



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN NTCGP 1000 - MECI**

**Código: CP-PR-01**

**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**

**Versión: 2.0**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA**

**Febrero del 2018**



-INFORMES GENERADOS EN CADA UNO DE LOS PROCESOS.

-REGULACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN.

-NECESIDADES COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD.

- NECESIDADES MANIFESTADAS POR LA COMUNIDAD.

-SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD.

<p>-RETROALIMENTACIÓN SOBRE CAMBIOS Y DIRECTRICES.</p> <p>-OPTIMIZAR LOS RECURSOS TECNOLOGICOS PARA MAYOR COBERTURA.</p> <p>- ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p>-ESTABLECER PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS.</p>
<p>-CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN.</p> <p>-REVISIÓN DE LA INFORMACION REPORTADA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS</p>	<p>-EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA.</p> <p>-PROYECTAR LOS INFORMES CORRESPONDIENTES</p>

-PLAN DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA.

-INFORMES ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA.

-RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.

-INFORMES ENTES REGULADORES Y DE CONTROL

-MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO

-CAMPAÑAS EDUCATIVAS, SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS, INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS, TARIFAS, ATENCION DEL SERVICIO AL CLIENTE.

-COMUNICADOS INTERNOS.

PROVEEDORES	DOCUMENTACIÓN	RECURSOS	INDICADORES	CLIENTES
<p>EXTERNOS: ENTIDADES REGULADORAS Y DE CONTROL.</p> <p>INTERNOS: TODOS LOS PROCESOS USUARIOS Y COMUNIDAD</p>	<p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTCGP 1000 Y MECI.</p> <p>NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE</p>	<p>RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, TECNOLOGICOS, FISICOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DE OFICINA</p>	<p>% DE CUMPLIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES</p> <p>% DE SATISFACCIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p> <p>PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES</p>	<p>EXTERNOS: ENTIDADES REGULADORAS Y CONTROL.</p> <p>TODOS LOS PROCESOS</p> <p>INTERNOS: USUARIOS Y COMUNIDAD</p>