



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	ESTRATÉGICO
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Gestionar y difundir información oportuna y veraz sobre las noticias, oferta institucional y acciones de gobierno, velando por el posicionamiento de la Administración Municipal.</p>	<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: Secretaría de las Comunicaciones, Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC, y en todas las unidades administrativas adscritas a la administración municipal.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	<p>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>4.1 Entendiendo la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</p> <p>4.4.1 Caracterización de Procesos</p> <p>4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos).</p> <p>5. LIDERAZGO</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.1.1 Generalidades</p> <p>5.2 Política</p> <p>6. PLANIFICACIÓN</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>7. SOPORTE</p>

Norma	Requisitos
MIPG	<p>DIMENSIÓN 1. TALENTO HUMANO</p> <p>1.1 Alcance de la dimensión</p> <p>1.2. Aspectos mínimos para la implementación de cada política</p> <p>1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano</p> <p>1.2.2 Política de Integridad</p> <p>2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</p> <p>2.1 Alcance de esta Dimensión</p> <p>2.2 Aspectos mínimos para la implementación</p> <p>2.1.1 Política de Planeación institucional</p> <p>2.1.2 Política de Integridad - Motor de MIPG</p> <p>2.1.3 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia</p>

Revisado por: Profesional Universitario

Aprobado por: Secretaria de Comunicaciones



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Norma	Requisitos
	<p>7.1 Recursos. 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>8. OPERACIÓN 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.3 Información para los proveedores externos 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p>9. EVALUACIÓN DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10. MEJORA 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.</p>

Norma	Requisitos
	<p>del Gasto Público</p> <p>3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS 3.1 Alcance de la Dimensión 3.2 Aspectos mínimos para la Implementación 3.2.1 De la ventanilla hacia adentro 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.1.3 Política Gobierno Digital 3.2.2 Relación Estado Ciudadano 3.2.3 Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades 3.2.3.3 Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos 3.4 Atributos de calidad para la Dimensión</p> <p>4. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS 4.1. Alcance de la Dimensión 4.2 Aspectos mínimos para la implementación 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 4.3 Atributos de calidad de la Dimensión</p> <p>5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.1 Alcance de la Dimensión 5.2 Aspectos mínimos para la implementación 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Norma	Requisitos

Norma	Requisitos
	<p>6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p> <p>6.1 Alcance de la Dimensión</p> <p>6.2 Aspectos mínimos para la implementación</p> <p>6.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión</p> <p>7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO</p>

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.	Contexto Estratégico de la Entidad.	P	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso.	Proceso Direccionamiento Estratégico.
Partes interesadas- Comunidad en general.	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.		Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	Público interno, externo y partes interesadas.
Servidores Públicos y particulares que ejercen funciones públicas.	Directrices y necesidades de comunicación.		Necesidades de Contratación.	Medios de Comunicación.
Proceso Comunicación Pública.	Normatividad información de las Unidades		Elaboración del plan de comunicaciones. Diseño del manual de identidad Visual.	Diagnósticos comunicacionales.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
	Administrativas.		Plan de Comunicaciones. Manual de identidad Visual	y partes interesadas.
Proceso Comunicación Pública. Público interno y externo.	Plan de comunicaciones. Necesidades comunicacionales de los procesos. Manual de identidad Visual	H Implementar el Plan de Comunicaciones. Aplicar el manual de identidad a la imagen institucional. Realizar los cambios requeridos en la imagen institucional. Elaboración de piezas gráficas (en todos los formatos) y campañas institucionales. Gestión de relaciones públicas. Acompañamiento de eventos institucionales. Actualización y publicación en medios institucionales. Realizar videos para redes sociales y para programa de televisión. Difusión de información, campañas, mensajes e información de eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos.	Boletines de prensa. Fotográfico, diseño y videoteca. Notas del programa de televisión.	Público interno y externo. Partes interesadas Unidades Administrativas de la Administración municipal.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
Proceso Adquisiciones.	Necesidades de Contratación.	Gestionar los recursos para la ejecución del proceso.	Contratos.	Proceso de Comunicación Pública.
Proceso de Comunicación Pública.	Material Audiovisual	Alimentar el banco fotográfico, archivo de diseño, videoteca. Actualización de bases de datos de periodistas.	Banco fotográfico. Bases de datos de periodistas actualizadas.	Proceso de Comunicación Pública.
Alta Dirección. Unidades Administrativas del Municipio. Comunidad en general y partes interesadas.	Requerimientos de las partes interesadas. Plan de acción.	H Atender solicitudes o requerimientos de las partes interesadas, relacionadas con el proceso.	Campañas internas y externas. Medios de comunicación institucional. Acompañamiento en los eventos institucionales. Imagen institucional. Carteleras institucionales actualizadas. Publicaciones en página web y redes sociales. Productos audiovisuales.	Procesos del SIGI. Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas. Concejo Municipal.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
			Comunicación en el espacio público (piezas de gran formato: pasacalle, valla, pasa vía, entre otros). Impresión en pequeños formatos: periódico, plegable, volantes, entre otros).	
Proceso de Comunicación Pública. Proceso Direccionamiento Estratégico.	Plan de Acción.	H Elaboración de informes de gestión.	Informe de gestión.	Alta Dirección, Concejo Municipal y entes de control.
Proceso Direccionamiento Estratégico.	Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Implementar la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública implementada.	Unidades Administrativas. Comunidad y partes interesadas.
Órganos de Control Proceso. Comunicación Pública. Proceso Gestión de	Informe de resultados del proceso. Mapa de Riesgos Ficha de Indicadores	Elaborar informes de seguimiento y medición al proceso. Analizar riesgos del proceso. Analizar los indicadores del proceso.	Informes de análisis y evaluación del proceso. Mapa de Riesgos analizado y actualizado.	Procesos del SIGI Comunidad. Concejo Organismos de control.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

**Fecha actualización:
03/03/2023**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
<p>trámites y Servicios.</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Secretaría de Evaluación y Control</p> <p>Usuarios y partes interesadas.</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 Auditorías Externas</p> <p>Plan de Mejoramiento.</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas.</p>	<p>Analizar las PQRDS.</p> <p>Analizar los productos y servicios no conformes.</p> <p>Aplicar y analizar las encuestas de satisfacción y eficacia de las comunicaciones.</p> <p>Análisis de hallazgos de Auditoria.</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>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 satisfacción y eficacia de las comunicaciones.</p> <p>Hallazgos de Auditoría analizados.</p> <p>Identificación de oportunidades de mejoramiento.</p> <p>Plan de mejoramiento actualizado.</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos.</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: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
<p>Proceso de Comunicación Pública.</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento derivadas del análisis de: Indicadores, Riesgos, Salidas no conformes.</p> <p>Hallazgos de las auditorías internas y externas.</p> <p>Encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones.</p> <p>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias-PQRDS-</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Actualizar y ajustar la Información Documentada del proceso.</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (de Corrección, Correctivas, Preventivas y de Mejora).</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones de mejoramiento (de Corrección, Correctivas, Preventivas y de Mejora) implementadas.</p> <p>Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento.</p> <p>Actualizar la Matriz de Riesgos.</p>	<p>Información Documentada actualizada.</p> <p>Mapa de Riesgos Actualizado (acciones preventivas).</p> <p>Correcciones</p> <p>Acciones correctivas.</p> <p>Acciones preventivas.</p> <p>Plan de Mejoramiento actualizado</p>	<p>Proceso de Comunicación Pública.</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>

4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>1. ITAGÜÍ SEGURA, CON JUSTICIA Y OPORTUNIDADES Orientar, liderar y ejecutar la política pública para la Seguridad Ciudadana Integral en el marco de la protección y garantía de los</p>	<p>Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal.</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>derechos humanos, teniendo como base la convivencia y el acceso a la justicia, el control efectivo del territorio, la protección y atención a la violencia intrafamiliar y al restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, garantizando la atención integral a la población víctima del conflicto armado residente en nuestro territorio, así como las actividades en materia de pedagogía social, archivo y gestión documental que contribuyen a dignificar y recoger la memoria de las víctimas del conflicto armado y generar espacios para la reconciliación y la paz, la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento para la protección de los derechos de los itagüiseños., buscando la articulación de los sectores administrativos y de justicia con presencia en el territorio y de coordinación con el gobierno municipal en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal.</p>	<p>Informando de manera oportuna la oferta institucional y las acciones de gobierno relacionada con el compromiso.</p> <p>Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas.</p> <p>Mejorando la promesa de valor en los tiempos de difusión de la información y/o canales.</p>
<p>2. MOVILIDAD SOSTENIBLE Y URBANISMO SOCIAL Mejorar las condiciones del equipamiento integral urbano de la Ciudad de Itagüí, sus calles, sus escenarios colectivos, cualificarlos y ampliarlos, permitiendo mayores oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia, entregando nuevos espacios y mejorando los existentes</p>	<p>Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal.</p> <p>Difundiendo información en espacios públicos estratégicos que permitan mayor número de usuarios informados acerca de la oferta institucional y acciones de gobierno.</p>
<p>3. EMPLEO, LA ECONOMÍA CREATIVA Y OPORTUNIDADES Consolidar y avanzar en la creación de un ambiente con economía global con enfoque local. Se lideran estrategias como la gestión de una política de retención, fidelización y permanencia de la mediana y gran empresa.</p>	<p>Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal.</p> <p>Informando de manera oportuna la oferta institucional y las acciones de gobierno relacionada con el compromiso.</p> <p>Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas.</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>4. TEJIDO SOCIAL PARA EL SER, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD Consolidación de una ciudad de oportunidades desde las dimensiones poblacional, social, económica y ambiental a partir de un enfoque de intervención social donde se tiene como eje fundamental la familia, la participación, la modernización, la cultura, la salud, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local; como ejes dinamizadores dentro de los criterios de gobernabilidad y gobernanza, y a la luz de las premisas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los tratados internacionales y las apuestas de Colombia como un Estado Social de Derecho y sus principios constitucionales, legales y jurisprudenciales; se hace necesario que la estructura orgánica cuente con un compromiso por la equidad, la cultura y el tejido social.</p>	<p>Superando las expectativas de los usuarios frente al acceso a la información de la oferta institucional relacionada con el empleo, emprendimiento y oportunidades.</p> <p>Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal.</p> <p>Informando de manera oportuna la oferta institucional y las acciones de gobierno relacionada con el compromiso.</p> <p>Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas.</p> <p>Aumentando la credibilidad de los usuarios y partes interesadas frente a la información recibida sobre las acciones de gobierno.</p> <p>Manteniendo actualizada la información en el sitio web.</p>
<p>5. ITAGÜÍ AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE Mejorar las condiciones de uso y apropiación del territorio, ampliando la oferta ambiental; mediante la promoción de acciones para la gestión, planificación, protección y conservación ambiental en la ciudad, con estrategias de consumo y producción sostenible, implementación de tecnologías limpias, uso eficiente y preservación de los recursos naturales; aprovechamiento de residuos sólidos hacia una ciudad de economía circular, fomento de la educación ambiental, cobertura de servicios públicos, optimización de los sistemas de acueductos veredales, promoción de prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático, seguimiento a las actividades industriales, comerciales y/o de servicio; la reducción del riesgo de desastre y la Protección animal; garantizando que esta generación y las futuras, cuenten con una ciudad de oportunidades habitable y resiliente ante los</p>	<p>Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal.</p> <p>Informando de manera oportuna la oferta institucional y las acciones de gobierno relacionada con el compromiso.</p> <p>Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas.</p> <p>Aumentando el número de usuarios sensibilizados sobre la protección y conservación del medio ambiente y la fauna, mediante la articulación con las diferentes unidades administrativas.</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>impactos y los riesgos de desastres</p> <p>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DE OPORTUNIDADES. <i>Fortalecimiento institucional Mejorando continuamente los procesos y fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano de la administración municipal, garantizando la participación y el consenso social, propiciando la sensibilidad individual en un contexto comunitario y territorial.</i></p>	<p>Realizando seguimiento y control al proceso, aplicando acciones de mejoramiento al proceso.</p> <p>Capacitando y sensibilizando a los ejecutores del proceso para mejorar la capacidad y los servicios asociados al proceso.</p> <p>Optimizando el uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso.</p> <p>Aumentando la eficiencia y mejorar el desempeño del proceso a través de la implementación de manera correcta y oportuna de los instrumentos para el seguimiento y mejoramiento del proceso.</p>

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (Generadores de Riesgo):

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
Oportunidad en las comunicaciones	Solicitando, verificando y publicando la información de forma permanente	Secretaría de las 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	Secretaría de las 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	Secretaría de las Comunicaciones	Aprobación de la Información piezas gráficas y medios para publicar
Eficacia en las	Disponiendo la información en diferentes	Secretaría de las	Registro de los medios en que fue



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
comunicaciones	medios y canales.	Comunicaciones	publicada la información
Cumplimiento al Plan de Comunicaciones	Realizando seguimiento a la ejecución de las actividades, mediante el diligenciamiento del instrumento establecido e identificando y reprogramando las actividades no ejecutadas.	Secretaría de las Comunicaciones	Seguimiento al Plan de Comunicaciones
Publicación de información en el sitio web	Verificando la actualización de la información en el sitio web de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC	Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA”.
Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Verificando la implementación de la Política de acuerdo con los requerimientos legales y reglamentarios.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC	Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

6. INDICADORES: (consultar ficha de Indicadores del Proceso).

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

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS – INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

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

Código	Nombre
PR-CP-03	Procedimiento para la publicación y/o actualización de información en la sede electrónica institucional.
PR-CP-04	Procedimiento para la actualización del esquema de publicación.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 10
		Fecha actualización: 03/03/2023

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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los “Requisitos Aplicables” los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualiza los “Responsables” “proveedores” y “Clientes” acorde a la modificación de la Estructura Administrativa. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualiza la referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al “ <i>Aporte Estratégico del Proceso</i> ” de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P.
09	08/03/2022	En el numeral 3 “Descripción de Actividades: (Ciclo PHVA)” Se modificó: <u>En el PLANEAR</u> Actividades: 'Diseño del manual de imagen corporativa' por 'Diseño del manual de identidad'. Salidas: 'Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso' por 'Contexto estratégico'. 'Manual de imagen' por 'Manual de identidad'. Usuarios/ Partes Interesadas: 'Servidores Públicos y particulares que ejerzan funciones públicas' por 'Servidores Públicos' <u>En el HACER</u> Entradas: 'Necesidades comunicacionales de los procesos' por 'Necesidades comunicacionales del proceso'. Actividades: 'Aplicar el manual de imagen corporativa y el plan de imagen institucional' por 'Aplicar el manual de identidad a la imagen institucional'. 'Elaboración de piezas gráficas' y 'Elaboración de campañas institucionales' por 'Elaboración de piezas gráficas (en todo formato) y campañas institucionales'. 'Elaboración de archivo fotográfico, archivo de prensa, archivo de piezas gráficas' por 'Alimentar el banco



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

fotográfico, archivo de prensa, archivo de diseño, videoteca’.

‘Actualización de bases de datos por ‘Actualización de bases de datos de periodistas’.

‘Organización, realización y acompañamiento de eventos institucionales’ por ‘Acompañamiento de eventos institucionales’.

‘Gestión, actualización y publicación en medios institucionales’ por ‘Actualización y publicación en medios institucionales’.

‘Realizar notas de televisión’ por ‘Realizar videos para redes sociales y para programa de televisión’

‘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’ por ‘Difusión de información, campañas, mensajes e información de eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos’.

Salidas:

‘Archivo de prensa, fotográfico, piezas gráficas’ por ‘Archivo de prensa, fotográfico, diseño y videoteca’.

‘Notas de televisión’ por ‘Notas del programa de televisión’.

‘Medios de comunicación’ por ‘Medios de comunicación institucional’.

‘Asesoría en comunicación y protocolo’ por ‘Acompañamiento en los eventos institucionales’.

‘Bases de datos actualizadas’ por ‘Bases de datos de periodistas actualizadas’.

‘Publicidad exterior visual (pasacalles, vallas)’ por ‘Comunicación en el espacio público (piezas de gran formato: pasacalle, valla, pasa vía, entre otros)’.

‘Impresión en pequeños formatos (volantes, periódico, plegables, entre otros) por ‘Impresión en pequeños formatos: periódico, plegable, volantes, entre otros)’.

‘Informes’ por ‘Informe de gestión’.

‘Cartelera internas’ por ‘Cartelera institucionales’.

Usuarios/ Partes Interesadas:

‘Unidades Administrativas de la Administración municipal’ por ‘Unidades Administrativas’.

En el VERIFICAR

Actividades:

‘Analizar las PQRS’ por ‘Analizar las PQRDS’.

Salidas:

‘Informes de análisis y evaluación del proceso’ por ‘Informes de gestión, análisis y evaluación del proceso’.

‘Informe de análisis de PQRS’ por ‘Informe de análisis de PQRDS’.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

En el APLICAR

Entradas:

'PQRSD' por 'Peticiónes, Quejas, Reclamos, denuncias y Sugerencias -PQRDS-
Numeral 5. Puntos críticos de control:

Responsable de Oportunidad en las comunicaciones: 'Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones' por 'Profesional Universitario, técnico, líder de programa y/o secretario de despacho'.

Responsable de la calidad en la información: 'Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones' por 'Profesional Universitario-y/o técnico de la secretaría de las comunicaciones'.

Responsable de la veracidad de la información: 'Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones' por 'Profesional Universitario-y/o técnico de la secretaría de las comunicaciones'.

Responsable Eficacia en las comunicaciones: 'Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones' por 'Profesional Universitario-y/o técnico de la secretaría de las comunicaciones'.

Se eliminó:

En el PLANEAR

Actividades:

'Diseño de políticas de comunicación'.

'Diseño del plan de imagen institucional'.

Salidas:

'Políticas públicas de comunicación'

'Plan de imagen institucional'

'Plan para la producción de piezas gráficas'

Usuarios/ Partes Interesadas:

'Proceso de Adquisiciones'

En el HACER

Entradas:

'Políticas públicas de comunicación'

Actividades:

'Asesoría en comunicación y protocolo'

Salidas:

'Actividades con públicos estratégicos'

'Interacción con públicos objetivos'

'Merchandising y material P.O.P'



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

Documentos asociados: PR-CP-03 Procedimiento para la Comunicación visual

En el Numeral 4. “Aporte estratégico del proceso”, en la columna: cómo lo impacta (características):

Se incluyó:

Objetivo 1: Mejorando la promesa de valor en los tiempos de difusión de la información y/o canales.

Objetivo 2: Difundiendo información en espacios públicos estratégicos que permitan mayor número de usuarios informados acerca de la oferta institucional y acciones de gobierno.

Objetivo 3: Superando las expectativas de los usuarios frente al acceso a la información de la oferta institucional relacionada con el empleo, emprendimiento y oportunidades.

Objetivo 4: Aumentando la credibilidad de los usuarios y partes interesadas frente a la información recibida sobre las acciones de gobierno.

Objetivo 4: Manteniendo actualizada la información en el sitio web.

Objetivo 5: Aumentando el número de usuarios sensibilizados sobre la protección y conservación del medio ambiente y la fauna, mediante la articulación con las diferentes unidades administrativas.

Objetivo 6: Aumentando la eficiencia y mejorar el desempeño del proceso a través de la implementación de manera correcta y oportuna de los instrumentos para el seguimiento y mejoramiento del proceso.

En el Numeral 5. “Puntos críticos de control

Se incluyó:

Texto “Generadores de Riesgo.

Responsable de ‘Cumplimiento al Plan de Comunicaciones: ‘Profesional Universitario-y/o técnico del Área de Comunicaciones’ por ‘Profesional Universitario, técnico, líder de programa y/o secretario de despacho’.

“Publicación de información en el sitio web”, cómo se controla “Verificando la actualización de la información en el sitio web de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios” y el registro de la información documentada “Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA”.

En el Numeral 8 “Documentos Asociados”

Se incluyó:

PR-CP-03 Procedimiento para la publicación de información en el sitio web institucional”

PR-CP-04 Procedimiento para la actualización del esquema de publicación

PR-CP-05 Procedimiento para la publicación de información en el portal web Itagüí transparente”

FO-CP-10 Formato “Esquema de Publicación Web Alcaldía de Itagüí”.

Cambios aprobados, mediante:

Acta N° 2 del 28 de febrero del 2022. Comité Primario. Secretaría de Comunicaciones.

Revisados y validados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

Código: CA-CP-01

Versión: 10

Fecha actualización:
03/03/2023

		Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con el Líder de Proceso y Líder SIGI de la Secretaría de Comunicaciones
10	03/03/2023	<p>Se modificó: Las actividades del planear y hacer (Ciclo PHVA), asociadas a la Secretaría de las Comunicaciones procurando la congruencia y alineación de proveedor-entrada-actividad-salida-parte interesada.</p> <p>Se incluyó: En el Alcance la “Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC”, en el ciclo PHVA en la fase del Hacer la actividad “Implementar la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y sus correspondientes entradas y salidas, el punto crítico de control asociado a la “Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.</p> <p>Se eliminó: En las actividades del planear la denominación “diseño”. En las actividades del verificar, se elimina lo siguiente: “actualizar las estadísticas e indicadores”. En documentos asociados “PR-CP-05 Procedimiento para la publicación de información en el portal web Itagüí transparente”.</p> <p>Cambios aprobados, mediante Acta de Comité Primario No. 02 del 25 de enero de 2023 de la Dirección Administrativa de las TIC, Acta de Comité Primario No. 02 del 3 de febrero de 2023 de la Secretaría de las Comunicaciones. Revisados y validados en Acta de Comité Técnico N° 2 del 03/03/2023 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente con Calidad con los Líder del Proceso y Líderes SIGI de las Secretarías de las TIC y Comunicaciones.</p>