



OBJETIVO

Divulgar y promocionar la gestión de Central de Inversiones S.A. - CISA a través del diseño y ejecución de un plan estratégico de comunicaciones dirigido a sus grupos de interés y de valor, empleando los canales de comunicación propios de CISA y los medios de comunicación externa de carácter masivo, alternativo, digital y comunitario para el fortalecimiento y posicionamiento de la imagen de la Entidad.

ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la planificación de la gestión de la comunicación interna y externa para finalizar con la aprobación y divulgación de piezas de comunicación, contenidos informativos y pronunciamientos oficiales.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de campañas de comunicaciones y mercadeo sobre la gestión y líneas de negocio de CISA. • Solicitud de campañas de mercadeo para movilizar los bienes muebles e inmuebles del inventario de CISA. • Gestionar la participación de CISA en eventos que favorezcan la promoción de la entidad • Solicitud de material POP. • Solicitud de actualización de portafolio de servicios de la entidad. • Solicitud de actualización de contenido y/o documentos en la página web de la entidad www.cisa.gov.co • Solicitud relacionada con la comunicación corporativa. 	<p>CAMPAÑAS DE COMUNICACIONES Y MERCADEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Crear o actualizar la Política de Comunicaciones de CISA. • P. Diseñar el Plan de Comunicaciones anual • P. Analizar la información para definir estrategias y/o campañas de comunicaciones y mercadeo. • P. Identificación de canales de comunicación para definir los planes de medios y campañas. • H. Divulgar la Política de Comunicaciones de CISA. • H. Ejecutar el Plan de Comunicaciones anual. • H. Realizar y publicar las estrategias y campañas de comunicaciones y mercadeo. • H. Realizar seguimiento, impacto e informe de medios cuando aplique. • H. Identificar los eventos y definir la logística para la participación de CISA. • H. Realizar el diseño y producción del material POP • H. Realizar el diseño y publicación del portafolio de servicios de la entidad. • H. Publicar los contenidos y documentos solicitados en la página web de la entidad. • H. Realizar y publicar las estrategias y campañas relacionadas con la comunicación corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de comunicaciones CISA. • Plan Estratégico de comunicaciones anual. • Conceptualización, diseño e implementación de campañas. • Material POP. • Informes post campañas, cuando aplique. • Logística de participación de CISA en eventos y cubrimiento informativo, cuando aplique. • Portafolio de servicios CISA. • Divulgación De comunicación Corporativa. • Acciones correctivas de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • Presidencia • Ciudadanía y Partes Interesadas



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • V. Revisar la Política de Comunicaciones de CISA. • V. Realizar el seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones anual. • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de Comunicaciones y/o mercadeo, cuando aplique. • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA. • A. Identificación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme. • A. Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Integral de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación actualizada y controlada. • Necesidades de acciones correctivas y de mejora. • Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora. • Requerimientos legales identificados. • Programas y planes ambientales. • Plan de Acción revisión por la Dirección. 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. • No conformidades reales detectadas. • Oportunidades de mejora detectadas. • Reporte de resultados de indicadores. • Análisis de resultados. • Implementación de acciones correctivas y/o de mejora. • Aspectos e impactos ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Integral de Procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada. 		<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión y lineamientos estratégicos • Proyectos Estratégicos • Lineamientos para la implementación del MIPG • Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica • Planes de mejoramiento MIPG • Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de 		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos • Informes de eficacia de controles de los riesgos • Evaluación FURAG • Informes de gestión • Riesgos operativos y de corrupción gestionados 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<p>riesgo operativo y de corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo. 			
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Personal competente para el desempeño de funciones. Desarrollo del talento humano Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. Pago de Nómina. Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. Desarrollo del plan de bienestar Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. Entrega de elementos ergonómicos. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc. Evaluación de competencias y requerimientos generales. Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano COPASST
<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de bienes y servicios. Entrega de suministros. Infraestructura física en condiciones seguras. Tiquetes. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de pedidos de suministros. Solicitudes de mantenimiento y reparaciones. Solicitud de Tiquetes. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de correspondencia. Tablas de retención documental 		<ul style="list-style-type: none"> Documentos de correspondencia. Entrega de Documentos para archivo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos 		<ul style="list-style-type: none"> Estudio de mercados Justificación de la necesidad Proyecto de acta de liquidación Informe de supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Contratación
<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. Sensibilización temas disciplinarios Autos interlocutorios y de trámites Citaciones 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura y Soporte 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones). Servicio de soporte tecnológico 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios Solicitud de servicios informáticos Solicitud soporte tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura y Soporte

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS PARA APLICAR
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> Atención a Solicitudes de comunicaciones y mercadeo Cumplimiento Campañas de comunicaciones y mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> MN011: Código de buen gobierno MN013: Manual del SIG MN014: Política de Comunicación Institucional MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo MN019: Manual de Identidad Corporativa CN023: Programa de Gestión Documental CN107: Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA. Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión – SIG
EFICIENCIA	N.A.	

REVISÓ	APROBÓ
DIRECTORA DE COMUNICACIONES, MERCADEO Y RELACIONAMIENTO	DIRECTORA DE COMUNICACIONES, MERCADEO Y RELACIONAMIENTO