
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION GRUPOS DE INTERES</b>				<b>Código: C-SC-001</b>																																																		
					<b>Versión: 1</b>																																																		
					<b>Fecha: Enero de 2020</b>																																																		
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>ESTRATÉGICO</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>MISIONAL</b> <input type="checkbox"/>	<b>APOYO</b> <input type="checkbox"/>	<b>EVALUACIÓN</b> <input type="checkbox"/>																																																			
<b>Objetivo:</b> Este proceso tiene como objetivos: a) Realizar actividades de cultura ciudadana, pedagogía y divulgación de la información sobre los temas relacionados con la Entidad y la operación del Sistema, dirigidas a los grupos de interés de manera oportuna, clara y coherente. b) Atender los requerimientos de los grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad y las Empresas Concesionarias del SITP.																																																							
<b>Alcance:</b> Este proceso cubre las actividades relacionadas con: - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano. - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI. - Prensa y Comunicaciones Externas. - Gestión Social. - Comunicación Organizacional. - Responsabilidad Social - Diseño Gráfico																																																							
<b>Lider del Proceso:</b> Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.		<b>Participantes:</b> Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al usuario en vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ENTRADAS</th> </tr> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>PROVEEDOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Plan de Desarrollo Plan Estratégico Lineamientos</td> <td>Alcaldía Mayor Proceso: Desarrollo Estratégico Administración Central</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de Comunicaciones a implementar</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de Comunicaciones a implementar</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de Comunicaciones a implementar</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de Comunicaciones a implementar</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Requerimientos, solicitudes, peticiones</td> <td>Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de Comunicaciones a implementar</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés</td> </tr> </tbody> </table>		ENTRADAS		NOMBRE	PROVEEDOR	Plan de Desarrollo Plan Estratégico Lineamientos	Alcaldía Mayor Proceso: Desarrollo Estratégico Administración Central	Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés	Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés	Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés	Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés	Requerimientos, solicitudes, peticiones	Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores	Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDADES</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"> <b>P</b>  Definir y formular el Plan de Acción   Definir las estrategias de Comunicación, Gestión Social, Responsabilidad Social, Atención en Vía y Servicio al Usuario (PQRS), requeridas por los grupos de interés. </td> <td>Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones Profesional Especializado (Grado 06) de Seguimiento a la Gestión</td> </tr> <tr> <td>Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td rowspan="6"> <b>H</b>  Implementar y hacer seguimiento a las estrategias de Atención en Vía que se realicen con los diferentes grupos de interés.   Implementar las estrategias de socialización y pedagogía que se realicen con los diferentes grupos de interés.   Implementar las estrategias de comunicación interna y externa dirigidas a los grupos de interés.   Implementar la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad.   Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.   Coordinar el diseño y producción de piezas gráficas como apoyo para el fomento de las estrategias de comunicación que se definan e implementen </td> <td>Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario</td> </tr> <tr> <td>Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social</td> </tr> <tr> <td>Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional</td> </tr> <tr> <td>Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.</td> </tr> <tr> <td>Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI</td> </tr> <tr> <td>Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico</td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	<b>P</b> Definir y formular el Plan de Acción  Definir las estrategias de Comunicación, Gestión Social, Responsabilidad Social, Atención en Vía y Servicio al Usuario (PQRS), requeridas por los grupos de interés.	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones Profesional Especializado (Grado 06) de Seguimiento a la Gestión	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones	<b>H</b> Implementar y hacer seguimiento a las estrategias de Atención en Vía que se realicen con los diferentes grupos de interés.  Implementar las estrategias de socialización y pedagogía que se realicen con los diferentes grupos de interés.  Implementar las estrategias de comunicación interna y externa dirigidas a los grupos de interés.  Implementar la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad.  Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.  Coordinar el diseño y producción de piezas gráficas como apoyo para el fomento de las estrategias de comunicación que se definan e implementen	Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario	Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social	Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional	Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.	Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI	Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SALIDAS</th> </tr> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CLIENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Plan de Acción</td> <td>Proceso: Desarrollo Estratégico Gestión Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de SAUC</td> <td>Proceso: Desarrollo Estratégico Gestión Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Soportes de las Estrategias de socialización y pedagogía implementadas</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Soportes de las Estrategias de Responsabilidad Social implementadas</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés</td> </tr> <tr> <td>Respuesta a Requerimientos, solicitudes, peticiones Informe de PQR's</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores</td> </tr> <tr> <td>Piezas gráficas diseñadas</td> <td>Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés</td> </tr> </tbody> </table>		SALIDAS		NOMBRE	CLIENTE	Plan de Acción	Proceso: Desarrollo Estratégico Gestión Grupos de Interés	Estrategia de SAUC	Proceso: Desarrollo Estratégico Gestión Grupos de Interés	Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés	Soportes de las Estrategias de socialización y pedagogía implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés	Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés	Soportes de las Estrategias de Responsabilidad Social implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés	Respuesta a Requerimientos, solicitudes, peticiones Informe de PQR's	Proceso: Gestión Grupos de Interés Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores	Piezas gráficas diseñadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés
ENTRADAS																																																							
NOMBRE	PROVEEDOR																																																						
Plan de Desarrollo Plan Estratégico Lineamientos	Alcaldía Mayor Proceso: Desarrollo Estratégico Administración Central																																																						
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés																																																						
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés																																																						
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés																																																						
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés																																																						
Requerimientos, solicitudes, peticiones	Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores																																																						
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés																																																						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE																																																						
<b>P</b> Definir y formular el Plan de Acción  Definir las estrategias de Comunicación, Gestión Social, Responsabilidad Social, Atención en Vía y Servicio al Usuario (PQRS), requeridas por los grupos de interés.	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones Profesional Especializado (Grado 06) de Seguimiento a la Gestión																																																						
	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones																																																						
<b>H</b> Implementar y hacer seguimiento a las estrategias de Atención en Vía que se realicen con los diferentes grupos de interés.  Implementar las estrategias de socialización y pedagogía que se realicen con los diferentes grupos de interés.  Implementar las estrategias de comunicación interna y externa dirigidas a los grupos de interés.  Implementar la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad.  Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.  Coordinar el diseño y producción de piezas gráficas como apoyo para el fomento de las estrategias de comunicación que se definan e implementen	Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario																																																						
	Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social																																																						
	Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional																																																						
	Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.																																																						
	Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI																																																						
	Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico																																																						
SALIDAS																																																							
NOMBRE	CLIENTE																																																						
Plan de Acción	Proceso: Desarrollo Estratégico Gestión Grupos de Interés																																																						
Estrategia de SAUC	Proceso: Desarrollo Estratégico Gestión Grupos de Interés																																																						
Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés																																																						
Soportes de las Estrategias de socialización y pedagogía implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés																																																						
Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés																																																						
Soportes de las Estrategias de Responsabilidad Social implementadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés																																																						
Respuesta a Requerimientos, solicitudes, peticiones Informe de PQR's	Proceso: Gestión Grupos de Interés Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores																																																						
Piezas gráficas diseñadas	Proceso: Gestión Grupos de Interés Grupos de Interés																																																						

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION GRUPOS DE INTERES</b>				<b>Código: C-SC-001</b>	
					<b>Versión: 1</b>	
					<b>Fecha: Enero de 2020</b>	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>ESTRATÉGICO</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>MISIONAL</b> <input type="checkbox"/>	<b>APOYO</b> <input type="checkbox"/>	<b>EVALUACIÓN</b> <input type="checkbox"/>		
Informes de Auditorias  Informe PQRS  Indicadores de Gestión	Entes de Control -Oficina de Control interno  Proceso: Gestión de Grupos de Interés	<b>V</b>  Realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades definidas en las estrategias de comunicaciones, Gestión Social, Responsabilidad Social y Servicio al Usuario (PQRS) que tramite la Entidad	Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.	Informes de gestión Informe de PQR's	Proceso: Gestión Grupos de Interés	
		<b>A</b> Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional	Matriz Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Mapas de Riesgos Indicadores de Gestión Matriz de Requisitos Legales	Todos los procesos Dependencias de la Empresa, Operadores SITP, Entidades Externas y Usuarios	
<b>PRODUCTOS FINALES:</b> Estrategias de Comunicación, de Gestión Social, de Responsabilidad Social, de Atención al Usuario en Vía y de Atención de PQRS definidas e implementadas, piezas graficas y audiovisuales diseñadas y producidas, PQRS resueltas.						
<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>		<b>RECURSOS</b>			<b>ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>	
Implícitas en los documentos que forman parte del proceso y que se pueden consultar en el listado maestro de documentos		<b>RECURSOS HUMANOS</b> Participantes: Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Universitario (Grado 04) Gestión Social Profesional Universitario (Grado 04) Diseño Gráfico Profesional Universitario (Grado 03) Gestión Social Profesional Universitario (Grado 03) Responsabilidad Social Contratistas de apoyo			Medición de Indicadores - Ver Cuadro de Mando Integral  Actividades de Seguimiento - Ver Plan de Acción  Actividades de Autocontrol y Evaluación - Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		<b>HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>		
Ver Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión		Computadores, Teléfonos, Impresoras, Carteleras digitales, Intranet, Celulares, tarjetas de funcionario, licencias de software de diseño, tabletas digitalizadoras, equipos de producción audiovisual.		Puestos de trabajo asignados a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. Espacios Físicos asignados en la Sede Central de TMSA.		
<b>REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		Aplicativo especializado de trámite PQRS				
Ver Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión Ver Tablas de retención documental		<b>TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO</b>				
<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>		No Aplica				
Ver Tablas de Retención Documental						
<b>RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		Ver Mapa de Riesgos				
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATIVOS</b>		Ver Matriz de requisitos legales del proceso				
<b>Elaboró:</b>	Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Universitario (Grado 03) Responsabilidad Social Contratistas de apoyo					
<b>Aprobó:</b>	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.					