


CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0710	VERSIÓN: 06	Página 1 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES	REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES	APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		

1. OBJETIVO:
Posicionar la gestión institucional de la Corporación promoviendo el compromiso de las partes interesadas en la protección del medio ambiente.


2. ALCANCE:
Aplica para las estrategias de comunicación interna y externa relacionadas con todos los procesos y proyectos de la Corporación.

LÍDER DE PROCESO:	DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN
Secretaría General	Todas las dependencias de la corporación

3. DEFINICIÓN DE SECUENCIA DEL PROCESO

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL PLANEAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
a. Lineamientos para formulación del presupuesto	a. Dirección Financiera y Planeación	Oportunidad en la información Acompañamiento en la interpretación de los lineamientos y la normativa para la formulación del presupuesto	Elaborar el Plan Operativo y aprobar el presupuesto para el proceso - Distribuir el presupuesto asignado y elaborar el plan operativo del proceso - Registrar en el aplicativo las actividades operativas, metas y el presupuesto asignado - Ajustar en el aplicativo las actividades operativas y metas de acuerdo con el presupuesto aprobado.	Dirección de Planeación Dirección Financiera Secretaría General	Plan operativo y presupuesto aprobado	Aprobado y definido por conceptos de gastos Cumplimiento de topes Cumplimiento de cronograma definido por Planeación y Financiera
b. Normativa vigente	b. Entes de control y demás Entes del Estado, Oficina Asesora Jurídica					
c. Plan anual de comunicaciones	c. y d. Comunicación					
d. Estratégicas de socialización de proyectos y procesos						
a. Normativa vigente	a. Entes de control y demás entes del Estado, Oficina Asesora jurídica	Disponibilidad al 15 de enero de cada año Análisis de información de hechos y datos reales y actualizados	Elaborar plan anual de comunicaciones	Dirección General Comité de Dirección Comunicadores en las DAR 's	Plan anual de comunicaciones	Aprobado por la Dirección General Disponibles el último día hábil del mes de enero de cada año
b. Informe consolidado de gestión anual de la Corporación frente al Plan de Acción	b. - e. Dirección de Planeación					
c. PGAR vigente						
d. Informe de Comités de Dirección						
e. Plan de acción vigente						
f. Encuesta de clima organizacional	f. Dirección Administrativa					
g. Encuesta MECI	g. Control Interno					
h. Informe anual de PQR	g. Atención al Usuario					
i. Informe del índice de presencia mediática	i. Comunicación					
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Comité Directivo		Definir Políticas de Comunicación Corporativa	Dirección General Comité de Dirección Comunicadores en las DAR 's	Políticas de Comunicaciones	Aprobado por la Dirección General

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA


FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0710	VERSIÓN: 06	Página 2 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES	REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES	APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL PLANEAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Proceso Formulación de instrumentos de planificación ambiental.	Oportunidad, veracidad, disponibilidad y divulgación de la información Entrega de información anticipada según el tipo de evento (30 días y para situaciones de crisis entre 3 y 5 días)	Definir estrategias para la socialización y divulgación de procesos y proyectos corporativos acorde con los objetivos y metas institucionales	Todos los procesos de la Corporación	Estrategias para la socialización y divulgación de procesos y proyectos corporativos acorde con los objetivos y metas institucionales	Canales adecuados Definición de públicos objetivo Oportunidad y recursos para dar respuesta a requerimientos Asignación de voceros claves por temática
b. Informe consolidado de gestión anual de la Corporación frente al Plan de Acción	b. Todos los procesos corporativos					
c. Plan de acción vigente	c. y d. Dirección de Planeación					
d. PGAR	e. Dirección Administrativa					
e. Encuesta de clima organizacional	f. Control Interno					
f. Encuesta MECI	g. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.					
g. Requerimientos de comunicación de las áreas.	h. Medios de comunicación.					
h. Informe del índice de presencia mediática (Informes de prensa, radio y televisión).	i. Nivel directivo de la Corporación.					
i. Información generada en los comités de dirección (actas).	j. Procesos Manejo de la Documentación corporativa					
j. Documentación técnica generada en la Corporación.	k. Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario.					
k. Informes que incluyen el desempeño de las quejas y demás requerimientos de la Corporación, así como las sugerencias de mejoramiento de los servicios de la entidad (Informe anual de PQR)	l. Proceso Administración de los recursos naturales y uso del territorio, Asesoría y representación jurídica y Comunicación corporativa.					
l. Resumen de actos administrativos						

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06	Página 3 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Proceso Formulación de instrumentos de planificación ambiental.	Información técnica fiable, oportuna y actualizada Retroalimentación a las propuestas de las piezas de comunicación Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos Acuerdos de públicos y canales de distribución con las áreas interesadas Cumplimiento de procedimiento establecido para la generación de piezas de comunicación de parte de las áreas Requerimientos de comunicación formalizados Disponibilidad de recursos de las áreas para la producción del material requerido	Producir piezas de comunicación y educación	Todos los procesos de la Corporación Comunidad	Piezas de comunicación y educación elaboradas	Mensaje claro Entrega oportuna Cumplimiento de las especificaciones de la pieza requerida en los plazos acordados
b. Requerimientos de comunicación de las áreas.	b. y c. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.					
c. Actos administrativos	d. Altas cortes, tribunales, jueces					
d. Providencias judiciales	e. Nivel directivo de la Corporación					
e. Información generada en los comités de dirección (actas).	f. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, DAR.					
f. Documentación técnica generada en la Corporación.	g. Proceso Gestión de calidad.					
g. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	h. Proceso Gestión financiera.					
h. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa	i. Proceso Gestión del talento humano.					
i. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.	j. Proceso Gestión de Recursos físicos.					
j. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos corporativos.	k. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.					
k. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	l. Todos los procesos					
l. Recursos visuales y documentales que puedan aportar las áreas para la producción de la pieza de comunicación						

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA


FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06	Página 4 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Proceso Formulación de instrumentos de planificación ambiental.	Información técnica fiable, oportuna y actualizada Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos Formalización de requerimientos mediante aplicativos corporativos (Docunet y Cross) y vía correo electrónico, memorandos Acuerdos de públicos y canales de convocatoria con las áreas interesadas Cumplimiento de procedimiento establecido para la realización de eventos de parte de las áreas Requerimientos de eventos formalizados Base de datos actualizadas Disponibilidad de recursos de las áreas para la realización del evento requerido	Realizar las actividades relacionadas con la organización de eventos, manejo de las relaciones públicas y protocolo.	Todos los procesos de la Corporación Comunidad	Eventos organizados	Instalaciones acondicionadas para la realización del evento Convocatorias oportunas y adecuadas Puntualidad en la realización del evento Cumplimiento de las especificaciones del evento
b. Requerimientos de comunicación de las áreas, otras instituciones externas, y del Plan anual de comunicaciones.	b. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.					
c. Actos Administrativos	c. Todos los procesos de la Corporación					
d. Providencias judiciales	d. Altas cortes, tribunales, jueces					
e. Información generada en los comités de dirección (actas).	e. Nivel directivo de la Corporación.					
f. Documentación técnica generada en la Corporación.	f. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental.					
g. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	g. Proceso Gestión de calidad.					
h. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa	h. Proceso Gestión financiera.					
i. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.	i. Proceso Gestión del talento humano.					
j. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos corporativos.	j. Proceso Gestión de Recursos físicos.					
k. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	k. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.					
l. Recursos logísticos y protocolarios que puedan aportar las áreas para la producción del evento	l. Todos los procesos					

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06		Página 5 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORIA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL			
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES	
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Proceso Formulación de instrumentos de planificación ambiental.	Información corporativa y técnica fiable, oportuna y actualizada Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos Formalización de requerimientos mediante aplicativos (Cross y Docunet), vía correo electrónico, memorandos Acuerdos de públicos y de convocatoria con las áreas interesadas para públicos dirigidos Formalización de requerimientos de publicación de documentos en canales virtuales	Administrar el contenido de los medios virtuales de la Corporación.	Comunidad Entes del Estado Ministerio de TIC Medios de Comunicación Gremios Entes territoriales Consejos municipales de gestión del riesgo de desastres Empresas públicas y privadas Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Canales virtuales actualizados Cumplimiento de normativa de Gobierno en Línea Evaluación aprobada por parte de Ministerio de TIC	Disponibilidad de acceso a documentación pública Disponibilidad de acceso a formatos para trámites y servicios Cumplimiento de procesos de democracia en línea Comunicación fluida entre usuarios y clientes con la Corporación	
b. Requerimientos de comunicación de las áreas, otras instituciones externas, y del Plan anual de comunicaciones.	b. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.						
c. Información generada en los comités de dirección (actas).	c. Nivel directivo de la Corporación.						
d. Documentación corporativa y técnica generada en la Corporación.	d. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, DAR						
e. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	e. Proceso Gestión de calidad.						
f. Personal competente y motivado que responde a los requerimientos y consultas de la comunidad.	f. Proceso Gestión del talento humano.						
g. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos corporativos.	g. Proceso Gestión de Recursos físicos.						
h. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	h. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.						
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Dirección de Planeación, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, incluidas las DAR	Información técnica fiable, oportuna y actualizada Retroalimentación a las propuestas de los boletines y comunicados de prensa. Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos Acuerdos de públicos y canales de distribución con las áreas interesadas Cumplimiento de procedimiento establecido para la elaboración de boletines Retroalimentación de los responsables de las áreas sobre material elaborado (Visto Bueno)	Orientar, elaborar y divulgar información de interés público.	Todos los procesos de la Corporación Sistema Nacional Ambiental (SINA) Comunidad Medios de Comunicación Gremios Entes territoriales	Boletines de prensa Boletín electrónico Periódico institucional Boletines internos Publicaciones en medios masivos de comunicación Contenido de portal web y redes sociales actualizados	Información veraz, confiable, oportuna Capacidad de respuesta frente a anuncios	
b. Requerimientos de comunicación de las áreas y la Alta Dirección.	b. y c. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.						
c. Actos Administrativos							
d. Providencias judiciales	d. Altas cortes, tribunales, jueces						
e. Información generada en los comités de dirección (actas).	e. Nivel directivo de la Corporación.						
f. Documentación técnica generada en la Corporación.	f. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental.						
g. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	g. Proceso Gestión de calidad.						
h. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa	h. Proceso Gestión financiera.						
i. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.	i. Proceso Gestión del talento humano.						
j. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos corporativos.	j. Proceso Gestión de Recursos físicos.						
k. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	k. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.						
l. Recursos visuales y documentales que puedan aportar las áreas para la producción de boletines y comunicados de prensa.	l. Todos los procesos						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06	Página 6 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	
<p>a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).</p> <p>b. Requerimientos de comunicación de las áreas.</p> <p>c. Información generada en los comités de dirección (actas).</p> <p>d. Documentación técnica generada en la Corporación.</p> <p>e. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.</p> <p>f. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa</p> <p>g. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.</p> <p>h. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos y proyectos corporativos.</p> <p>i. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.</p> <p>j. Recursos visuales y documentales que puedan aportar las áreas para la socialización de proyectos y procesos de la Corporación</p>	<p>a. Consejo Directivo, Dirección de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, DAR.</p> <p>b. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.</p> <p>c. Nivel directivo de la Corporación.</p> <p>d. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, DAR.</p> <p>e. Proceso Gestión de calidad.</p> <p>f. Proceso Gestión financiera.</p> <p>g. Proceso Gestión del talento humano.</p> <p>h. Proceso Gestión de Recursos físicos.</p> <p>i. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.</p> <p>j. Todos los procesos</p>	<p>Información técnica fiable, oportuna y actualizada</p> <p>Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos</p> <p>Acuerdos de públicos y canales de distribución con las áreas interesadas</p> <p>Requerimientos de comunicación formalizados</p> <p>Disponibilidad de recursos de las áreas para la producción del material requerido</p> <p>Retroalimentación de los actores involucrados en la socialización de proyectos y procesos corporativos</p> <p>Retroalimentación de los responsables de las áreas sobre la socialización del proceso o proyecto</p>	<p>Socializar proyectos y procesos corporativos con las comunidades en el territorio.</p>	<p>Todos los procesos de la Corporación</p> <p>Sistema Nacional Ambiental (SINA)</p> <p>Comunidad</p> <p>Medios de Comunicación</p> <p>Gremios</p> <p>Entes territoriales</p> <p>ONGs</p> <p>Consejos comunitarios</p> <p>Resguardos indígenas</p>	<p>Piezas de comunicación audiovisuales o gráficas que evidencian la socialización del proceso o proyecto</p>	<p>Información veraz, confiable, oportuna, comprensible y apropiada acorde al público objetivo</p> <p>Disponibilidad de herramientas de comunicación para facilitar la socialización de procesos y proyectos de la corporación</p>
<p>a. Información generada en los comités de dirección (actas).</p> <p>b. Actos administrativos</p> <p>c. Providencias judiciales</p> <p>d. Planes de emergencia y contingencia</p> <p>e. Información publicada en medios de comunicación</p> <p>f. Cambios en normativa ambiental</p> <p>g. Información ambiental y conceptos que evidencien situaciones de crisis</p> <p>h. Informe técnicos de visita</p>	<p>a. Comité directivo</p> <p>b. Todos los procesos</p> <p>c. Altas cortes, tribunales, jueces</p> <p>d. Empresas privadas y entes territoriales</p> <p>e. Medios de Comunicación</p> <p>f. Entes de control y demás entes del Estado</p> <p>g. SINA - Sistema de Información Ambiental Corporativo</p> <p>h. ARNUT</p>	<p>Oportunidad, veracidad, disponibilidad de la información</p> <p>Identificación y designación de voceros</p> <p>Formalización de la comunicación de crisis</p> <p>Establecimiento de protocolo para comunicación de crisis</p>	<p>Diseñar e implementar estrategias de comunicación para situaciones de riesgo o de crisis política, social, institucional o ambiental.</p>	<p>Todos los procesos de la Corporación</p> <p>Entes territoriales</p> <p>Comunidad</p> <p>Gremios</p> <p>Medios de Comunicación</p> <p>Consejos municipales de gestión del riesgo de desastre</p> <p>SINA</p>	<p>Boletines de prensa</p> <p>Boletín electrónico</p> <p>Periódico institucional</p> <p>Rueda de prensa</p> <p>Boletín interno</p> <p>Publicaciones en medios masivos de comunicación</p> <p>Contenido de portal web y redes sociales actualizados</p>	<p>Información veraz, confiable, oportuna</p> <p>Capacidad de respuesta frente a fenómenos naturales, eventos antrópicos de alto impacto ambiental y coyunturas políticas</p>

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06		Página 7 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL			
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES	
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Todos los procesos de la Corporación	Información técnica fiable, oportuna y actualizada Retroalimentación a las propuestas para la transferencia de conocimiento Formalización de requerimientos vía aplicativos (Docunet y Cross), correo electrónico, memorandos Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos Acuerdos de públicos y escenarios de comunicación Requerimientos de comunicación formalizados Disponibilidad de recursos de las áreas	Apoyar la implementación de canales y herramientas para la transferencia de conocimiento técnico institucional.	Todos los procesos de la corporación Comunidad	Memorias Eventos Publicaciones Manuales	Información veraz, confiable, oportuna, comprensible y apropiada acorde al público objetivo Disponibilidad de herramientas de comunicación para facilitar la transferencia del conocimiento	
b. Plan de capacitación institucional	b. Gestión del talento humano						
c. Requerimientos de comunicación de las áreas.	c. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo.						
d. Documentación técnica generada en la Corporación.	d. Todos los procesos de la Corporación.						
e. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	e. Proceso Gestión de calidad.						
f. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa	f. Proceso Gestión financiera.						
g. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.	g. Proceso Gestión del talento humano.						
h. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura.	h. Proceso Gestión de Recursos físicos.						
i. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	i. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.						
j. Recursos visuales y documentales que puedan aportar las áreas	j. Todos los procesos						
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Todos los procesos de la Corporación.	Información técnica fiable, oportuna y actualizada Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos Disponibilidad y oportunidad de información de los procesos contractuales, información financiera de la Corporación	Socializar la gestión pública transparente y eficiente de la Corporación	Comunidad Entes de Control SINA Entes territoriales Gremios	Boletines de prensa Boletín electrónico Periódico institucional Rueda de prensa Boletín interno Publicaciones en medios masivos de comunicación Contenido de portal web y redes sociales actualizados	Información veraz, confiable, oportuna	
b. Normativa vigente	b. Entes de Control y demás Entes del Estado						
c. Información de los procesos contractuales, financiera de la Corporación	c. Todos los procesos						
d. Información generada en los comités de dirección (actas).	d. Nivel directivo de la Corporación.						
e. Documentación técnica generada en la Corporación.	e. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, DAR.						
f. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	f. Proceso Gestión de calidad.						
g. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa	g. Proceso Gestión financiera.						
h. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.	h. Proceso Gestión del talento humano.						
i. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos corporativos.	i. Proceso Gestión de Recursos físicos.						
j. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	j. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.						
k. Recursos visuales y documentales que puedan aportar las áreas	k. Todos los procesos						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA


FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06	Página 8 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		
						
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
a. Políticas, estrategias y lineamientos para la gestión corporativa (relativos a la comunicación corporativa).	a. Consejo Directivo, Proceso Formulación de instrumentos de planificación ambiental.	Información técnica fiable, oportuna y actualizada Retroalimentación e interacción del proceso con la comunidad Disponibilidad y oportunidad de recursos humanos, físicos, tecnológicos y de telecomunicaciones Acuerdos de públicos y canales de distribución con las áreas interesadas Uso de lenguaje apropiado a los medios digitales Acceso continuo al servicio de internet, sin restricciones	Implementar estrategias y canales de comunicación para acercar la CVC a los ciudadanos a través de las TIC	Comunidad Entes de Control SINA Entes territoriales Gremios	Contenidos actualizados en pagina web y redes sociales Procesos de democracia en línea Difusión de contenidos corporativos en canales de comunicación institucionales Medición anual de Gobierno en línea Crecimiento de amigos y seguidores en la comunidad virtual Atención personalizada y continua a los clientes y usuarios de la comunidad virtual Tramites y servicios en línea	Conexión y actualización permanente Respuesta oportuna y acertada Información veraz, oportuna y oficial
b. Normativa	b. Entes de control y demás entes del estado					
c. Tendencias tecnológicas	c. Mercado					
d. Requerimientos de comunicación de las áreas.	d. Todos los procesos corporativos, Consejo Directivo					
e. Información generada en los comités de dirección (actas).	e. Nivel directivo de la Corporación.					
f. Documentación técnica generada en la Corporación.	f. Procesos Manejo de la Documentación corporativa y Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario, Dirección Técnica Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental					
g. Información de los documentos soporte de los procesos, implementada y apropiada por parte de las diferentes dependencias de la Corporación.	g. Proceso Gestión de calidad.					
h. Disponibilidad de recursos financieros para la gestión corporativa	h. Proceso Gestión financiera.					
i. Personal competente y motivado que responde a las necesidades estratégicas de la Corporación.	i. Proceso Gestión del talento humano.					
j. Provisión de bienes, servicios y disponibilidad de infraestructura para la ejecución de los procesos corporativos.	j. Proceso Gestión de Recursos físicos.					
k. Disponibilidad de soluciones estandarizadas en tecnología informática y de telecomunicaciones que den respuesta a las necesidades de la Corporación.	k. Proceso de Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones.					
l. Recursos visuales y documentales que puedan aportar las áreas	l. Todos los procesos					
Plan Operativo	Comunicaciones		Diligenciar la información correspondiente al avance en ejecución de metas físicas y financieras de los indicadores definidos para el proceso.	Dirección de Planeación	Reporte del SIGEC	Registro oportuno
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL VERIFICAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
a. Plan anual de comunicaciones	a. Comunicación Corporativa		Evaluar el plan anual de comunicaciones para definir el plan del siguiente año	Dirección General Comité de Dirección Comunicadores en las DAR	Plan de comunicaciones para siguiente año (estrategias, campañas, celebraciones ambientales, indicadores)	Plan aprobado por la Dirección General
a. Políticas de comunicaciones vigentes	a. Comunicación Corporativa		Revisar políticas de comunicaciones	Dirección General Comité de Dirección Comunicadores en las DAR	Políticas de comunicaciones revisadas y ajustadas	Políticas aprobadas por la Dirección General
a. Registro diarios de noticias publicadas en medios de comunicación	a. Contratista	Oportunidad de la información Archivos digitales con el monitoreo realizado	Realizar monitoreos de prensa, radio y televisión.	Comité de Dirección Comunicadores CVC	Informe diario de monitoreo de medios Informe mensual y anual de IPM (Índice de presencia mediática)	Identificación de fuentes de información Transcripción de la información o archivo digital

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08		CÓDIGO: CP.0710		VERSIÓN: 06		Página 9 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES		REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES		APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL			
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL VERIFICAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES	
a. Información registrada en el aplicativo SIGEC	a. Dirección de Planeación	Información oportuna, veraz y confiable Acompañamiento técnico de las áreas	Realizar seguimiento y evaluación a la aplicación de las estrategias de comunicación asociándolas a los indicadores de los procesos y proyectos de la entidad.	Planeación Secretaría General Consejo Directivo	Informe semestral de actividades relevantes Informe anual de gestión Registro de información de seguimiento en aplicativo SIGEC Contribución en el avance del cumplimiento de la gestión corporativa Aportar canales de comunicación apropiados entre las áreas	Oportunidad, exactitud de la información	
b. Plan anual de comunicación	b. y c. Comunicación	Disponibilidad de acceso a la información registrada en el aplicativo SIGEC					
c. Estrategias para la socialización y divulgación de procesos y proyectos corporativos							
a. Actas del Comité de Dirección	a. Comité de Dirección	Información oportuna, veraz y confiable Acompañamiento técnico de las áreas Participación de los funcionarios en la elaboración de los mensajes institucionales	Evaluar los resultados del proceso (Realización de comités semanales y mensuales ampliados con la participación de comunicadores de las DAR)	Comunicadores de la CVC Gestión de Calidad Control Interno	Propuesta de acciones para mejorar el proceso Acta de reunión de comunicadores Acta de reunión de oficina central Listados de asistencia a Comités Planes de Mejoramiento	Responder al seguimiento y evaluación de la gestión del proceso	
a. Instrucciones y lineamientos	a. Dirección General						
a. Plan de acción	a. Planeación						
a. Plan anual de comunicaciones	a. Comunicación						
a. Requerimientos de las áreas	a. Todos los procesos						
a. Informe de monitoreo de medios	a. Comunicación						
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL ACTUAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES	
a. Direccionamiento Estratégico Corporativo	a. Planeación		Determinar las acciones preventivas y/o correctivas para la mejora del proceso	Comunicación	Plan de Mejora para el proceso		
b. Plan de comunicaciones para siguiente año (estrategias, campañas, celebraciones ambientales, indicadores)	b. - m. Comunicación						
c. Informe diario de monitoreo de medios							
d. Informe mensual y anual de IPM (Índice de presencia mediática)							
e. Informe semestral de actividades relevantes							
f. Informe anual de gestión							
g. Registro de información de seguimiento en aplicativo SIGEC							
h. Contribución en el avance del cumplimiento de la gestión corporativa							
i. Aportar canales de comunicación apropiados entre las áreas							
j. Acta de reunión de comunicadores							
k. Acta de reunión de oficina central							
l. Listados de asistencia a Comités							
m. Planes de Mejoramiento							
a. Direccionamiento Estratégico Corporativo	a. Planeación	Encuestas diligenciadas en la totalidad de sus campos y el número de encuestas planificadas	Construcción de indicadores de gestión a partir de la estrategia métrica	Planeación	Indicadores de gestión definidos e implementados	Indicadores que midan los resultados del proceso y que aporten a la gestión de la corporación Mejoramiento de la imagen institucional	
b. Índice general de reputación – IGR	b. Contratista	Confiablez en la tabulación de la información					
c. Informe de gestión	c. Planeación	Oportunidad en la información					
d. Caracterización del proceso de comunicación	d. Gestión de Calidad - Comunicación						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

FECHA DE APROBACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0710	VERSIÓN: 06	Página 10 de 10	
ELABORADO POR: CONSULTORÍA ICESI Y GRUPO DE TRABAJO SECRETARÍA GENERAL - COMUNICACIONES	REVISADO POR: COORDINADOR COMUNICACIONES	APROBADO POR: SECRETARÍA GENERAL		

RECURSOS	PARÁMETROS DE CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma tecnológica: computador, teléfono, fax, escáner. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de indicadores de los procesos corporativos.
<ul style="list-style-type: none"> • Cámara fotográfica y de video. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora periodística. 	
<ul style="list-style-type: none"> • DVD. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Televisor. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Suscripción periódicos locales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal con las competencias definidas en el Manual Específico. de funciones y de Competencias Laborales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales adscritos al proceso 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicadores de planta en las DAR para el proceso 	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en diseño gráfico, camarógrafo y fotógrafo 	
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a Internet 	
<ul style="list-style-type: none"> • Software de diseño y de métrica 	
<ul style="list-style-type: none"> • Suscripción a periódicos y revistas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Suscripción a periódicos y revistas 	
DOCUMENTOS SOPORTE	INTERRELACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos relacionados en el "listado maestro de documentos", ver procedimiento: gestión de calidad y control de documentos soporte de los mismos". 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las áreas de la Corporación.