los procesos. 2. Verificar que las piezas de comunicación cumplan el objetivo propuesto. 3. Verificar el cumplimiento del cronograma de eventos institucionales. 4. Verificar la publicación y actualización de la información institucional en los medios de comunicación.	Jefe comunicaciones, Auxiliar Administrativo	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar GESTIÓN DE TIC Necesidades de mantenimiento equipos, TIC, y demás recursos para la operación, necesidades de infraestructura tecnológica CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
	ACTUAR 1. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jefe comunicaciones, Auxiliar Administrativo	

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Personal con las competencias para desarrollar las actividades del proceso	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Equipos audiovisuales, Puesto de trabajo (escritorio, silla, medio de comunicación y computador con software de oficina), Licencias de software de diseño gráfico y edición		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
La veracidad de la información	La aprobación de gerencia y del gerente o director responsable del servicio involucrado	Jefe de Comunicaciones y Auxiliar Administrativo	Aprobación Piezas de Comunicación

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Alcance en Redes Sociales	Impacto	Jefe de Comunicaciones y Auxiliar Administrativo	Trimestral
Gestión piezas de comunicación	Eficacia	Jefe de Comunicaciones y Auxiliar Administrativo	Mensual



CARACTERIZACIÓN PROCESO

SubProceso Comunicaciones

Versión:05
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA CRISTINA BOLIVAR	DIEGO EDISSON RUBIANO	ALEJANDRA LISCA
Auxiliar Administrativo	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Jefe de Comunicaciones