

	<b>CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES</b>			C11-01
	Emisor: Comunicaciones	Fecha de emisión: 01-sep-2008	Fecha Último cambio: 28-agt-2020	L/C D

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Diseñar, gestionar y aplicar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente de la información con nuestros clientes internos y externos de la organización para fortalecer las competencias comunicativas garantizando una comunicación eficaz.

**MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:** Ver ficha técnica de indicador de gestión

**ALCANCE DEL PROCESO:** El proceso inicia con la recepción de la solicitud de comunicación de nuestros clientes internos y/o externos con el fin de atender la necesidad manifestada de la difusión de la información mediante los canales de comunicación existentes dentro de la organización y finaliza con el cierre de la comunicación.



PARTE DEL CICLO PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
P	Todos los Procesos de la Organización	Solicitud de Comunicación Interna	Realizar la comunicación de información al interior de la organización según el canal de comunicación solicitado por los dueños de proceso.	Registro del R11-01-02 Formato Comunicación Interna y/o Externa	Dueños de Proceso Jefe de control interno
P	Sistema Integrado de Gestión y Control Interno.	Implementación de actividades del proceso de comunicaciones	Identificación de los riesgos y oportunidades asociados y detectados en el proceso de comunicaciones.	Riesgos y oportunidades del proceso identificados.	Sistema integrado de Gestión y Control Interno
A	Superintendencia de Servicios Públicos Contraloría General Contaduría General de la Nación	Cronograma de Reportes a Entes de Control	Reporte y presentación de información a los entes de control público y diligenciamiento del R11-01-02 Control de comunicación a entes de control público.	Registro del R11-01-02 Formato Comunicación a entes de control	Dueños de Proceso Jefe de control interno
V	Control interno	Verificación mediante la firma en el R11-01-02 Control de comunicación a entes de control público	Archivo de Reporte " Carpeta SUI"	Archivo Reportes SUI	Subgerencias y Control interno
H	Todos los Procesos de la Organización	Recepción de la información a comunicar	Elaborar y diseñar la comunicación bajo los lineamientos comunicativos solicitados por el dueño de proceso.	Diseño de la comunicación a realizar	Todos los Procesos de la Organización
H	Control interno / Responsable proceso de Comunicaciones	Seguimiento de los Riesgos identificados al proceso	Realizar el seguimiento y gestión a los riesgos asociados y detectados en el proceso de comunicaciones.	Matriz de calculo Riesgos	Sistema integrado de Gestión y Control Interno
H	Sistemas Integrados de Gestión	Ficha Técnica de Indicador de Gestión del proceso de comunicaciones	Medición y análisis del indicador de gestión en las frecuencias definidas por la organización	Indicador Medido y Analizado	Sistema integrado de Gestión
H	Subgerencia Administrativa y/o Comercial / Gerencia General	Verificación mediante la firma en el R11-01-01 Control de comunicación interna y/O Externa	Verificación de la comunicación a realizar a través de la firma de aprobación de la misma.		Todos los Procesos de la Organización
A	Control interno / Responsable proceso de Comunicaciones	Matriz de Cálculo de Riesgos	De acuerdo al seguimiento realizado a los riesgos y oportunidades asociados al proceso, verificar el seguimiento a la eficacia de las acciones de tratamiento.	Resultado del seguimiento a los riesgos y oportunidades asociados al proceso	Sistema integrado de Gestión y Control Interno
A	Gerencia/ Sistemas Integrados de Gestión y Control Interno	Resultados de la Revisión por la dirección, Auditorías Internas, Resultados de la medición de los indicadores de Gestión.	Establecimiento de Acciones correctivas y/o de Mejora, Definición de correcciones, Análisis de causas y establecimiento del seguimiento a los Planes de Mejora.	Seguimiento al Plan de Mejora	Sistema integrado de Gestión y Control Interno
H	Subgerencia Administrativa y/o Comercial / Gerencia General	Aprobación de publicación y divulgación de la información	Difusión, publicación e intercambio oportuno de la información solicitada por los clientes internos de la Organización.	Archivo de la comunicación con el soporte en la Carpeta de Comunicaciones	Todos los Procesos de la Organización
A	Dueño del Proceso / Control interno	Cálculo de Riesgo Residual a los riesgos asociados al proceso	Establecer el riesgo residual a los riesgos asociados al proceso.	Resultado del Riesgo Residual.	Sistema integrado de Gestión y Control Interno
<b>RESPONSABLES</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA</b>	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL AUXILIAR ADMINISTRATIVO RRHH		Humanos: Todas las partes interesadas Información: Memorandos y cartelera instructivos y presentaciones comunicados a los clientes externos Físicos y Tecnológicos: internet, computadores, impresoras, fax, insumos de papelería, muebles, instalaciones locativas. Ambientales: espacios de trabajo con iluminación, computadores y muebles ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud en el trabajo,		Todos los Procesos	
<b>REQUISITOS SGC</b>	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015, ISO 19011:2018</b>			<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
	ISO 9001 :6.1,6.3,7.1,3,7.4,7.5, 8.2,1,9.1,1,9.1,3,10			Política, Memorandos y carteleras, instructivos y presentaciones Comunicados a los clientes externos R11-01-01 Control de comunicación interna y externa R11-01-02 Control de comunicación a entes de control P11-01 Procedimiento de comunicación CU11-01-01 Matriz de comunicaciones Plan de comunicaciones	