



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT-01 Versión: 07  
Fecha: 14/02/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Director(a) Administrativo(a) de Comunicaciones.	Estratégico	Alcalde, Secretaría General, Dirección Administrativa de Comunicaciones
OBJETIVO	ALCANCE	
Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas eficaces que permitan a los ciudadanos, órganos de control y partes interesadas el conocimiento de las acciones y resultados de Gobierno, de la ejecución de Políticas y planes Institucionales y sus resultados, facilitando la participación y retroalimentación de la comunidad y partes interesadas, contribuyendo al posicionamiento de la imagen Institucional y a la cultura organizacional enmarcada en el buen gobierno y la transparencia.	Inicia con la identificación de la necesidad de comunicar información interna y externa y culmina con la evaluación de la eficacia de las comunicaciones y mejora del proceso	

**P. REQUISITOS APLICABLES:**

NORMA	REQUISITOS	NORMA	REQUISITOS
<b>ISO 9001:2015</b>	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 Caracterización de Procesos 4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos...) 5. LIDERAZGO 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque al Cliente. 5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y	<b>MIPG</b>	<b>Dimensión 1</b> Talento Humano <b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación <b>Dimensión 3:</b> Gestión con Valores. <b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados. <b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación. <b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación. <b>Dimensión 7.</b> Control Interno

**Elaboró:** Director Administrativo de Comunicaciones

**Revisó y aprobó:** Secretario General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

NORMA	REQUISITOS
	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 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

NORMA	REQUISITOS

**2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:**

Ver. F-IN-02. Listado Maestro de Documentos Externos

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direccionamiento Estratégico.  Todos los procesos.	Plan de Desarrollo. Direccionamiento Estratégico. Políticas y directrices. Responsabilidades y Autoridades definidas. Alcance y procesos del SIGSA. Informes de Gestión y Rendición de Cuentas.  Presupuesto general del Municipio aprobado.	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  Realizar a evaluación, diagnóstico y viabilización de las necesidades de comunicación interno y externo.	Amenazas de Riesgos y oportunidades del proceso  Identificación de Necesidades y expectativas de la Comunidad  Plan de Comunicaciones.  Necesidades de recursos.	Todos los procesos.  Partes interesadas.  Entidades Gubernamentales.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso de Gestión Jurídica y Contractual.</p> <p>Proceso: Planeación del Desarrollo Territorial.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p>	<p>Informes de Auditorias. Fomento de la cultura del Autocontrol. Necesidades de comunicación y difusión.</p> <p>Normatividad Legal aplicable.</p> <p>Plan de Desarrollo. Proyectos y Planes de Acción.</p> <p>Necesidades y expectativas.</p> <p>Políticas, directrices y lineamiento. Actos Administrativos.</p> <p>Entradas para la identificación de peligros.</p>	<p>Identificar los requerimientos y necesidades de publicación y envío de información a usuarios y partes interesadas</p> <p>Adoptar las políticas de comunicación.</p> <p>Diseñar el Plan de Comunicaciones.</p> <p>Formalizar los Instrumentos de gestión de información pública (por acto administrativo)</p> <p>Diseñar estrategias de privacidad de la información.</p> <p>Elaborar el esquema de publicaciones</p> <p>Elaborar el Cronograma de Informes a Rendir a los Órganos de Control</p> <p>Elaborar y actualizar el inventario de activos de información.</p> <p>Identificar los peligros y riesgos asociados a las actividades del proceso.</p>	<p>Necesidades de publicación y Elaboración de Piezas graficas</p> <p>Plan de Comunicaciones</p> <p>Actos Administrativos</p> <p>Política de privacidad de la información</p> <p>Esquema de Publicación</p> <p>Cronograma de Informes a Rendir a los Órganos de Control</p> <p>Inventario de activos de la información</p> <p>Matriz de riesgos</p>	
<p>Todos los</p>	<p>Matriz de riesgos.</p> <p>Política, Objetivos e información del SIGSA</p>	<p align="center"><b>H</b></p> <p>Implementar los controles operacionales relacionados con los peligros y los riesgos identificados en el proceso.</p> <p>Comunicar la Política, objetivos e información del del SIGSA</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Solicitud Actos</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Usuarios y Partes interesadas.</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>procesos.</p> <p>Personal Interno de la Administración</p> <p>Usuarios y partes interesadas</p> <p>Organismos de vigilancia y control</p> <p>Comunidad en general</p>	<p>Plan de Comunicaciones.</p> <p>Necesidad de comunicación y difusión.</p> <p>Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Información</p> <p>Piezas Graficas</p> <p>Medios y canales de comunicación</p> <p>Políticas de TIC`s.</p> <p>Servicios Contratados.</p> <p>Asesoría y asistencia jurídica y contractual.</p> <p>Políticas de confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información</p> <p>Disponibilidades y compromisos presupuestales.</p> <p>Fichas de Trámites y Servicios.</p>	<p>Aplicar estrategias de comunicación.</p> <p>Gestionar relaciones con públicos estratégicos.</p> <p>Utilizar herramientas de comunicación definidas.</p> <p>Realizar campañas comunicacionales internas y externas.</p> <p>Elaborar y desarrollar contenidos editoriales y digitales.</p> <p>Realizar y acompañar y eventos institucionales.</p> <p>Liderar campañas de difusión y comunicación de la Administración Municipal.</p> <p>Elaborar y publicar piezas gráficas, publicitarias y comunicacionales</p> <p>Asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información</p> <p>Implementar el esquema de publicación de la Información</p> <p>Realizar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas</p> <p>Aplicar estrategias de privacidad de la</p>	<p>Administrativos.</p> <p>Política y Objetivos del SIGSA comunicados.</p> <p>Boletines.</p> <p>Contenidos editoriales y digitales.</p> <p>Campañas internas y externas realizadas.</p> <p>Programas audiovisuales y virtuales.</p> <p>Certámenes y eventos comunicados.</p> <p>Asesorías de comunicación.</p> <p>Procedimientos del proceso.</p> <p>Matriz de riesgos.</p> <p>Actividades y/o registros controlados y evaluados.</p> <p>Informes de gestión del proceso.</p>	<p>Órganos de Control</p> <p>Usuarios internos de la Administración Municipal</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		<p>información.</p> <p>Elaborar el esquema de publicaciones</p> <p>Elaborar el índice de información clasificada y reservada</p> <p>Enviar y/o Publicar la información requerida por los órganos de control, comunidad y demás partes interesadas</p> <p>Analizar los riesgos del proceso, incluyendo los Informáticos</p>		
<p>Proceso Comunicación y Transparencia</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de control.</p>	<p>Mecanismos de Evaluación del proceso.</p> <p>Información y Resultados de la gestión del proceso</p> <p>Información de la prestación de los Servicios asociados al Proceso</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Indicadores del Proceso</p> <p>Contratos de bienes y servicios asociados al proceso</p> <p>Encuesta de percepción a los usuarios</p> <p>PQRS Asociadas al proceso</p>	<p align="center"><b>V</b></p> <p>Evaluar la ejecución del Plan de Comunicaciones.</p> <p>Evaluar la conformidad del proceso.</p> <p>Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso</p> <p>Analizar la gestión de los riesgos del proceso, incluyendo los de corrupción y los tecnológicos.</p> <p>Realizar seguimiento y analizar los resultados de los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.</p>	<p>Informe de Cumplimiento del Plan de Comunicaciones.</p> <p>Informes de supervisión y vigilancia.</p> <p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prestación de servicios asociados al Proceso</li> <li>- Encuesta de percepción a los usuarios</li> <li>- PQRSD Tramitadas</li> <li>- Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</li> <li>- Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</li> <li>- Interventoría y supervisión a los Servicios</li> </ul>	<p>Proceso Comunicación y Transparencia</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Partes interesadas</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)	.Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados y eficacia de las comunicaciones  Rrecopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso  Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas relacionados con el proceso.  Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)	contratados  - Análisis de riesgos  - Análisis de Indicadores de gestión  Oportunidades de Mejoramiento  Plan de Mejoramiento	
Proceso Comunicación y Transparencia  Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión  Usuarios  Organismos de vigilancia y control	Necesidades de actualización de la información documentada aplicable al proceso  Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora  Identificación de nuevos Riesgos para el proceso  Necesidades de actualización o fortalecimiento de los Indicadores de gestión	A Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso  Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).  Actualizar el Mapa de Riesgos  Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión  Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Información Documentada actualizada  Plan de Mejoramiento  Matriz de Riesgos actualizada  Cierre de los hallazgos (acciones Correctivas, preventivas Eficaces)	Proceso Comunicación y Transparencia  Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión  Órganos de vigilancia y control  Comunidad en general

**4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.**

Ver. Matriz de Indicadores.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

**5. GESTIÓN DEL RIESGO.**

Ver. F-DE-04 Matriz de Riesgos.

**6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTOS</b>
P-CT-01	Procedimiento para la divulgación y convocatoria
P-CT-02	Procedimiento para la Rendición de Informes a Entes de Control
P-CT-03	Procedimiento para la generación de Informes

**7. RECURSOS:**

<b>Tipo de Recurso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Quien lo Suministra</b>
Físico	Oficina y equipos de oficina, Hardware, Software (Office y Aplicaciones Especializadas), Papelería.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Secretarios (as) de Despacho y Responsables del Servicio o Trámite.	Proceso: Gestión del Talento Humano
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN INICIAL</b>	<b>IDENTIFICACION DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL</b>
Sin Datos	00	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación.	01



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:  
- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CP-01 Versión: 07  
Fecha: 13/07/2018

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
		También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	
Sin Datos	01	Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.	02
Sin Datos	02	Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoría interna de calidad.	03
Sin Datos	03	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	04
30/10/2017	04	Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015.	05
13/07/2018	05	Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI 1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.	06
14/02/2019	06	Se actualizan el objetivo y las actividades del proceso acorde a los cambios en la estructura de procesos Acta N° 1 Comité de Planeación y Gestión 14/02/2019.	07