

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE COMUNICACION	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

PROCESO: GESTION COMUNICACION						
<p>OBJETIVO: Desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos del Aeropuerto y la consolidación de su imagen corporativa e institucional, así mismo implementar procesos de comunicación para el desarrollo que logren persuadir, fomentar, divulgar y sostener los cambios que la entidad requiera en los diversos grupos poblacionales y en su actividad misional.</p>						
LIDER DEL PROCESO:		GERENTE DEL AEROPUERTO				
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Alcaldía de Cartago Todos los procesos	Plan de Desarrollo Necesidades o Requerimientos	P	Elaborar el Plan de Comunicaciones	Plan de Comunicación	Todos los Procesos	Ciudadanía Contraloría
Todos los procesos Grupos de Interés Externo	Necesidades - Expectativas	H	Coordinación de medios de comunicación internos y externos	Cartas Informativas Publicaciones especiales de prensa Revistas Informativas Circulares Publicaciones en la página web Rendición de cuentas	Todos los procesos	Ciudadanía Contraloría

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 5417

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 2
		CÓDIGO: CI-PL02
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE COMUNICACION	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos	Plan de Comunicación	H	Efectuar seguimiento a través de indicadores y revisiones por la dirección	Informes de Gestión	Todos los Procesos	Socios
	Necesidades y expectativas	H	Asesorar en comunicaciones y Protocolo	Eventos Asesorados	Todos los Procesos	
		H	Capacitar como voceros de la comunicación a todas las dependencias	Lista de Asistentes Capacitaciones		
		H	Organizar certámenes y eventos	Eventos organizados		
		H	Realizar campañas institucionales	Campañas Institucionales		
		H	Elaborar archivo de prensa y fotografía.	Archivos organizados		
Proceso Gestión Atención al cliente	Registros Recaudo de Servicios	V	Evaluar el desempeño integral de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos actividades, controles e indicadores, entre otros.	Informe de desempeño Auditoria al proceso	Proceso Direccinamiento Estratégico	Entes de control
Control Interno	Informe de Auditoria	A	Elaborar planes de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Proceso Direccinamiento Estratégico	Entes de control

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 5417

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 3
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE COMUNICACION	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

POLITICAS DE OPERACIÓN		
<p>El plan de comunicación se elabora de acuerdo a las diferentes necesidades de los procesos y de los grupos de interés externos y debe propender por el fortalecimiento de las relaciones laborales y por el reconocimiento de la gestión de la entidad entre la opinión pública.</p>		
CONTROLES	INDICADORES	
	Eficacia = Resultados, Eficiencia = Recursos, Efectividad= Impacto	
Seguimiento de divulgación de la información en los medios de comunicación externos Cubrimientos de eventos Correcta publicación de la información en la página web	Eficacia % de Eventos atendidos= Eventos Atendidos/Eventos Programados x 100 Eficiencia % de Plan de Comunicación Ejecutado= Plan de comunicación programado / Plan de comunicación desarrollado Efectividad Satisfacción de la comunidad con las actividad de rendición de cuentas= No. De ciudadanos satisfechos con la actividad de la rendición de cuentas / No. De ciudadanos encuestados * 100	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Plan Comunicación Plan de Medios Sistemas de Información	Pagina Web	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Plan de comunicación	Contador	Programa de Rendición de cuentas de la Contraloría

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 4
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE COMUNICACION	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

Políticas de Gobierno en Línea	Gerente	Alcaldía Cartago Ministerio de Comunicaciones
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Plan de Comunicación Informes de seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión	Gerente	Documento impreso Correos Electrónicos Página Web Comités Directivos
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Talento humano competente especificado en la planta de cargos	Hardware: Equipos de cómputo, Impresoras, Video beam Software: Informática Internet	Recursos de funcionamiento para el sostenimiento de la planta de personal asignada al proceso Presupuesto de inversión
Requisitos SGI		
MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	NTCGP 1000:2004 CALIDAD	ADMINISTRATIVO
1.3. Componente administración del riesgo 1.3.1. Contexto estratégico 1.3.2. Identificación del riesgo 1.3.3. Análisis del riesgo 1.3.4. Valoración del riesgo 1.3.5 Políticas de administración del riesgo 2.1.1 Políticas de operación	4.2.1 Generalidades. Documentación del sistema de calidad 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al Cliente	Política de seguridad y privacidad de la información

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87
 Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 5
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE COMUNICACION	CÓDIGO: CI-PL02
		VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

2.1.2 Procedimientos 2.1.3 Controles 2.1.4 Indicadores 2.2.1 Información primaria 2.2.2 Información secundaria 2.2.3 Sistemas de Información 2.3.1 Comunicación Organizacional 2.3.2 Comunicación Informativa 3.1.2 Autoevaluación a la gestión 3.3.2 Planes de mejoramiento por procesos 2.3.3 Medios de Comunicación	5.3 Políticas de Calidad 5.4.1 Objetivos de la Calidad 5.4.2 Planificación del Sistema de Calidad 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad 5.6 Revisión por la Dirección 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva.	
--	--	--

ELABORO	REVISO	APROBO
LUZ ESTELA MOLINA SECRETARIA	JUAN CARLOS ARIAS M GERENTE	JUAN CARLOS ARIAS M GERENTE

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

