



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
JEFE DE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	ESTRATÉGICO
OBJETIVO	ALCANCE
Gestionar y difundir información oportuna, veraz y eficiente sobre las noticias, oferta institucional y acciones de gobierno, velando por el posicionamiento de la Administración Municipal.	<p>Inicia con la identificación de necesidades y solicitudes de Comunicación y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las comunicaciones.</p> <p>Secretarías en las que se ejecuta: Oficina Asesora de Comunicaciones, Unidades administrativas Adscritas a la Administración Municipal</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
NTCGP-1000	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de Registros 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD 5.5.3 Comunicación interna 7.2.3 Comunicación con el cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 Generalidades 5.2 POLÍTICA 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.4.3 Información para los proveedores externos 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c)

Revisado por: Profesional Universitario

Aprobado por: Jefe Oficina asesora de Comunicaciones

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/03/2017

Norma	Requisitos
MECI 1000	1.1.1. Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.2. Identificación de Riesgos 1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1. Plan de Mejoramiento Eje Transversal de Información y Comunicación

Norma	Requisitos
	9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA
SISTEDA	Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa Democratización de la Administración Pública

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE: (Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
Proceso Direccionamiento Estratégico Partes interesadas- Comunidad en general Servidores Públicos y particulares que	Contexto Estratégico de la Entidad Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el	P Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Realización del diagnóstico interno y externo de comunicaciones.	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Adquisiciones Público interno, externo-y partes



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
<p>ejerzan funciones públicas, Unidades Administrativas Alta dirección, Entidades públicas de orden local, regional y nacional,</p>	<p>proceso Directrices y necesidades de comunicación Normatividad información de las Unidades Administrativas</p>	<p>Diseño de políticas de comunicación. Diseño y elaboración del plan de comunicaciones. Diseño del plan de imagen institucional. Diseño del plan para la producción de piezas gráficas. Diseño del manual de imagen corporativa</p>	<p>Diagnósticos comunicacionales. Necesidades de contratación Políticas públicas de comunicación. Plan de comunicaciones plan de imagen institucional plan para la producción de piezas gráficas Manual de imagen</p>	<p>interesadas Medios de Comunicación Unidades Administrativas Servidores Públicos y particulares que ejerzan funciones públicas</p>
<p>Proceso Comunicación Publica Público interno y externo Proceso Adquisiciones. Alta Dirección Unidades Administrativas del Municipio Comunidad en</p>	<p>Diagnósticos comunicacionales. Plan de comunicaciones. Políticas públicas de comunicación. Necesidades de contratación.</p>	<p>H Implementar el Plan de Comunicaciones Aplicar el manual de imagen corporativa y el plan de imagen institucional Realizar los cambios requeridos en la imagen institucional. Elaboración de piezas gráficas. Elaboración de campañas institucionales. Gestión de relaciones públicas.</p>	<p>Boletines de prensa Archivo de prensa, fotográfico, piezas gráficas Notas de televisión Campañas internas y externas. Actividades con públicos estratégicos. Interacción con públicos objetivos.</p>	<p>Público interno y externo partes interesadas Unidades Administrativas de la Administración municipal. Procesos del SIGI Servidores públicos y particulares que ejercen funciones</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
<p>general y partes interesadas</p>	<p>Necesidades comunicacionales de los procesos</p> <p>Directrices del manual de imagen corporativa</p> <p>Requerimientos de las partes interesadas</p> <p>Plan de acción</p>	<p>Elaboración de archivo fotográfico, archivo de prensa, archivo de piezas gráficas.</p> <p>Actualización de bases de datos.</p> <p>Organización, realización y acompañamiento de eventos institucionales.</p> <p>Asesoría en comunicación y protocolo.</p> <p>Gestión, actualización y publicación en medios institucionales.</p> <p>Realizar notas de televisión</p> <p>Difusión de información, campañas, mensajes y eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos (televisión, prensa, radio, medios virtuales, piezas gráficas)</p> <p>Atención de solicitudes o requerimientos de partes interesadas, relacionadas con el proceso.</p>	<p>Medios de comunicación.</p> <p>Asesoría en comunicación y protocolo.</p> <p>Imagen institucional.</p> <p>Eventos institucionales</p> <p>Comunicación asertiva. Cartelera interna.</p> <p>Bases de datos actualizadas</p> <p>Publicaciones en página web y redes sociales</p> <p>Productos audiovisuales</p> <p>Publicidad exterior visual (pasacalles, vallas).</p> <p>Impresión en pequeños formatos (volantes, periódico, plegables, entre otros).</p> <p>Merchandising y</p>	<p>públicas</p> <p>Concejo Municipal</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
			material P.O.P Informes	
<p>Órganos de Control</p> <p>Proceso Comunicación Pública</p> <p>Proceso Gestión de trámites y Servicios</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Usuarios y partes interesadas</p>	<p>Informe de resultados del proceso.</p> <p>Mapa de Riesgos</p> <p>Ficha de Indicadores</p> <p>Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias – PQRS</p> <p>Productos o Servicios No Conformes</p> <p>Encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Informes de Auditorías Internas.</p> <p>Informe de</p>	<p>Elaborar informes de seguimiento y medición al proceso.</p> <p>Analizar riesgos del proceso.</p> <p>Analizar los indicadores del proceso</p> <p>Actualizar las estadísticas e indicadores.</p> <p>Analizar las PQRS.</p> <p>Analizar los productos y servicios no conformes</p> <p>Aplicar y analizar las encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Análisis de hallazgos de Auditoría.</p> <p>Revisión de la normatividad aplicable al Proceso</p> <p>Seguimiento a la eficacia de las acciones del plan de mejoramiento del proceso</p> <p>Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Informes de análisis y evaluación del proceso</p> <p>Mapa de Riesgos analizado y actualizado</p> <p>Indicadores analizados y estadísticas actualizadas</p> <p>Informe de análisis de PQRS</p> <p>Informe de análisis de Productos y servicios no conformes</p> <p>Informes de percepción y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Hallazgos de Auditoría analizados</p> <p>Identificación de Oportunidades de mejoramiento</p> <p>Plan de mejoramiento</p>	<p>Procesos del SIGI</p> <p>Comunidad.</p> <p>Concejo</p> <p>Organismos de control.</p> <p>Proceso Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso Comunicación Pública</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Usuarios y partes interesadas</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
	Auditorías Externas Plan de Mejoramiento Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas		actualizado Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos	
Proceso de Comunicación Pública Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo	Oportunidades de Mejoramiento derivadas del análisis de: Indicadores Riesgos Salidas no conformes Hallazgos de las auditorías internas y externas. Encuestas de percepción y eficacia de las comunicacione	A Actualización y ajuste de la Información Documentada del proceso Aplicar acciones para el mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora)	Información Documentada actualizada Mapa de Riesgos Actualizado (Acciones Preventivas) Correcciones Acciones correctivas. Acciones preventivas. Plan de Mejoramiento Actualizado	Proceso de Comunicación Pública Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
	s PQRSD. Plan de Mejoramiento			

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad y partes Interesadas	Publicando información veraz y oportuna sobre la gestión Municipal
Promover espacios de participación comunitaria, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable	Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal
Atender de manera oportuna y Efectiva las necesidades y solicitudes de la comunidad y partes Interesadas	Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas
Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano, la protección del Medio ambiente y la prestación de los servicios a la comunidad.	Realizando seguimiento y control al proceso, aplicando acciones de mejoramiento al proceso Capacitando y sensibilizando a los ejecutores del proceso para mejorar la capacidad y los servicios asociados al proceso Optimizando el uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
-----------------	------------------	-------------	----------



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
Oportunidad en las comunicaciones	Solicitando, verificando y publicando la información de forma permanente	Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones	Solicitudes comunicacionales, Piezas gráficas, contenidos informativos y publicaciones efectiva en diversos medios
La calidad en la información	Revisión y ajuste de la información que se emite	Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones	Piezas gráficas, boletines de prensa, videos y todo el material que difunda la oficina de comunicaciones.
La veracidad de la información	Tomando la información de la fuente	Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones	Aprobación de la Información piezas gráficas y medios para publicar
Eficacia en las comunicaciones	Disponiendo la información en diferentes medios y canales	Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones	Registro de los medios en que fue publicada la información

6. INDICADORES: (Ver Ficha Técnica de Indicadores)

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Plan de comunicaciones para público interno y externo implementado	% de Implementación del Plan	100%	Trimestral	Líder del Proceso
Oportunidad de la difusión de las comunicaciones externas.	Número de publicaciones externas realizadas oportunamente/número de solicitudes Recibidas X100	90%	Trimestral	Líder del Proceso
Oportunidad de las comunicaciones internas	Número de publicaciones internas realizadas oportunamente/número de Publicaciones internas requeridas X100	90%	Trimestral	Líder del Proceso
Publicaciones impresas y digitales	Número de publicaciones impresas y digitales realizadas /Número de publicaciones impresas y digitales solicitadas X100	100%	Trimestral	Líder del Proceso

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/03/2017

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Responsable
Socialización y/o sensibilización de la oferta institucional del Plan de Desarrollo 2016-2019	N° de .actividades y publicaciones de Socialización y/o sensibilización de la oferta institucional realizadas/ N° de .actividades y publicaciones de Socialización y/o sensibilización de la oferta institucional proyectadas X100	100%	Trimestral	Líder del Proceso

7. GESTIÓN DEL RIESGO: (consultar Mapa de Riesgos)

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
Retrasos en la publicación de la información	Recordar permanentemente al público interno y externo la necesidad de enviar oportunamente la información a difundir	Trimestral	Profesional Universitario
Publicación de información errónea	Comunicar a las dependencias los plazos necesarios para la publicación oportuna de su información, revisar el formulario virtual de solicitudes, socializar el manual de imagen institucional, validar la información telefónicamente o a través de correo electrónico que generen las dependencias	Trimestral	Profesional Universitario
No publicación de información	Recordar en los comités primarios la publicación constante de información, solicitada por las dependencias	Trimestral	Profesional Universitario
Ocultar, alterar de manera intencionada o usar indebidamente, información considerada pública	Publicar la información que suministren las dependencias. Bajo criterios de transparencia, objetividad, generación de opinión y conveniencia evaluados por la Oficina de Comunicaciones	Trimestral	Profesional Universitario

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Código	Nombre
PR-CP-01	Procedimiento para las comunicaciones internas
PR-CP-02	Comunicación externa

Código	Nombre
PR-CP-03	Comunicación visual

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/03/2017

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretarios y Subsecretarios de Despacho; Jefes de Área, Líderes de Programa, Profesionales Universitarios y Técnicos (en áreas de la comunicación y afines) y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas con ubicación estratégica que permita cubrir oportunamente las necesidades comunicacionales de la Administración, Oficinas dotadas de equipos de cómputo y software de especificaciones generales y especiales que faciliten el desarrollo de sus actividades, sistemas de información y comunicación que permitan la interacción con los diferentes usuarios y el procesamiento de la información, equipos para registro audio y visual, Papelería en general	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales. No requiere condiciones ambientales especiales, excepto control de ruido y de tránsito permanente de personas.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Gestión del Talento Humano

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del documento
02	15/12/2014	Se actualizan los requisitos del MECI 1000, los Indicadores y Riesgos y la descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se Actualizan los indicadores y Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	30/03/2017	Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015. Acta N° 13 del 30 de Marzo de 2017