

| | | |
|---|--|-------------------|
|  Corpoguajira | PROCESO DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO: CA-P-01 |
| | | VERSION: 5 |
| | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES | FECHA: 27/08/2015 |
| Página 1 de 2 | | |

1 OBJETO

Garantizar el registro oportuno, exacto y confiable de la información primaria y secundaria relacionada con la gestión de la entidad para procurar la realización eficaz, eficiente y efectiva de las operaciones que soportan la toma de decisiones y permitir la divulgación de información a los grupos de interés.

2 ALCANCE

Inicia con la estructura, procesamiento y divulgación de la emisión, recepción de la información primaria y secundaria hasta su retroalimentación y satisfacción de los grupos de interés de la Corporación.

3 RESPONSABLES

Asesora de Comunicaciones

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Plan de Comunicaciones

5 DEFINICIONES

Comunicación Interna: Elemento de control que permite el manejo de la información a nivel interno, procurando el relacionamiento e interacción entres los colaboradores de la entidad.

Comunicación Organizacional : Elemento de control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad para una clara identificación de los objetivos, los proyectos y la gestión de acciones hacia las cuales se enfoca el ejercicio de la entidad.

Plan de Comunicaciones: Instrumento de planificación en el cual se consagran las acciones a emprender por parte de la Corporación para el desarrollo de la Política de Comunicaciones.

Plan de Medios: Instrumento de planificación a través del cual se presupuestan costos y gastos para los medios de comunicación externos utilizados por la Corporación para la divulgación de la gestión institucional en el Departamento de La Guajira.

6 PROCEDIMIENTO

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTROS |
|----|--|----------------------|---------------------------------|
| 1 | Elabora un borrador del Plan de Comunicaciones. | Asesor 1020 Grado 08 | Borrador Plan de Comunicaciones |
| 2 | Revisa con el equipo directivo de la entidad. | Asesor 1020 Grado 08 | |
| 3 | Ajusta el Plan de acuerdo a las observaciones presentadas. | Asesor 1020 Grado 08 | |
| 4 | Emite y envía Acto Administrativo Plan de Comunicaciones a Secretaria General para que este sea numerado, fechado y posteriormente publicado en la página web de la entidad. | Asesor 1020 Grado 08 | Acto Administrativo |



**PROCESO DE COMUNICACIÓN,
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO: CA-P-01

VERSION: 5

FECHA: 27/08/2015

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

Página 2 de 2

| | | | |
|----|--|--|--|
| 5 | Socializa las estrategias y políticas de operación. | Asesor Código1020 Grado 08 | Acta de Socialización Listado de asistencia |
| 6 | Realiza publicaciones y actualiza las carteleras. | Técnico Operativo código 3132, Gr 13 | Carteleras |
| 7 | Clasifica y ordena cronológicamente las carpetas de su Archivo de Gestión, teniendo en cuenta la Ley 594 del 2000. | Secretaria Ejecutiva Código 4210 Grado 18 | Archivo de Gestión |
| 8 | Asesora a los clientes internos sobre el desarrollo de una comunicación efectiva, mediante el uso de carteleras, intranet, altoparlantes, correo corporativo, entre otros. | Asesor Código1020 Grado 08 | Encuestas de satisfacción al cliente |
| 9 | Responde por la recolección, análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas de satisfacción al cliente interno y externo, revisión semanal del buzón de sugerencias. | Secretaria Ejecutiva Código 4210 Grado 18 | Informe de satisfacción al usuario |
| 10 | Realización de eventos y protocolos. | Asesor Código1020 Grado 08 | Listados de Asistencia a los eventos Fotografías |
| 11 | Registra los eventos a realizar en el cronograma de actividades. | Asesor Código1020 Grado 08 | Cronograma digital de eventos. Programación de auditorio. |
| 12 | Hace seguimiento al Plan, presentando el informe respectivo junto con las recomendaciones particulares. | Asesor Código1020 Grado 08 | Informe de seguimiento |

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN No. | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|-------------|-------------------------|--|
| 1 | Octubre de 2006 | Versión inicial |
| 2 | Agosto 2007 | Ajustes de norma |
| 3 | 30 de agosto de 2010 | Ajuste por reestructuración de la entidad |
| 4 | 31 de diciembre de 2014 | Definición de responsables de cada actividad |
| 5 | 27 de agosto de 2015 | Cambios en la estructura del procedimiento |

| Aprobación del Documento | | |
|--------------------------|---|-------|
| Acción | Funcionario | Fecha |
| Elaborado por: | Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones | |
| Revisado por | Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones | |
| Aprobado por | Yerlis Caraballo Roble Representante de la Dirección | |