



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 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
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRESIÓN 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

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 Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

NORMA	REQUISITOS
	5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 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 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 normatividad <https://www.sabaneta.gov.co/files/pdf/normograma.pdf>

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Dirección Estratégico.	Plan de Desarrollo. Dirección Estratégico. Políticas y directrices. Responsabilidades y Autoridades definidas. Alcance y procesos del SIGSA.	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	Amenazas de Riesgos y oportunidades del proceso Identificación de Necesidades y expectativas de la Comunidad	Todos los procesos. Partes interesadas. Entidades Gubernamentales.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Todos los procesos.</p> <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 Gestión y Rendición de Cuentas.</p> <p>Presupuesto general del Municipio aprobado. 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>proceso</p> <p>Realizar a evaluación, diagnóstico y viabilización de las necesidades de comunicación interno y externo.</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</p>	<p>Plan de Comunicaciones.</p> <p>Necesidades de recursos.</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 d ela información</p>	



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		a las actividades del proceso.	Matriz de riesgos	
<p>Todos los 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>Matriz de riesgos.</p> <p>Política, Objetivos e información del SIGSA</p> <p>Plan de Comunicaciones.</p> <p>Necesidad de comunicación y difusión.</p> <p>Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Información Piezas Graficas Medios y canales d ecomunicación</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>H</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>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</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 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>Todos los procesos.</p> <p>Usuarios y Partes interesadas.</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Usuarios internos de la Administración Municipal</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Disponibilidades y compromisos presupuestales. Fichas de Trámites y Servicios.	la información Implementar el esquema de publicación de la Información Realizar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas Aplicar estrategias de privacidad de la información. Elaborar el esquema de publicaciones Elaborar el índice de información clasificada y reservada Enviar y/o Publicar la información requerida por los órganos de control, comunidad y demás partes interesadas Analizar los riesgos del proceso, incluyendo los Informáticos	Informes de gestión del proceso.	
Proceso Comunicación y Transparencia Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión Control Interno de	Mecanismos de Evaluación del proceso. Información y Resultados de la gestión del proceso Información de la prestación de los Servicios asociados al Proceso Matriz de Riesgos.	v Evaluar la ejecución del Plan de Comunicaciones. Evaluar la conformidad del proceso. Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso Analizar la gestión de los riesgos del proceso, incluyendo los de corrupción y los tecnológicos.	Informe de Cumplimiento del Plan de Comunicaciones. Informes de supervisión y vigilancia. Informes de seguimiento de: - La prestación de servicios asociados al Proceso - Encuesta de percepción a	Proceso Comunicación y Transparencia Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión Control Interno de Gestión Órganos de Control



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Gestión</p> <p>Órganos de control.</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>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</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>.Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Rrecopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas relacionados con el proceso.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)</p>	<p>los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - PQRSD Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Interventoría y supervisión a los Servicios contratados - Análisis de riesgos - Análisis de Indicadores de gestión <p>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Partes interesadas</p>
<p>Proceso Comunicación y Transparencia</p> <p>Proceso Evaluación de</p>	<p>Necesidades de actualización de la información documentada aplicable al proceso</p> <p>Acciones Correctivas,</p>	<p>A</p> <p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Comunicación y Transparencia</p> <p>Proceso Evaluación de</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Resultados y Mejoramiento de la Gestión Usuarios Organismos de vigilancia y control	Preventivas y de mejora Identificación de nuevos Riesgos para el proceso Necesidades de actualización o fortalecimiento de los Indicadores de gestión	Actualizar el Mapa de Riesgos Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Matriz de Riesgos actualizada Cierre de los hallazgos (acciones Correctivas, preventivas Eficaces)	Resultados y Mejoramiento de la Gestión Órganos de vigilancia y control Comunidad en general

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.

Ver Indicadores [PA_SEG_DICIEMBRE_31ENE21.pdf \(sabaneta.gov.co\)](http://sabaneta.gov.co/PA_SEG_DICIEMBRE_31ENE21.pdf)

5. GESTIÓN DEL RIESGO.

RIESGO	ACCIONES	CONTROLES	FRECUENCIA DE REVISIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Situaciones eventuales que afecten la correcta ejecución del Plan de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar la agenda mensual de actividades de la Administración Municipal. - Generar campañas de la importancia de la planeación y aplicación del 	<ul style="list-style-type: none"> - Diligenciamiento F-CP-01: Formato de Solicitud de Divulgación y Convocatoria. - Seguimiento al Cronograma y agenda mensual de eventos y actividades de la Administración Municipal. 	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

	<p>procedimiento P-CP-01</p> <ul style="list-style-type: none">- Aumentar la rigurosidad en el cumplimiento de los tiempos establecidos para las solicitudes- Generar mensajes de alerta, de los tiempos de presentación de solicitudes en el F-CP-01			
Uso indebido de la información y/o imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none">- Realizar reuniones con los líderes de comunicaciones de las diferentes dependencias para socializar del procedimiento de Divulgación y Convocatoria P-CP-01- socializar el Manual de Imagen	<ul style="list-style-type: none">- Diligenciamiento F-CP-01: Formato de Solicitud de Divulgación y Convocatoria- P-CP-01: Procedimiento Comunicación Pública (por sí solo)	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

	Corporativa con todos los funcionarios y contratistas.	no es un control)		
		- Manual de Imagen Corporativa (por sí solo no es un control) además esta como actividad la divulgación		
Omisión o manipulación intencional de la información institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el proceso de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. - Realizar Campaña institucional enmarcada en el compromiso adquirido con la comunidad y con el Estado al ejercer una función Pública. (Código Disciplinario Único) 	<ul style="list-style-type: none"> - Código Disciplinario Único - Código de la Integridad de la Administración Municipal. - Proceso de Comunicación Público - Plan Estratégico de Comunicaciones 	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Pérdida de información	de	Realizar periódicamente copia de seguridad de la información que sustente las acciones implementadas por la Dirección de Comunicaciones.	Copia de seguridad de la información.	Trimestral	Secretaría General
------------------------	----	--	---------------------------------------	------------	--------------------

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTOS
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:

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

8. CONTROL DE CAMBIOS



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA**

C-CT01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

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
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