

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARIA DE LAS COMUNICACIONES	ESTRATÉGICO
OBJETIVO	ALCANCE
Gestionar y difundir información oportuna y veraz sobre las noticias, oferta institucional y acciones de gobierno, velando por el posicionamiento de la Administración Municipal.	Inicia con la identificación de necesidades y solicitudes de Comunicación y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las comunicaciones. 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.

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos	Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	MIPG	DIMENSIÓN 1. TALENTO HUMANO
	4.1 Entendiendo la organización y su contexto. 4.2 Entendiendo 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 5.2 Política 6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación De Cambios		1.1 Alcance de la dimensión 1.2. Aspectos mínimos para la implementación de cada política 1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano 1.2.2 Política de Integridad 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.1 Alcance de esta Dimensión 2.2 Aspectos mínimos para la implementación 2.1.1 Política de Planeación institucional 2.1.2 Política de Integridad - Motor de MIPG 2.1.3 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia

Revisado por: Profesional Universitario	Aprobado por: Secretario de Comunicaciones
---	--

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Norma	Requisitos
	7. SOPORTE 7.1 Recursos. 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 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. 9. EVALUACIÓN DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.

Norma	Requisitos
	del Gasto Público 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 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 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

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Norma	Requisitos

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

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	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso (Incluyendo el factor “Cambio Climático”).	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.		Identificar las 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 ejerzan funciones públicas.	Directrices y necesidades de comunicación.		Realizar el diagnóstico interno y externo de comunicaciones.	Necesidades de Contratación.	Medios de Comunicación.
Proceso Comunicación Pública.	Normatividad información de las unidades		Elaborar plan de comunicaciones.	Diagnósticos comunicacionales.	Unidades Administrativas.
			Diseñar manual de identidad Visual.		Entidades Públicas, privadas

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
Proceso Direccionamiento Estratégico ICONTEC	administrativas. ISO 9001:2015 (Adenda Cambio Climático) Plan de Gestión del Cambio Climático Institucional.	Planificar la adaptación del proceso para la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático	Plan de Comunicaciones. Manual de identidad Visual Plan de Gestión del Cambio Climático unidad Administrativa	y partes interesadas. Proceso Comunicación Pública.
Proceso Comunicación Pública	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad administrativa	Incluir en la información documentada asociada al proceso acciones y compromisos tendientes a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático	Información Documentada del Proceso, adaptada para la mitigación de los efectos y adaptación al cambio climático	Proceso Comunicación Pública
Proceso Comunicación Pública. Público interno y externo.	Plan de comunicaciones. Necesidades comunicacionales de los procesos. Manual de identidad visual	Implementar el Plan de Comunicaciones. Aplicar el manual de identidad visual a la imagen institucional. Realizar los cambios requeridos en la imagen institucional. Elaborar de piezas gráficas (en todos los formatos) y campañas institucionales. Gestionar de relaciones públicas. Acompañar eventos institucionales.	Boletines de prensa. Fotografías, diseños y videoteca. Notas del programa de televisión.	Público interno y externo. Partes interesadas Unidades administrativas de la administración municipal.

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
		Actualizar y publicar Información en medios institucionales. Realizar videos para redes sociales y para programa de televisión. Difundir información, campañas, mensajes e información de eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos.		
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. Actualizar de bases de datos de periodistas.	Banco fotográfico. Bases de datos de periodistas actualizadas.	Proceso de Comunicación Pública.
Alta Dirección.		H	Campañas internas y externas.	
Unidades administrativas del Municipio.	Requerimientos de las partes interesadas.		Medios de comunicación institucional.	Procesos del SIGI.
Comunidad en	Plan de acción.		Acompañamiento en los eventos institucionales. Imagen institucional.	Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas.

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
general y partes interesadas.			Carteleros institucionales actualizados. Publicaciones en página web y redes sociales. Productos audiovisuales. Comunicación en el espacio público (piezas de gran formato: pasacalle, valla, pasa vía, entre otros). Impresión en pequeños formatos: periódico, plegable, volantes, entre otros).	Concejo Municipal.
Proceso de Comunicación Pública.	Plan de Acción.	H Elaborar de informes de gestión.	Informe de gestión.	Alta Dirección, Concejo Municipal y entes de control.
Proceso Direccionamiento Estratégico.				
Proceso Direccionamiento Estratégico.	Política de Transparencia y Acceso a la	Implementar la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Política de Transparencia y Acceso a la	Unidades Administrativas.

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
	Información Pública.		Información Pública implementada.	Comunidad y partes interesadas.
Órganos de Control Proceso.	Informe de resultados del proceso.	Elaborar informes de seguimiento y medición al proceso.	Informes de análisis y evaluación del proceso.	Procesos del SIGI Comunidad.
Comunicación Pública.	Mapa de Riesgos	Analizar riesgos del proceso.	Mapa de Riesgos analizado y actualizado.	Concejo Organismos de control.
Proceso Gestión de trámites y Servicios.	Ficha de Indicadores	Analizar los indicadores del proceso.	Indicadores analizados y estadísticas actualizadas.	Proceso Direccionamiento Estratégico.
Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias -PQRS-.	Analizar las PQRDS.	Informe de análisis de PQRDS.	Proceso Comunicación Pública.
Secretaría de Evaluación y Control	Productos o Servicios No Conformes.	Analizar los productos y servicios no conformes.	Informe de análisis de productos y servicios no conformes.	Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.
Usuarios y partes interesadas.	Encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones.	Aplicar y analizar las encuestas de satisfacción y eficacia de las comunicaciones.	Informes de satisfacción y eficacia de las comunicaciones.	Usuarios y partes interesadas.
Proceso Comunicación Pública	Informes de Auditorías Internas.	Análizar hallazgos de Auditoria.	Hallazgos de Auditoría analizados.	
	Informe de Auditorías Externas	Revisar la normatividad aplicable al Proceso.		
		Seguimiento a la eficacia de las acciones del plan de mejoramiento del proceso.	Identificación de oportunidades de	

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
	Plan de Mejoramiento. Bienes y datos de propiedad de los usuarios y partes interesadas. Información documentada del Proceso Matriz de riesgos	Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente, solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso. Verificar que en la información documentada del proceso se incluyan acciones tendientes a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático Realizar seguimiento a la implementación y eficacia las acciones, identificando oportunidades de mejoramiento	mejoramiento. Plan de mejoramiento actualizado. Bienes y datos de propiedad de los usuarios y partes interesadas protegidos. Informes sobre las verificaciones realizadas Plan de Mejoramiento Actas de Asesoría - Compromisos	
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 comunicaciones.	A Actualizar y ajustar la información documentada del proceso. Aplicar acciones de mejoramiento (de Corrección, Correctivas, Preventivas y de Mejora). Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones de mejoramiento (Correctivas, y de Mejora) implementadas (incluyendo las relacionadas con Cambio Climático).	Información documentada actualizada. Mapa de Riesgos Actualizado (acciones preventivas). Correcciones Acciones correctivas. Acciones preventivas. Plan de Mejoramiento	Proceso de Comunicación Pública. Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios/ Partes Interesadas
	Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias-PQRDS- Plan de Mejoramiento	Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento. Actualizar la Matriz de Riesgos.	actualizado	

4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
1. Impulsar el crecimiento económico y empresarial en un ambiente seguro y colaborativo, brindando Asistencia Técnica para el acceso a la justicia, desarrollando iniciativas para la reducción de la violencia, control a la construcción ilegal, protegiendo el bienestar de los habitantes, promocionando el desarrollo empresarial y turístico y fomentando la participación ciudadana para una gestión municipal efectiva.	Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal. Informando de manera oportuna la oferta institucional y las acciones de gobierno relacionada con el compromiso. Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas. Mejorando la promesa de valor en los tiempos de difusión de la información y/o canales.
2. Reducir las brechas sociales atendiendo las necesidades de los ciudadanos de Itagüí promoviendo espacios de participación que permitan el acceso equitativo a oportunidades y servicios, en procura de la garantía de sus derechos, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y la calidad de vida de la comunidad.	Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal. Difundiendo información en espacios públicos estratégicos que permitan mayor número de usuarios informados acerca de la oferta institucional y acciones de gobierno.
3. Mejorar las vías y la vivienda en el territorio, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la gestión de los riesgos y los efectos de cambio climático; procurando condiciones	Disponiendo canales eficaces de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación de la ciudadanía con la administración Municipal.

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
habitacionales dignas para los ciudadanos y acceso a los servicios básicos, con calidad y cobertura; mejorando la conectividad entre diferentes zonas del Municipio, integrando métodos de transporte y reduciendo los tiempos de desplazamiento.	Informando de manera oportuna la oferta institucional y las acciones de gobierno relacionada con el compromiso. Respondiendo de manera oportuna y de fondo las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad y partes interesadas.
4. Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración municipal, mediante la gestión eficiente de los recursos, el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, potenciando en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el bienestar laboral y el desarrollo de competencias y habilidades, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público, evaluando y mejorando continuamente el desempeño de los procesos y la calidad en la prestación de los servicios.	Realizando acciones que fortalezcan en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el bienestar laboral y el desarrollo de competencias y habilidades, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público, evaluando y mejorando continuamente el desempeño de los procesos y la calidad en la prestación de los servicios. Difundiendo información sobre las acciones de gobierno y la oferta institucional que fortalezcan la la confianza de la ciudadanía en la administración municipal

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	Publicaciones de piezas gráficas y material audiovisual
Eficacia en las comunicaciones	Disponiendo la información en diferentes medios y canales.	Secretaría de las Comunicaciones	Registro de los medios en que fue publicada la información

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro
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.

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

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

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
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: Actividades: <u>En PLANEAR</u> Se Incluyo el manual de imagen corporativa’ por ‘Diseño del manual de identidad’. ‘Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso’ por ‘Contexto estratégico’. ‘Usuarios/ Partes Interesadas: ‘Servidores Públicos y particulares que ejerzan funciones públicas’ por ‘Servidores Públicos’ <u>En el HACER - Entradas:</u> Necesidades comunicacionales del proceso’. En Actividades: ‘Aplicar el manual de identidad a la imagen institucional. ‘Elaboración de piezas gráficas (en todo formato) y campañas institucionales’. ‘Alimentar el banco fotográfico, archivo de prensa, archivo de diseño, videoteca’. ‘Actualización de bases de datos de periodistas’. ‘Acompañamiento de eventos institucionales’. ‘Actualización y publicación en medios institucionales’. ‘Realizar videos para redes sociales y para programa de televisión’

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		'Difusión de información, campañas, mensajes e información de eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos'. En Salidas: 'Archivo de prensa, fotográfico, diseño y videoteca'. 'Notas del programa de televisión'. 'Medios de comunicación institucional'. 'Acompañamiento en los eventos institucionales'. 'Bases de datos de periodistas actualizadas'. 'Comunicación en el espacio público (piezas de gran formato: pasacalle, valla, pasa vía, entre otros)'. 'Impresión en pequeños formatos: periódico, plegable, volantes, entre otros)'. 'Informe de gestión'. 'Carteleras institucionales'. En Usuarios/ Partes Interesadas: 'Unidades Administrativas'. <u>En el VERIFICAR</u> Actividades: 'Analizar las PQRDS'. Salidas: 'Informe de análisis de PQRDS'. <u>En el APLICAR</u> Entradas: 'PQRDS- Numeral 5. Puntos críticos de control: 'Profesional Universitario, técnico, líder de programa y/o secretario de despacho'. 'Profesional Universitario-y/o técnico de la secretaría de las comunicaciones'. 'Profesional Universitario-y/o técnico de la secretaría de las comunicaciones'. 'Profesional Universitario-y/o técnico de la secretaría de las comunicaciones'. Se eliminó: <u>En el PLANEAR</u>

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		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' <u>En el HACER</u> 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' 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"

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		Se incluyó: Texto “Generadores de Riesgo. Responsable de ‘Cumplimiento al Plan de Comunicaciones: ‘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 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	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. 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”. Se eliminó: En las actividades del planear la denominación “diseño”. En las actividades del verificar, se

 Alcaldía de Itagüí	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-CP-01
		Versión: 11
		Fecha actualización: 10/03/2025

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		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”. 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.
11	05/11/2024	Se modificó: 4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO: 4 objetivos basados en el nuevo Plan de Desarrollo “Itagüí somos Todos”. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL: REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Publicaciones de piezas gráficas y material audiovisual Se incluyó: La planificacion, ejecucion y seguimiento a la implementacion de acciones de adaptacion del proceso para mitigar lo sefectos del cambio Climatico en la prestacion de los servicios y para la reduccion de gases de efecto Invernadero en la ejecucion del mismo Acta de Comité Primario #13 del 5 de Noviembre de 2024, de la Direccion d elas TIC, validada en Acta N° 3 del 10 de Marzo de 2025 del DAP.