



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 para promover los productos y/o servicios de CISA. • Requerimientos y/o necesidades de los procesos en cuanto publicidad. • Solicitud de diseño de campañas publicitarias y material promocional y POP. • Solicitud de estrategias de Mercadeo y Comunicaciones • Identificación de eventos del Core del negocio para la asistencia de CISA. • Solicitud de actualización de portafolio inmobiliario. • Solicitud y diseño asociados a comunicaciones corporativas. 	<p>CAMPAÑAS DE MERCADEO Y COMUNICACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Diseñar el Plan de Comunicaciones anual • P. Analizar la información para definir estrategias de Mercadeo y Comunicaciones. • P. Identificación de canales de comunicación para definir los planes de medios y campañas. • H. Ejecutar el Plan de Comunicaciones anual. • H. Realizar seguimiento, impacto e informe de medios cuando aplique. • H. Identificar a través de medios electrónicos los eventos para participación de CISA. • H. Realizar la logística para la participación en eventos por parte de CISA. • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de Comunicaciones anual • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA. • V.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"> • Plan de comunicaciones • Conceptualización, diseño e implementación de campañas. • Diseño y producción de material promocional. • Boletín interno, comunicación corporativa, carteleras internas, canal WhatsApp y correo electrónico de comunicaciones • Informes post campañas. • Logística de participación de CISA en eventos y cubrimiento informativo. • Apoyo en la visualización del portafolio inmobiliario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA • Presidencia • Partes Interesadas



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<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"> Peticionario
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y lineamientos estratégicos Objetivos 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 riesgo operativo y de corrupción Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo. 		<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
<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. 		<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 Gestión del Talento Humano COPASST



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none">Entrega de elementos ergonómicos.Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo			
<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">Contrato elaborado		<ul style="list-style-type: none">Estudio de mercadosJustificación de la necesidadProyecto de acta de liquidaciónInforme 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 disciplinariosAutos interlocutorios y de trámitesComunicacionesCitaciones		<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
<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 serviciosSolicitud de servicios informáticosSolicitud soporte tecnológico	<ul style="list-style-type: none">Infraestructura y Soporte



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS PARA APLICAR
EFICACIA	Atención de Solicitudes de Mercadeo y/o Comunicaciones 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