

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

B. Componente de Control de la Planificación

B.2. Gestión por procesos

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

GPP3 - Identificación y determinación de Productos, salidas, resultados, Clientes, beneficiarios y/o Grupos de Interés por Procesos, Subprocesos y Actividades - Revisión 7

(Documento de referencia - Formato 46 - Manual de Implementación - MECIP)

MACROPROCESO DE APOYO: Gestión de Información, Comunicación y Telecomunicaciones

OBJETIVO: Desarrollar y mantener la plataforma tecnológica y la logística necesaria para garantizar la seguridad, integridad de los datos y la autenticidad de la información, con el fin de agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas en la administración, así como la generación de datos e información dirigida a los grupos de interés internos y externos.

| Procesos - Código | Producto/Salida/Resultado | Características del Producto | Clientes/Beneficiarios y/o Grupos de Interés |
|--|---|--|--|
| MA 4.2 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | <ul style="list-style-type: none"> * Objetivos Institucionales de la Dirección y estrategias para el Plan de Comunicación y Marketing Institucional y campañas publicitarias. * Informe de avance de cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan de Comunicación y Marketing. * Políticas de comunicación interna y externa, y de difusión de rendición de cuentas, según lineamientos oficiales. * Análisis y recomendaciones en base al Informe de Monitoreo de Medios sobre la institución, tono y enfoque de noticias. * Análisis y recomendaciones en base a Informe sobre el manejo de crisis comunicacional y gestión de reputación de marca. * Organización de ceremonias, actos y eventos promocionales o de responsabilidad social, de la institución. * Organización de Audiencias públicas, ruedas de prensa y otros eventos informativos. * Supervisión de las comisiones conformadas para el cumplimiento de los ejes del Pacto Global. * Cuadro de necesidades del área para borrador del Anteproyecto PAC. * Borrador del Anteproyecto del PGN | <p>Política de Comunicación, Manual de Comunicación, Plan de Comunicación y Marketing, Notas, Memos, Informes, Presentaciones impresas o digitales, Eventos, Borrador del Anteproyecto PAC, Presupuesto.</p> | <p>Alta Gerencia, Funcionarios, Distribuidores, Proveedores, Operadores, Red de EESS de la empresa, Clientes directos y otras dependencias de la empresa, Organismos de Control Internos y Externos, Consumidor Final, Organizaciones de la industria.</p> |

Lic. Jania Sánchez Gómez
Dirección de Comunicación
PETROPAR

Lic. Norma Caballero
Directora
Dirección de Comunicación
PETROPAR

Lic. William Wilka
Gerente General
PETROPAR

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

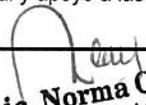
B. Componente de Control de la Planificación

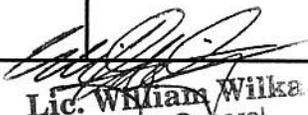
B.2. Gestión por procesos

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

| Sub Proceso 1 - Código | Producto/Salida/Resultado | Características del Producto | Cilientes/Beneficiarios y/o Grupos de Interés |
|--|--|--|--|
| MA 4.2.1 GESTIÓN DE MARKETING INSTITUCIONAL | <ul style="list-style-type: none"> * Plan de Comunicación y Marketing Institucional, elaborado conjuntamente con la Dirección de Comunicación. * Calendario de Marketing y Plan de Medios (campañas publicitarias, posteos de contenido y anuncios en redes sociales y medios tradicionales). * Posteos e interacciones en redes sociales y sitio web tendientes a posicionar y visibilizar la marca, los productos, y de difundir información acerca de la gestión institucional. * Informe sobre Medición y Evaluación de Métricas sobre el rendimiento de estrategias de Marketing. * Informe de necesidades del área relacionadas al PAC. | Plan de Comunicación y Marketing Institucional, Calendario de Marketing, Manual de Identidad Corporativa, Manual de Procedimientos para Redes Sociales, Notas, Memos, Informes, presentaciones impresas y digitales, Textos en flyers, videos, carteles, trípticos, dípticos, posters y otros medios impresos o digitales, Posteos en redes sociales y página web. | Dirección de Comunicación, Funcionarios, Distribuidores, Proveedores, Operadores, Red de EESS de la empresa, Clientes directos y otras dependencias de la empresa. |
| Sub Proceso 2 - Código | Producto/Salida/Resultado | Características del Producto | Cilientes/Beneficiarios y/o Grupos de Interés |
| MA 4.2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y ENLACE INTERINSTITUCIONAL | <ul style="list-style-type: none"> * Políticas de Comunicación elaboradas conjuntamente con la Dirección de Comunicación. * Informe sobre métricas de gestión de la comunicación interna y externa. * Publicaciones de carácter institucional en el sitio web de la empresa. * Consolidación y archivo de documentos públicos emitidos por la dirección y recibidos de todas las dependencias, para la carga y publicación en el sitio web de la empresa y para uso interno. * Actividades internas de Integración para fomentar sentido de pertenencia y mejorar el Clima Organizacional. * Correos electrónicos internos y difusión en grupos cerrados en WhatsApp, sobre sobre Objetivos Misionales, resultados de gestión, conmemoración de fechas especiales y otros contenidos institucionales, para el desarrollo de la Cultura Organizacional y apoyo a las tareas de inducción y reinducción. | Notas, Memos, Informes, Boletines Electrónicos, Correos Electrónicos, Invitaciones Oficiales, Comunicados, Circulares, Eventos. | Dirección de Comunicación, Funcionarios, Otras dependencias de la empresa, Organismos de Control Internos y Externos, OEE y Gobierno Nacional. |


 Lic. Tania Sánchez Gómez
 Dirección de Comunicación


 Lic. Norma Caballero
 Directora
 Dirección de Comunicación
 PETROPAR


 Lic. William Wilka
 Gerente General
 PETROPAR

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

B. Componente de Control de la Planificación

B.2. Gestión por procesos

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

| Sub Proceso 2 - Código | Producto/Salida/Resultado | Características del Producto | Clientes/Beneficiarios y/o Grupos de Interés |
|--|--|--|---|
| MA 4.2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y ENLACE INTERINSTITUCIONAL | <ul style="list-style-type: none"> * Correos electrónicos internos y difusión en grupos cerrados en WhatsApp, sobre sobre Objetivos Misionales, resultados de gestión, conmemoración de fechas especiales y otros contenidos institucionales, para el desarrollo de la Cultura Organizacional y apoyo a las tareas de inducción y reinducción. * Respuestas a consultas y reclamos recibidos en el correo de la Dirección de Comunicación y canalización a las dependencias correspondientes. * Envío de invitaciones a eventos, ceremonias o actos oficiales, a autoridades de otras instituciones. * Apoyo en la coordinación y organización de eventos internos e interinstitucionales. * Informe de necesidades del área para el borrador del anteproyecto del PAC. | Notas, Memos, Informes, Boletines Electrónicos, Correos Electrónicos, Invitaciones Oficiales, Comunicados, Circulares, Eventos. | Dirección de Comunicación, Funcionarios, Otras dependencias de la empresa, Organismos de Control Internos y Externos, OEE y Gobierno Nacional. |
| Sub Proceso 3 - Código | Producto/Salida/Resultado | Características del Producto | Clientes/Beneficiarios y/o Grupos de Interés |
| MA 4.2.3 GESTIÓN DE PRODUCCIÓN GRÁFICA Y AUDIOVISUAL | <ul style="list-style-type: none"> * Políticas de Identidad Visual de las marcas de la Institución. * Elaboración y actualización de la Línea Gráfica del Manual de identidad Corporativa. * Informes cuantitativos y cualitativos semanales sobre materiales gráficos y audiovisuales producidos. * Informe sobre uso indebido de elementos de Identidad Visual. * Fotografías de alta calidad para generar publicaciones en medios impresos y digitales, y para registro y documentación institucional. * Diseño y edición de materiales gráficos y audiovisuales publicitarios, institucionales y de responsabilidad social empresarial. * Archivo de materiales gráficos, audiovisuales y fotográficos de la institución. * Diseño de formatos de documentos oficiales y presentaciones gráficas y audiovisuales. * Informe de necesidades del área, para elaboración del Cuadro de Necesidades relacionadas al anteproyecto del PAC de la Dirección de Comunicación y Marketing Institucional. | Fotografías, Filmaciones, Plantillas de presentaciones, formatos de encabezados de documentos oficiales, Flyers, Trípticos, posters y otros materiales gráficos, Vídeos publicitarios e institucionales, Notas, Memos, Correos electrónicos, Presentaciones impresas y digitales, Registro y Almacenamiento digital, Publicaciones en sitio web institucional. | Dirección de Comunicación, Otras dependencias de la dirección, Red de EESS de la empresa, Clientes directos y usuarios de redes sociales y sitio web. Medios de prensa tradicional y digital. |

Lic. *[Firma]*
 Dirección de Comunicación
 PETROPAR

Lic. Norma Caballero
 Directora
 Dirección de Comunicación
 PETROPAR

DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

B. Componente de Control de la Planificación

B.2. Gestión por procesos

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

| Sub Proceso 4 - Código | Producto/Salida/Resultado | Características del Producto | Cilentes/Beneficiarios y/o Grupos de Interes |
|---|---|--|--|
| MA 4.2.4 GESTIÓN DE PRENSA | <ul style="list-style-type: none"> * Informe sobre Cuadro de Monitoreo de Medios. * Políticas de comunicación y gestión de crisis, relaciones públicas y medios de comunicación, elaboradas conjuntamente con la Dirección de Comunicación. * Gacetillas relacionadas a noticias relevantes, eventos, cambios organizacionales, lanzamientos, entre otras cuestiones. * Convocatorias de Prensa. * Apoyo a la Dirección de Comunicación en la realización de conferencias de prensa, audiencias públicas y durante transmisión de programas televisivos o radiales. * Entrevistas relacionadas con las actividades institucionales. * Revisión de cualquier tipo de texto producido por la Dirección de Comunicación y Marketing Institucional (según requerimiento), incluyendo Copy de redes sociales, textos en videos y cápsulas promocionales, y boletines electrónicos. * Contacto con medios de prensa para difusión de noticias positivas y estratégicas. * Informe de necesidades del área relacionadas al PAC. | Manual de Crisis, Gacetillas de Prensa, Convocatorias de Prensa, Notas, Memos, Informes, Presentaciones impresas o digitales, Correos Electrónicos, Eventos, Cuadro de Necesidades (PAC), Presupuesto. | Dirección de Comunicación, Funcionarios, Distribuidores, Proveedores, Operadores, Red de EESS de la empresa, Clientes directos y otras dependencias de la empresa, Organismos de Control Internos y Externos, OEE, Consumidor Final, Organizaciones de la industria. |
| Elaborado por: <i>[Signature]</i> Lic. <i>[Signature]</i> Sánchez Gómez Dirección de Comunicación PETROPAR | <i>[Signature]</i> Ing. Juan Picardo | | Fecha: 1 6 1 1 2 3 |
| Revisado por: <i>[Signature]</i> C.P. Luisa Vázquez Jefa Interina Unidad de Gestión y Control de MECIP PETROPAR | | | Fecha: 2 0 1 2 2 3 |
| Aprobado por: <i>[Signature]</i> Lic. Norma Caballero Directora Dirección de Comunicación PETROPAR | <i>[Signature]</i> Lic. <i>[Signature]</i> Wilka Gerente General PETROPAR | | Fecha: 2 7 1 2 2 3 |