Código: GOD-01 Versión: 15 Vigencia: 2022-09-06	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Gestión de Mercadeo y Comunicaciones**

OBJETIVO DEL PROCESO	Comunicar de manera eficaz a las partes interesadas la propuesta de valor de la Cámara de Comercio del Cauca
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia desde la recolección de la información hasta que se publica a través de las herramientas de comunicación de la Entidad
RESPONSABLE	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones

ENTRADA	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CICLO	SALIDA	CLIENTE
Directrices generales de la presidencia	Presidente Ejecutivo	Definición de plan de trabajo del proceso	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Plan de trabajo y su cumplimiento	Presidente Ejecutivo
		Ejecutar actividades del plan de trabajo del proceso		H		
		Evaluar la eficiencia y eficacia del plan de trabajo del proceso		V		
		Definir y ejecutar planes de acción según el resultado de la evaluación		A		
Brief Publicitarios	Todos los procesos y demás partes interesadas	Identificar estrategias de comunicación interna y externa, según necesidades y expectativas de las partes interesadas	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Estrategias de comunicación definidas	Todos los procesos y demás partes interesadas
		Desarrollar estrategias de comunicación interna y externa, (Contratar la pauta de publicidad en los medios de comunicación)		H		
		Establecer con los procesos la pauta publicitaria de los eventos o programas		P	Campaña definida según Brief	
		Hacer seguimiento a la pauta de publicidad contratada		V		
Información general con fines de publicación en agenda de actividades y sitio web de la Entidad	Presidente Ejecutivo y Todos los procesos, incluye otras entidades	Elaborar la agenda semanal de actividades	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Agenda semanal	Medios de Comunicación, Usuarios, Junta Directiva, todos los procesos y otras Entidades
		Definir parámetros de identidad e imagen, así como la información que se emitirá en las publicaciones de la Entidad	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Protocolo actualizado	Presidente Ejecutivo, y todos los procesos
		Aplicar el manual de identidad Corporativa de la Cámara de Comercio del Cauca	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones/Auxiliar en diseño gráfico y Multimedia, Promotor de comunicaciones y mercadeo / Proveedor externo	H	Piezas publicitarias diseñadas y publicadas según parámetros del manual	
Información de interacción con redes sociales, pagina web, correos electrónicos	Plataformas digitales	Hacer seguimiento y análisis de Información de diferentes fuentes relacionada con el desempeño en materia de Comunicaciones.	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	V	Estadísticas arrojadas de las interacciones	Plataformas digitales

Copia no controlada

Correos electrónicos	Todas las partes interesadas	Revisar, direccionar y responder el correo electrónico de la Entidad	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Gestión de correos electrónicos	Todas las partes interesadas
Necesidad de Información relacionada con eventos, comunicados, capacitaciones, etc.	Todos los procesos	Redactar la información de las publicaciones de la Entidad	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Publicaciones con información redactada	Todos los procesos
		Pre, pro y pos producción de videos	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones/ Promotor de mercadeo y comunicaciones	H		Todos los procesos
		Recolectar información de comunicados de prensa	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones / Promotor de mercadeo y comunicaciones	H		Todos los procesos
Necesidades de actualización de bases de datos	Presidente Ejecutivo y todos los procesos	Actualizar base de datos protocolo oficial	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Bases de datos actualizadas según necesidades	Todos los procesos
Realización de eventos protocolarios	Presidente Ejecutivo y todos los procesos	Presentar eventos protocolarios de la Entidad	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Presentación de eventos	Todos los procesos
Solicitud de informes	Entes de control y partes interesadas	Planificación de fechas de entrega de informes requeridos	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Informes presentados conforme a requisitos	Entes de control y partes interesadas
		Elaboración de informes requeridos		H		
Normatividad, reglamentación y otros	Entes de control y partes interesadas	Identificar requisitos legales, reglamentarios y otros requerimientos	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables y plan legal	Entes de control y partes interesadas
		Garantizar el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables		H		
		Revisar y actualizar periódicamente para mantener actualizadas las normas aplicables		V		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		
Planificación y objetivos estratégicos	Presidencia Ejecutiva	Establecer los métodos para medir el desempeño del proceso con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planeados	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Cumplimiento de planificación y logro de objetivos estratégicos	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno
		Realizar la medición de indicadores definidos		H		
		Revisión y seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos		V		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		
Riesgos	Partes interesadas	Identificar riesgos del proceso	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	P	Mapa de riesgos	Partes interesadas
		Definir las acciones para abordar los riesgos del proceso		H		
		Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas		V		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		

Copia no controlada

Seguridad, integridad y disponibilidad de la información del proceso	Gestión de Tecnología	Llevar a cabo la gestión documental del proceso y la generación de registros	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Solicitud de back ups	Gestión de Tecnología
Canales de comunicación activos (Correos electrónicos, pagina web)		Interactuar con partes interesadas del proceso		H	Necesidades de comunicación con partes interesadas	
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos		Utilizar adecuadamente los recursos de información asignados para la labor		H	Solicitud de mantenimientos preventivos y correctivos	
Asignación presupuestal	Gestión Financiera	Desarrollo de actividades propias del proceso	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Solicitud de aprobación de presupuesto	Gestión Financiera
Documentación del SGC	Sistemas de Gestión	Desarrollar actividades propias del proceso alineadas al Sistema de Gestión de Calidad	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Solicitud de documentos o formatos	Sistemas de Gestión y Control Interno
Plan, Programa e informe de auditoria					Solicitud de auditorias internas	
Solicita reporte de indicadores		Definir y emprender acciones correctivas, cuando se detecten no conformidades, así como también acciones derivadas de riesgos y oportunidades, relacionadas con las actividades del proceso de comunicaciones		A	Reporte de indicadores	
Solicitud acciones de Mejora					Solicitud de informe de resultados	
Resultados de revisión por la dirección	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno	Apoyar las acciones derivadas de los resultados de la revisión por la dirección	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Mejoramiento del sistema de gestión de calidad	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno

Código: GOD-01 Versión: 15 Vigencia: 2022-09-06	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Gestión de Mercadeo y Comunicaciones**	

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REGISTROS
Listado documentos	Listado maestro registros

RIESGOS, ASPECTOS AMBIENTALES, REQUISITOS E INDICADORES

RIESGOS	OPORTUNIDADES	REQUISITOS	INDICADORES
Mapa de riesgos (Binaps)	Oportunidades según Balanced score card	Según plan legal Código de Comercio -Circular Única SIC. ISO 9001:2015 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.2, 7.3, 9.1.3, 9.3.2, 10.2, 10.3	Matriz de indicadores

RECURSOS

FISICOS		TECNOLOGICOS	HUMANOS
Escritorio Computador Scanner Impresora Infraestructura	Papelería	Pc de alta capacidad Cámara fotográfica y cámara de video Pagina Web (Correos corporativos, correos masivos), redes sociales Internet Software ayudas audiovisuales.	Personal calificado

CONTROL DE CAMBIOS

No.VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
13	16/08/2019	Se actualiza la caracterización según las dinámicas actuales de la Cámara e incluyendo la interrelación del proceso con los demás procesos de la Cámara
14	09/01/2020	Se actualizan los cargos de acuerdo a la modificación de la Estructura Organizacional, así como el nombre del proceso que anteriormente se denominaba Gestión de comunicaciones
15	06/09/2022	Se suprimen las siguientes actividades: identificar necesidades de funcionalidad e infraestructura (locativa, tecnológica), asignar presupuesto y responsables que garanticen su operatividad, Identificar la necesidad de personal y competencias del mismo para garantizar la operatividad del proceso, Verificar cumplimiento de las capacitaciones asignadas, Reprogramar capacitaciones no realizadas según programa y Gestionar/participar en programas de mejora de competencia y bienestar, implementación y mantenimiento de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, toda vez que no corresponden a actividades del proceso. De igual manera se modifica la redacción de las actividades asociadas al SGC de tal manera que las mismas se encuentren redactadas con verbos.

Copia no controlada

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	Presidente Ejecutivo
FIRMA			