



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA**

C-CP-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

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 el conocimiento del Plan de Desarrollo, las Políticas Institucionales y su ejecución, que faciliten la participación de la comunidad en los programas Municipales, que contribuyan al posicionamiento de la imagen Institucional y que propendan por una cultura organizacional enmarcada en el buen gobierno.	Inicia con la identificación de la necesidad de comunicar información interna y externa y culmina con la evaluación y mejora del proceso	

1. REQUISITOS APLICABLES:

NORMA	REQUISITOS
ISO 9001:2015	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 OPORTUNIDADES

NORMA	REQUISITOS
MIPG	Dimensión 1 Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Dimensión 3: Gestión con Valores. Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Dimensión 5. Información y Comunicación. Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno

Elaboró: Director Administrativo de Comunicaciones	Revisó y aprobó: Secretario General
---	--



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA**

C-CP-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

NORMA	REQUISITOS	NORMA	REQUISITOS
	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		

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver. F-AM-07. Normograma.

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. Informes de Auditorias. Fomento de la cultura del	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. Adoptar las políticas de comunicación.	Riesgos y oportunidades del proceso Plan de Comunicaciones. Necesidades de recursos.	Todos los procesos. Partes interesadas. Entidades Gubernamentales.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA**

C-CP-01 Versión: 06
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>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>Diseñar el Plan de Comunicaciones.</p> <p>Identificar los peligros y riesgos asociados a las actividades del proceso.</p>	<p>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos</p>	
<p>Todos los procesos.</p> <p>Proceso: Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos.</p>	<p>Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Plan de Comunicaciones.</p> <p>Necesidad de comunicación y difusión.</p> <p>Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. Políticas de TIC`s.</p> <p>Contratación y compras. Asesoría y asistencia</p>	<p align="center">H</p> <p>Implementar los controles operacionales relacionados con los peligros y los riesgos identificados en el proceso. Comunicar la Política y objetivos del SIGSA.</p> <p>Materializar las estrategias de comunicación.</p> <p>Gestionar relaciones con públicos estratégicos.</p> <p>Utilizar herramientas de comunicación definidas.</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Solicitud Actos Administrativos.</p> <p>Política y Objetivos del SIGSA comunicados.</p> <p>Boletines.</p> <p>Contenidos editoriales y</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Entes Gubernamentales.</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA**

C-CP-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual.</p> <p>Proceso: Hacienda Pública.</p> <p>Proceso: Gestión de Trámites y Servicios.</p>	<p>jurídica y contractual.</p> <p>Disponibilidades y compromisos presupuestales.</p> <p>Matriz de Trámites y Servicios.</p>	<p>Realizar campañas comunicacionales internas y externas.</p> <p>Elaborar y desarrollar contenidos editoriales y digitales.</p> <p>Comunicar certámenes y eventos institucionales.</p> <p>Asesorar en comunicaciones y protocolo a las diferentes Dependencias de la Administración.</p> <p>Liderar campañas de difusión y comunicación de la Administración Municipal.</p> <p>Analizar los riesgos del proceso.</p>	<p>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>Todos los procesos.</p>	<p>Plan de trabajo anual de Control Interno.</p> <p>Planes de Auditoria.</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Mecanismos de Evaluación del proceso.</p>	<p align="center">v</p> <p>Evaluar la ejecución del Plan de Comunicaciones.</p> <p>Evaluar la conformidad del proceso.</p> <p>Analizar la medición y evaluación del proceso.</p> <p>Analizar la gestión del riesgo.</p> <p>Analizar el cumplimiento de los indicadores.</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los</p>	<p>Conformidad del proceso.</p> <p>Planes de mejora.</p> <p>Cumplimiento del Plan de Comunicaciones.</p> <p>Riesgos Evaluados.</p> <p>Indicadores evaluados.</p> <p>Informes de supervisión y vigilancia.</p>	<p>Partes Interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p> <p>Proceso: Evaluación y Mejora.</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA**

C-CP-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Usuarios
			servicios contratados.		
Proceso: Evaluación y Mejora.	Planes de mejora.	A	Tomar acciones pertinentes.	Seguimiento a Planes de Mejora.	Todos los procesos.

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

Ver. Matriz de Indicadores.

5. GESTIÓN DEL RIESGO.

Ver. Matriz de Riesgos.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTOS
P-CP-01	Procedimiento para la divulgación y convocatoria

7. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
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



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA**

C-CP-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
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. 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.	01
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 auditoria 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