



CARACTERIZACION	PC_CA_01
PROCESO DE GESTION DE COMUNICACIONES	Fecha Aprobacion 02/02/2018
	Pagina

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	DESCRIPCION	ELABORO	REVISO	APROBO

TIPO DE PROCESO	COMUNICACIONES	RESPONSABLE/LIDER	Viviana Fernanda Cabrera Roberto	
CARGO DEL RESPONSABLE	Jefe de Comunicaciones			
OBJETIVO	Garantizar por medio de los diferentes canales de comunicación a las partes interesadas el desempeño y actividades institucionales			

REQUISITOS - ISO 9001:2015	7. Soporte 9.1.2 Satisfacción del Cliente
-----------------------------------	--

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
INTRASOG	Información de la	Actualizar en las redes sociales de manera frecuente la	H	Actualización de las redes	Ciudadanía
INTRASOG	Necesidad de la dirección	Se envía boletines a los medio de comunicación que se consideren prioritario desde la dirección y bajo la supervisión del director.	H	Boletín	Medios de Comunicación
INTRASOG	Programación de actividades del Instituto.	Crear estrategias de comunicación y divulgación de las actividades que realiza el instituto (Campañas con instituciones educativas, se dirige hasta los lugares donde se desarrollan las actividades de concienciación, capacitación o comunicación y toma el registro fotográfico). El agente de transito hace la aclaración de las actividades desarrolladas, para poder comunicarlo en las respectivas redes sociales. Según el nivel de importancia o relevancia de la información, se sugiere a la Dirección la generación de los boletines de prensa, quien es el que aprueba si se hacen o no.	H	Estrategias de comunicación (videos, players, comunicados, entrevistas, etc.)	Ciudadanía
INTRASOG	Información de las diferentes dependencias	Mantener actualizada y alimentar con la información de las diferentes dependencias la pagina Web de la institución.	H	Pagina Actualizada	Ciudadanía
Ciudadanía	Necesidades de la ciudadanía Quejas o comentarios.	Controlar, Verificar y dar respuesta a los comentarios de la ciudadanía en la FAN PAGE Facebook, que se tengan en el alcance inmediato o remitir a las áreas encargadas para	H	Respuestas	Ciudadanía
INTRASOG	Información de las	Participar en los consejos de redacción desarrollados por la	H	Apoyo a la gestión de la	Alcaldía

RECURSOS	Humano Infraestructura (Software, computador, correo electrónico, Internet, teléfono)	DOCUMENTOS/ PROCEDIMIENTOS /PLANES	presupuesto HSEQ política y objetivos HSEQ misión, visión	REGISTROS	Registros de las actividades hechas por los agentes de Transito.
-----------------	--	---	---	------------------	--

MEDICION, SEGUIMIENTO Y CONTROL				
ASPECTO A CONTROLAR	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Acompañamiento a	Nº de eventos en los que se hizo	80%	semestral	Jefe de Comunicaciones
Atención a PQR'S	Nº de Peticiones, Quejas, Reclamos y	80%	semestral	Jefe de Comunicaciones

RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
RIESGO	EFFECTO	CAUSA	IMPACTO	CONTROLES
Retraso en la entrega de la información	Desinformación de los clientes	No se entrega la información a tiempo por parte de los departamentos	Negativo - Imagen Corporativa	Plan de comunicación Cumplimiento y aplicación de la Política de

Filtración de noticias	Información errada entregada	Informalidad en la información que en algunas ocasiones se dan de la institución, no siendo esta precisa y acorde a la realidad	Negativo - Imagen Corporativa	Plan de comunicación
Baja presencia en los medios de comunicación externos en la difusión de la información relacionada	Desconocimiento de la gestión de la institución	Falta de Seguimiento a la información ausencia de contar con un jefe de prensa tiempo completo	Negativo - Imagen Corporativa	1. Generar información que se presente como un hecho noticioso y de interés periodístico. 2. Crear alianzas con medios de comunicación
OPORTUNIDAD	EFEECTO	CAUSA	IMPACTO	PLAN DE ACCION
Crear videos y campañas guiados desde la dirección de la institución, para divulgar en diferentes medios de comunicación	Que la ciudadanía tenga un mayor conocimiento de la institución y las actividades de prevención que se realizan	Poca participación de la institución en redes y eventos de la comunidad.	Positivo - Imagen Corporativa	Definir una estrategia con el apoyo de CIA y de Dirección, sobre las actividades que hace la institución con énfasis en prevención, para difundir en las instituciones publicas
Incrementar la capacidad de la red interna de la institución.	Permitiría responder y hacer una atención más inmediata en las PQR'S	La red actual es insuficiente para una adecuada gestión de comunicación en redes sociales	Positivo - Imagen Corporativa	Incrementar la capacidad de la Red Interna, de tal manera que se pueda hacer una retroalimentación de