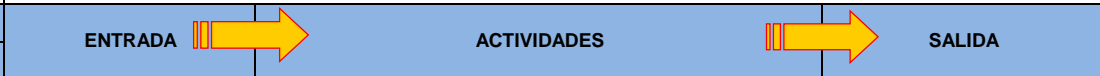








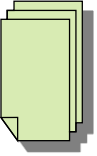


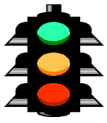




		GESTIÓN DE COMUNICACIONES				Código: CA-GO-01	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Versión: 05-04-10-19	
						Página: 1 de 5	
<b>TIPO DE PROCESO</b>		ESTRATÉGICO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
<b>RESPONSABLE O LIDER</b>		PROFESIONAL UNIVERSITARIO					
<b>OBJETIVO</b>		Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.					
<b>ALCANCE:</b>		Aplica a todos los procesos				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
						TODOS LOS PROCESOS	
<b>PROVEEDOR</b>						<b>CLIENTES/PARTES INTERESADAS</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>					<b>INTERNO</b>	
<b>PLANEAR</b>							
Usuarios	Gestión de Comunicación Planeación Estratégica	Planes de Acción Lineamientos de la política	Formulación de la Política, plan de Comunicación e imagen corporativa	Políticas de comunicación, Plan de comunicación imagen corporativa de la institución adoptadas	Todos los procesos	Comunidad en General	
	Planeación estratégica	Política de comunicaciones Plan de comunicaciones	Formular el Plan de medios	Plan de medios	Gestión de Comunicación		
		Plan de Medios	Realizar el Plan de Acción del Proceso	Plan de Acción	Gestión de Comunicación		
<b>HACER</b>							
Medios de Comunicación radiales, escritos, televisivos, electrónicos	Gestión de Comunicación Planeación estratégica Gestión de contratación	Política de comunicaciones Plan de comunicaciones	Ejecutar Política de comunicaciones Plan de comunicaciones	Campañas publicitarias, medios masivos de comunicación folletos, afiches, comerciales, entre otros Diseño de piezas publicitarias	Todos los procesos	Usuarios, Medios de comunicación comunidad en general	
		Plan de medios Contrato	• Desarrollar el plan de medios de comunicación institucional e informativa.				
Usuarios	Gestión de Comunicación	Políticas de Comunicaciones	Coordinación y apoyo al desarrollo de eventos institucionales	Boletines de prensa publicación en redes sociales, pagina web Monitoreo de medios Material audiovisual	Todos los procesos		
Usuarios	Gestión de Comunicación	* Publicaciones en página web. * Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones * Videos. * Comunicados. * Informes de la gestión	Realizar monitoreo de medios y Administración de Redes Sociales	Estadística del impacto e interacciones de la publicación en redes sociales	Todos los procesos		
Usuarios	Gestión de Comunicación		Generar Boletines de Prensa	Boletines de prensa publicados	Todos los procesos		

 <b>EMDUPAR</b> S.A - E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar		GESTIÓN DE COMUNICACIONES				Código: CA-GO-01	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Versión: 05-04-10-19	
						Página: 1 de 5	
<b>TIPO DE PROCESO</b>		ESTRATÉGICO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
<b>RESPONSABLE O LIDER</b>		PROFESIONAL UNIVERSITARIO					
<b>OBJETIVO</b>		Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.					
<b>ALCANCE:</b>		Aplica a todos los procesos				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
						TODOS LOS PROCESOS	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b> 		<b>ACTIVIDADES</b> 		<b>SALIDA</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>					<b>CLIENTES/PARTES INTERESADAS</b>	
						<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
Usuarios	Gestión de Comunicación Planeación Estratégica	Plan de comunicación Requerimientos de los usuarios.	Apoyo a los procesos de Gerencia, Gestión comercial, acueducto, alcantarillado, en la publicación de información sobre las actividades misionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boletines de prensa, programas institucionales, radios, prensa, revistas y periódicos.</li> <li>Programa Institucional de Televisión</li> <li>Comunicados de Prensa.</li> <li>Campañas Publicitarias radiales y televisivas.</li> <li>Publicación Edictos.</li> <li>Publicación Licitaciones Públicas.</li> <li>Publicaciones por medio de carteleras, folletos revistas, cds,</li> <li>Videos y video clips</li> </ul>	Todos los procesos	Usuarios Contratistas	
Usuarios	Gestión de Comunicación Planeación Estratégica	Publicaciones en página web. * Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones * Videos. * Comunicados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el archivo de prensa, fotográfico y de comunicación pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicaciones por medio de carteleras, folletos revistas, cds,</li> <li>Videos y video clips</li> </ul>	Todos los procesos	Medios de comunicación	
Usuarios	Gestión de Comunicación Planeación Estratégica	Programa PUEFAA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar y ejecutar el Programa PUEFAA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos realizados</li> <li>Publicaciones por medio de carteleras, folletos revistas, cds,</li> <li>Videos y video clips</li> </ul>	Todos los procesos		
	Gestión de comunicación e información	Encuestas de satisfacción	Recopilar y analizar los resultados de la satisfacción del cliente	Registro de tabulación de las encuestas	Gestión de comunicación e información		
DAFP	Gestión de Evaluación y control	Política de administración de riesgos Mapa de riesgos por procesos	Administración de los riesgos del proceso	Mapa de riesgos vigente	Gestión de Comunicación		

 <b>EMDUPAR</b> S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar		GESTIÓN DE COMUNICACIONES				Código: CA-GO-01	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Versión: 05-04-10-19	
						Página: 1 de 5	
<b>TIPO DE PROCESO</b>		ESTRATÉGICO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
<b>RESPONSABLE O LIDER</b>		PROFESIONAL UNIVERSITARIO					
<b>OBJETIVO</b>		Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.					
<b>ALCANCE:</b>		Aplica a todos los procesos				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
						TODOS LOS PROCESOS	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b> 	<b>ACTIVIDADES</b> 	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTES/PARTES INTERESADAS</b>		
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>				<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	
<b>VERIFICAR</b>							
	Gestión de Comunicación	Plan de medios	Seguimiento al cumplimiento de plan de comunicaciones y plan de medios	Informe de seguimiento del cumplimiento de plan de medios	Gestión Evaluación y mejora		
DAFP	Gestión de Comunicación	Mapa de Riesgos	Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso	Mapa de riesgo del proceso	Gestión de calidad Gestión de planeación estratégica	Contraloría municipal de Valledupar	
	Gestión de evaluación y control	Plan de mejoramiento institucional o por proceso		Plan de mejoramiento institucional o por proceso			
		Plan de auditoría		Informe de auditoría			
	Gestión de Comunicación	Listado de indicadores de gestión del proceso		Tablero de mando de Indicadores del proceso			
<b>ACTUAR</b>							
	Gestión de la calidad	Procedimiento de acciones correctivas, de mejora y servicio o producto no conforme	Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas y mejora	Registro de acciones correctivas, y de mejora	Gestión de la calidad		
	Gestión de evaluación y control	Informe de Auditoría					
Planeación Estratégica		Política de calidad Objetivos de calidad					
		Revisión por la dirección					

		GESTIÓN DE COMUNICACIONES				Código: CA-GO-01	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Versión: 05-04-10-19	
						Página: 1 de 5	
<b>TIPO DE PROCESO</b>		ESTRATÉGICO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
<b>RESPONSABLE O LIDER</b>		PROFESIONAL UNIVERSITARIO					
<b>OBJETIVO</b>		Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.					
<b>ALCANCE:</b>		Aplica a todos los procesos				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
						TODOS LOS PROCESOS	
<b>PROVEEDOR</b>						<b>CLIENTES/PARTES INTERESADAS</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>					<b>INTERNO</b>	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>RIESGOS</b>			<b>REQUISITOS APLICABLES</b>		
	<b>INTERNOS</b>	<b>EXTERNOS</b>		Ver mapa de riesgos del proceso		<b>NORMAS</b>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
	Plan de medios, Políticas de comunicaciones Plan de comunicación Estrategias de comunicación interna y externa, Plan de acción, Manual de identidad Plan Estratégico. Informe de Gestión. Tabla de Retención Documental.	Guía de la DAFP Manual Operativo MIPG				NTC ISO 9001:2015 4.1 4.2, 4.4; 5.1.2, 5.2, 6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.2.1, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3 5. Dimensión Información y comunicación Política de comunicaciones	Constitución Política Colombiana, Art. 15, 16, 20, 23, 78, 268, 270, 272, 274, 277 y 284. Ley 962 de 2005. Ley 1474 de 2011. LEY 142 de 1994
	<b>INDICADORES</b>			<b>RECURSOS</b>	<b>HUMANOS:</b> Profesionales de comunicaciones, Auxiliar administrativo de comunicaciones  <b>FISICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo y comunicación, Internet y sistemas de información, manuales, Programas: WINDOWS, OFFICE.  <b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura, bajo nivel de ruido y trabajo en equipo.		
	Ver Listado de indicadores de Gestión del proceso  Ver Tablero de Mando del proceso						
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>					<b>VERSIÓN</b>	
01/10/2014	Elaboración del documento					01	
23/12/2016	Actualización de la caracterización en cuanto a las actividades, entradas, salidas y clientes. Resolución 784 del 23 de diciembre de 2016					02	
03/04/2017	Ajuste de la caracterización en la entradas, salidas y clientes, y normativa.					03	
01/08/2017	Ajuste de la caracterización en la entradas, actividades, salidas y clientes.					04	
04/10/2019	Ajuste de la caracterización en la entradas, actividades, salidas y clientes. Según NTC ISO 9001:2015, Políticas de MIPG					05	

	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		Código: CA-GO-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 05-04-10-19
			Página: 1 de 5
<b>TIPO DE PROCESO</b>	ESTRATÉGICO		
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
<b>RESPONSABLE O LIDER</b>	PROFESIONAL UNIVERSITARIO		
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.		
<b>ALCANCE:</b>	Aplica a todos los procesos		<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>
			TODOS LOS PROCESOS
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>  <b>ACTIVIDADES</b>  <b>SALIDA</b>	<b>CLIENTES/PARTES INTERESADAS</b>
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>		<b>INTERNO</b>
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
NOMBRE: IVAN ALONSO POSADA PARRA		NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ	NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE
CARGO: Jefe Sección de Comunicaciones		CARGO: Jefe Gestión de Planeación	CARGO: Gerente