



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 04

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 01/10/2015

PÁGINA 1 DE 4

PROCESO:	Comunicación y Prensa		
OBJETIVO:	Desarrollar estrategias de comunicación organizacional tanto interna como externamente, a través de medios de comunicación que garanticen el intercambio oportuno y eficaz de la información con los grupos de interés de Cardique, contribuyendo a la consolidación de la imagen corporativa.		
ALCANCE:	Cubre toda la corporación. Inicia con el seguimiento y divulgación de las acciones ejecutadas en el Plan de Acción y finaliza con el seguimiento al proceso para mejorar continuamente.		
RESPONSABLE:	Jefe de Oficina de Comunicación y Prensa	LIDER:	Profesional Universitario
POLITICAS DE OPERACIÓN:	Establecimiento de mecanismos de articulación de la información y la comunicación a nivel interno y/o externo que permita la toma de decisiones basadas en hechos y datos. Usando como herramienta de despliegue los medios y canales acordes a la capacidad operativa institucional.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTE
Director	Directrices	Elaboración de la estrategia de Comunicación	Estrategia de Comunicación	Director
Todos los Procesos	Necesidades y Expectativas			Todos los Procesos Comunidad
Dirección y mejora continua	Documentación del SIGES Recursos del SIGES Resultado revisión por la dirección	Planear las actividades del proceso	Documentación del SIGES del proceso de Comunicación y Prensa	Dirección y mejora continua
Gestión del Talento Humano	Provision de personal requerido	Solicitar personal que se requiera en el proceso	Requerimiento de personal	Gestión del Talento Humano
Gestión de Infraestructura	Solicitud de recursos físicos	identificar los recursos necesarios del proceso	necesidad de recursos	Gestion de Infraestructura

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: Lider del Proceso	Cargo: Jefe del Proceso	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 04

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 01/10/2015

PÁGINA 1 DE 4

PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER	SALIDAS	CLIENTE
Todos los Procesos Grupos de Interes Externos	Necesidades y Expectativas	Comunicación de Medios de Comunicación Internos y Externos	Carteleras Informativas Publicaciones Especiales en Prensa Boletines Revistas Informativas Circulares Publicaciones en la Pagina Web Chat Interno Intranet	Todos los Procesos Comunidad Entidades Publicas Organizmos de Control
		Gestionar Relaciones con Grupos de Interes		
		Acompañamiento y Asesoría en Certámenes y Eventos	Certámenes y Eventos	Todos los Procesos Comunidad
		Realizacion de Campañas Institucionales	Campañas Institucionales	Todos los Procesos Comunidad
		Elaboracion de Archivos de Prensa y Fotografico	Archivos de Prensa Fotograficos	Todos los Procesos
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Mejora Continua	Solicitud de información de entrada revisión por la dirección (Estado del proceso)	Realizar seguimientos y medición al proceso	información de entrada revisión por la dirección (Estado del proceso)	Direccionamiento y Mejora continua
		Analizar de datos		
		Analizar riesgos		
Evaluación y Control	Solicitud de evaluación del riesgo	Analizar riesgos e indicadores	Riesgos analizados	Evaluación y control
	Solicitud de indicadores		indicadores actualizados	



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 04

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 01/10/2015

PÁGINA 1 DE 4

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Mejora Continua	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de Acciones correctivas y preventivas	Correcciones	Direccionamiento y Mejora continua Organismos de Control
	Solicitud de acciones correctivas y preventivas		Acciones Correctivas	
			Acciones preventivas	
Evaluación y Control	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de plan de mejoramiento	planes de mejoramiento	Evaluación y control
HUMANOS		FISICOS	DOCUMENTOS APLICABLES INTERNOS	
Director General		Equipo de Computo	Ver Listado de Documentos Internos del Proceso	
Representante de la Dirección		Equipos Audiovisuales		
Coordinador de Calidad		Equipos de comunicación		
Líderes de procesos		Papelería		
Comité de Calidad		Video Beam Oficina		
Audidores Internos		Sala de Juntas		
REQUISITOS A CUMPLIR				
REQUISITOS ISO 9001:2008//REQUISITOS NTCGP 1000:2009		REQUISITOS MECI		REQUISITOS LEGALES
4,2,3	4,2,4 5,5,3 7,2,3 8,2,3 8,4 8,5 8,5,1 8,5,2 8,5,3	Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, Información y Comunicación, Administración del riesgo, Auditoría Interna, Planes de mejoramiento		Ver Listado Maestro de Documentos Externos
RIESGOS			COMUNICACION	
Ver Mapa de Riesgos			Ver Matriz de Comunicación del Proceso	
MEDICION E INDICADORES DEL PROCESO				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA			FRECUENCIA
DOCUMENTOS NOTICIOSOS DIVULGADOS POR PROGRAMA	(No de documentos noticiosos divulgados por programa del plan de acción/No de programas del plan de acción)* 100			Semestral
SALIDAS DE CAMPO	(No salidas de campo realizadas/ No salidas de campo programadas)* 100			Semestral
Realizacion de Campañas Institucionales	(No. De Campañas Institucionales Realizadas en el Semestre / No. De Solicitudes para Realizacion de Campañas Institucionales en el Semestre) X 100			Semestral

**CARACTERIZACION DE PROCESO**

VERSION: 04

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 01/10/2015

PÁGINA 1 DE 4

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
01	Creación del documento	13/03/2012
02	Se incluye como proveedores del proceso en el planear a: Dirección y Mejora Continua - Gestión de Infraestructura - Gestión del Talento Humano, con sus respectivas entradas En el verificar y el actuar se incluye Evaluación y control como proveedor y sus respectivas entradas y salidas	05/08/2013
03	Se actualiza el alcance de la caracterización, se actualiza el término SGC por SIGES, se adicionan los requisitos MECI y en planear se elimina la actividad Definición de la política de comunicación y se modifica la actividad elaboración de un plan de comunicación por elaboración de la estrategia de comunicación con sus respectivas entradas y salidas.	17/03/2015
04	Se actualiza medición e indicadores del proceso; Se agrega los indicadores salidas de campo y documentos noticiosos divulgados por programa y se elimina el indicador de cubrimiento periodístico por evento.	01/10/2015