

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

PROCESO: COMUNICACIONES

OBJETIVO: Definir, ejecutar y hacer seguimiento a la estrategia de Comunicaciones internas y externas en Ser Ambiental S.A.S. ESP con el fin de fortalecer la imagen ante sus diferentes públicos de interés y aportar al proceso de construcción de reputación corporativa y posicionamiento de Ser Ambiental S.A.S. ESP, como pionera en manejo ambiental y responsable de residuos, exaltando su conciencia ambiental y social.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Comunicadora

ALCANCE: Aplica para todos los procesos y las comunicaciones internas y externas de los públicos de interés de la compañía.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de pieza de comunicación interna. - Requerimiento de pieza de comunicación externa - Actualización de contenidos en la página web o redes sociales. - Necesidad de software y equipos tecnológicos, material pop, material de marca, negociaciones con medios. - Documentos del Sistema de Gestión de calidad - Lineamientos de comunicación - Monitoreo de medios 	Todos los procesos Agencia de comunicaciones Libreta Personal SAS	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los lineamientos para la comunicación interna y externa de la empresa. - Planeación alianzas con medios de comunicación. - Planeación de presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar piezas de comunicación que permitan atender de manera adecuada las necesidades de comunicación interna (Email, pantallas y carteleras). - Realizar piezas de comunicación que permitan atender de manera adecuada las necesidades de comunicación externa (página web de la empresa, redes sociales, medios de tv, radio o páginas web externas). - Realizar el seguimiento a las áreas de la compañía, respecto al uso adecuado de logos, plantillas, colores de la compañía. - Generación de solicitud de requisición y/o solicitud de compra. - Ejecutar presupuesto - Elaborar contenidos informativos para medios externos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Piezas de comunicación interna (pantallas digitales, correo electrónico corporativo, WhatsApp) - Piezas de comunicación externas (página web, redes sociales, medios de comunicación) - Publicaciones y respuestas en redes sociales. - Informes de gestión (cumplimiento al plan de comunicaciones y resultado de indicadores). - Plantillas y formatos de la marca corporativa para los procesos de la compañía. - Requisición y/o solicitud de compra, acta de satisfacción de servicio. - Implementación de acciones de mejora y/o correctivas 	Todos los procesos Interesados externos de la compañía
		VERIFICAR	ACTUAR		

	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar medición, seguimiento y análisis al cumplimiento del plan de Comunicaciones. - Hacer seguimiento a los canales de comunicación interna. - Hacer seguimiento a la gestión de medios de comunicación. - Medir la gestión de redes sociales. - Seguimiento a servicios y/o pedidos internos y externos. - Seguimiento al cumplimiento del presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar acciones de acuerdo con el reporte y análisis de los indicadores del proceso. - Establecer acuerdos con los medios de comunicación. - Realizar acciones para ajustar el presupuesto. 		
--	---	--	--	--

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> - Director Nacional de Comunicaciones - Jefe Nacional de Comunicaciones - Diseñador Gráfico - Agencia de comunicaciones/Digital Comunicadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cómputo Cámara fotográfica y micrófono - Escáner - Impresoras - Conexión Internet Acceso a la red oficial Programas de diseños ofimáticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ver Matriz legal	ISO 9001:2015	Sistema en línea – Ágora.

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Informe	Comunicaciones	Seguidores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de seguidores por redes (Facebook, Instagram, YouTube). • Conteo de creación de piezas gráficas internas 	Comunicadora	Comunicadora	Anual	F (954) I (237) Y (27) Piezas gráficas (300)

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
05/04/2022	Creación de la caracterización	Angelica valdes - Comunicadora
29/09/2022	Actualización por cambio en el formato, cambio de cargo analista de comunicaciones a comunicador	Paola Rodriguez – Coordinadora de sistema de gestión
09/01/2024	Revisión general y ajuste en indicadores	Angelica valdes - Comunicadora
10/07/2024	Se retira el indicador de la red social “X”, teniendo en cuenta su cierre corporativo.	Angelica valdes - Comunicadora
17/02/2025	Se retira el indicador de “Enfoque mediático” y se ajustan metas del indicador de redes sociales año 2025	Angelica valdes - Comunicadora
14/07/2025	Ajuste general en actividades	Angelica valdes - Comunicadora
27/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión
18/03/2026	Ajuste en metas del indicador de seguidores año 2026	Angelica valdes - Comunicadora