



PROCESO DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO: CA-P-01

VERSION: 5

FECHA: 27/08/2015

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

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 entre 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

Nº	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 Secretaría 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	