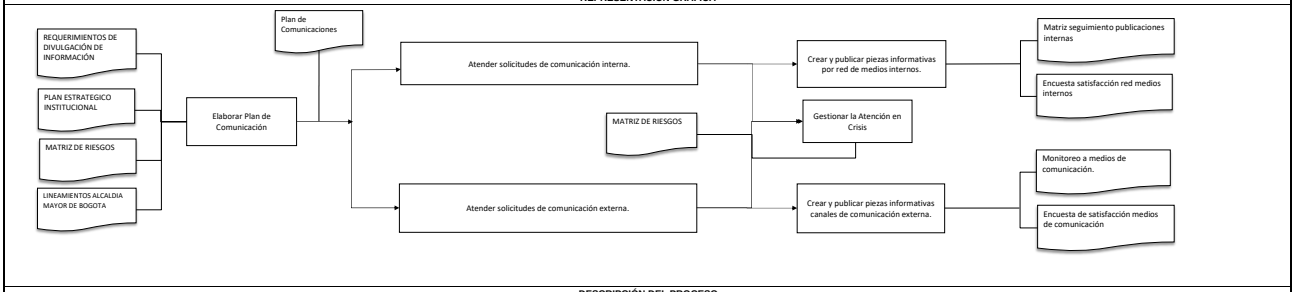
acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS** Proceso: Gestión de Comunicaciones		Código: MPECC Versión: 03 CPT: Público
Objetivo del proceso	Comunicar la gestión de la EAAB-ESP a sus grupos de interés, mediante la creación, producción y publicación de contenidos institucionales, a través de los canales internos y externos, para contribuir con el sostenimiento de la reputación corporativa.	**Líder del Proceso**	**Secretaria General** **Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones**
Alcance del proceso	Inicia con la formulación del Plan de Comunicaciones, desarrolla las actividades definidas y finaliza con la gestión y publicación de los contenidos institucionales.		

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR		ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	CLIENTE	
EXTERNO	**INTERNO**					**EXTERNO**	**INTERNO**
PLANEAR							
NA	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Plan General Estratégico EAAB-ESP	**Establecer el Plan de Comunicaciones.**	Plan de Comunicaciones	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Grupos de Interés. Medios de Comunicación.	Todos los Procesos del SUG
Alcaldía Mayor de Bogotá	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Lineamientos de la Alcaldía Mayor y de alta dirección de la EAAB-ESP.					
Alcaldía Mayor de Bogotá	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Manual de Imagen de la Alcaldía	**Mantener actualizado el Capítulo Contratistas de Manual de Imagen Corporativa EAAB-ESP, de acuerdo con los lineamientos de imagen distrital de la Alcaldía Mayor.**	Actividades de actualización de imagen corporativa del Capítulo Contratistas del Manual de Imagen Corporativa.	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Grupos de interés.	Todos los Procesos del SUG
HACER							
Medios de comunicación	Todos los procesos del SUG	Plan de Comunicaciones	**Ejecutar las actividades del Plan de Comunicaciones EAAB-ESP**	Actividades del Plan de Comunicaciones ejecutadas (incluyen las solicitudes de medios de comunicación, solicitudes de comunicación que hacen los procesos de la empresa a Comunicación Interna y solicitudes de la alta dirección y definición de comunicación de temas estratégicos a comunicar)	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Grupos de interés	Todos los Procesos del SUG
NA	Todos los procesos del SUG	Solicitudes de comunicación a Comunicación Interna	**Producir piezas y publicar la información requerida por la red de medios internos.** **Producir piezas y comunicar información institucional definida por alta dirección o por la OICYC** **Crear, producir y publicar piezas de campañas internas.**	Información publicada a través de la red de canales internos. Solicitudes de impresión al Taller de artes gráficas	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	NA	Todos los Procesos del SUG
Medios de comunicación	Todos los procesos del SUG	Solicitudes de la alta dirección y definición de comunicación de temas estratégicos a comunicar Solicitudes de medios de comunicación	**Producir piezas y publicar la información requerida por la alta dirección.** **Producir piezas y publicar la información requerida por los medios de comunicación.** **Producir piezas y publicar la información definida por la OICYC.** **Crear, producir y publicar piezas de la campaña pedagógica requerida.**	Información publicada a través de medios de comunicación. Información publicada a través de las redes sociales. Plan de medios la campaña pedagógica publicada.	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Grupos de Interés, Medios de Comunicación	Todos los Procesos del SUG
NA	Todos los Procesos del SUG	Solicitudes de la alta dirección, de las áreas de la Empresa y definición de comunicación de temas estratégicos	**Producir piezas y publicar en el portal web y en las redes sociales institucionales los servicios, información requerida y gestión de la entidad.** **Producir y transmitir en vivo temas institucionales requeridos, a través de las redes sociales**	Transmisiones realizadas. Información publicada a través de las redes sociales y en el micrositio de sala de prensa del portal web	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Grupos de Interés.	Todos los Procesos del SUG
NA	Todos los Procesos del SUG	Solicitudes de impresión al Taller de artes gráficas	**Ejecutar la impresión de piezas gráficas y documentos requeridos.**	Piezas gráficas y documentos impresos.	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	NA	Todos los Procesos del SUG
VERIFICAR							
NA	Gestión de Comunicaciones	Información institucional publicada.	**Realizar monitoreo a medios de comunicación**	Informe de monitoreo a medios de comunicación	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones		Gestión de Comunicaciones
NA	Gestión de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones ejecutado	**Realizar seguimiento al plan de comunicaciones.**	Documento de seguimiento a las publicación internas. Informe de monitoreo a medios de comunicación	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones		Direccionamiento Estratégico y Planeación
ACTUAR							
NA	Gestión de Comunicaciones	Acciones de mejora Informe de monitoreo a medios de comunicación	**Identificar el aprendizaje de la gestión de comunicaciones y definir acciones de mejoramiento**	Actividades o acciones para formalizar en los Planes de mejoramiento de la EAAB.	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	NA	Direccionamiento Estratégico y Planeación

OBSERVACIONES

Los indicadores que demuestran el cumplimiento, eficacia y eficiencia del proceso se encuentran en <**_Aplicativo APA_**>
Los riesgos y oportunidades identificados en el proceso en los diferentes enfoques del SUG se encuentran en la <**_Matriz integral de riesgos_**>
El marco legal y normativo aplicado al proceso se encuentra en <**_Matriz de requisitos legales y normativos (normograma)__**>.
Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención Documental <**TDRD**>

La propiedad planta y equipo se encuentran en <**Inventario de Propiedad planta y equipo** >
Sistemas de información internos: (Archivo electrónico, CORI, Sistema de Correspondencia, ERP SAP ECC 6.0, SGO, Acuerdos de gestión, acuerdos de servicio, SIMI, Carteleras digitales, Mapa de procesos, Biblioteca, Consulta y traslado de activos)
Sistemas de información externos: (Softwares especializados en diseño gráfico, digital y audiovisual.)

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Versión
25/08/2023	Se actualiza la caracterización al nuevo formato definido Se ajustan los proveedores internos y externos de las actividades del hacer (1, 2 y 3) incluyendo como proveedor interno a todos los procesos del SUG (1, 2 y 3) y como proveedor externo a los medios de comunicación (1 y 3). Se ajusta la redacción de la salida de la actividad 4 del hacer. Se incluye como entrada de la actividad del actuar el Informe de monitoreo a medios de comunicación	3
2/02/2023	Actualización Caracterización de Procesos de acuerdo con requerimientos del nuevo formato.	2

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre Cargo Área	Alba Luz Huérfano Profesional Especializada Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Melba Pinto Gualdrón Jefe Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Heyby Poveda Ferro Secretaria General
Fecha (dd/mm/aaaa)	09/06/2023	30/06/2023	25/08/2023