

## CARACTERIZACIÓN

### PROCESO GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

PYC-CA-01

<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministrar información confiable y oportuna a los medios de comunicación y a la comunidad en temas relacionados con el SITM</li> <li>• <u>Promover</u> las comunicaciones al interior de la entidad</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Universitario de Prensa y Comunicaciones
<b>PARTICIPAN</b>	Gerente

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comunidad</li> </ul>	Necesidades de suministrar y recibir información	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir estrategias para la divulgación de información externa e internamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto con medios de comunicación</li> <li>• Manual de Comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comunidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Gerencial</li> <li>• Procesos Operativos</li> <li>• Contratistas e Interventores de las obras del sistema</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novedades del SITM originadas internamente</li> <li>• Información publicada originada externamente</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación, análisis y validación de la información de la entidad y del SITM.</li> <li>• Recopilación y análisis de la información relacionada con la entidad y el SITM, generada externamente.</li> <li>• Coordinación de entrevistas con medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información suministrada a los medios para su divulgación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Comunidad</li> <li>• Gestión Gerencial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad</li> <li>• Procesos Operativos</li> <li>• Comité de tráfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquietudes acerca del SITM</li> <li>• Información gráfica o escrita acerca del SITM</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministrar información actualizada acerca de las generalidades del proyecto del SITM personalmente o vía correo electrónico</li> <li>• Mantener actualizada la página Web de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a solicitudes de información</li> <li>• Página Web actualizada</li> </ul>	Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Gerencial</li> <li>• Gestión Administrativa –Recurso Humano</li> <li>• Todos los procesos</li> </ul>	Novedades de la Entidad	<b>H</b>	Comunicación organizacional Realizar los boletines internos trimestralmente.	Boletines Internos Circulares Carteleros Correos Electrónicos	Todos los procesos

VERIFICAR Y ACTUAR DEL PROCESO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre el desempeño del proceso</li> </ul>	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> <li>• Acciones de Mejora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No conformidades del proceso</li> <li>• Informe de auditoría interna</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de las acciones correctivas y preventivas.</li> <li>• Mejora al proceso, productos / servicios a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>

## CARACTERIZACIÓN

### PROCESO GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

PYC-CA-01

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente.</li> <li>Equipo de cómputo e impresión.</li> <li>Comunicaciones (equipos, internet e intranet)</li> <li>Mobiliario e insumos.</li> <li>Software (Intranet, Correo Interno)</li> <li>Página Web de la entidad</li> </ul>	<p><b>LEGALES:</b> Decreto 1599 de 2005 – MECI. Ley 80 de 1993 artículo 66 Ley 489 de 1998 art. 33-34 Constitución política de Colombia art.15, 20, 23, 74, 78, 268, 270, 272, 274, 277, 284. Ley 190 de 1995 art. 76</p> <p><b>ORGANIZACIÓN:</b> Estatutos, Acuerdos de Junta Directiva y de Asamblea, Actos de Gerencia, Reglamento Interno y Manuales de la Entidad.</p> <p><b>CLIENTE:</b> <b>NTC ISO 9001:2000:</b> 4.1 Requisitos Generales; 4.2 Requisitos de la Documentación; 5.5.3 Comunicación Interna, 6.1 Provisión de Recursos; 6.3 Infraestructura; 7.2.3 Comunicación con el Cliente, 8.3 Control de Producto No Conforme; 8.2.1 Satisfacción del Cliente; 8.4 Análisis de Datos; 8.2.2 Auditorías Internas; 8.2.3 Seguimiento y Medición del Proceso; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acción correctiva; 8.5.3 Acción Preventiva.</p> <p><b>MECI 1000:2005</b> <b>1.2</b> Direccionamiento Estratégico <b>1.3</b> Administración del Riesgo <b>2.1</b> Actividades de Control <b>2.2</b> Información <b>2.3</b> Comunicación Pública <b>3.1</b> Auto Evaluación <b>3.3</b> Planes de Mejoramiento</p>	<p><i>Documentos</i></p> <p>Manual de Comunicaciones Manual de identidad visual e imagen corporativa Manual de políticas de comunicación pública.</p> <p><i>Registros</i></p> <p>Boletines de Prensa Boletines Internos Material para la socialización del proyecto Registros de publicación de información del proyecto en prensa. Control de información de prensa suministrada a la Comunidad.</p>
SEGUIMIENTO	INDICADORES	
<p>Número de publicaciones del proyecto en medios de comunicación: prensa, radio, televisión. Solicitudes recibidas Relación de información entregada a la comunidad en medios magnéticos. Análisis de información de entrada en la Revisión por la Dirección (estado de las acciones correctivas y acciones preventivas, acciones de mejora, resultados de auditorías, entre otros). Comité de Calidad. Resultados de auditorías internas.</p>	N.A	

**Revisó:** Profesional de Prensa y Comunicaciones

**Aprobó:** Gerente

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	02/10/06	---	Emisión inicial.
01	26/01/07	32	Diferenciar los documentos de los registros, se modificó el segundo objetivo del proceso por "Promover las comunicaciones internas", cambiar el nombre del cargo Jefe de prensa y comunicaciones a Profesional Universitario de Prensa y comunicaciones.
02	30/09/07	76	Se modificó el encabezado del documento, dejando en el pie de página la fecha, versión y numeración de la misma. Se incluyó en la caracterización el indicador de "Oportunidad en respuesta a solicitudes de información", de igual forma en los documentos y registros se incluyó el formato "Control de información de prensa suministrada"
03	14/01/08	111	Se incluyó como proveedor de la actividad 2 de hacer, a los comités de tráfico. Se incluyeron los requisitos del MECI que aplican al proceso en la sección de requisitos. Se incluyó la periodicidad de los boletines de prensa y en la sección de documentos el manual de políticas de comunicación pública.
04	29/01/08	128	Se ajustó la normatividad aplicable al proceso en la sección de requisitos legales.