



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Líder del Proceso: Profesional Universitario en Comunicaciones	Tipo de Proceso: Apoyo
Objetivo: Gerenciar estrategias de comunicación internas y externas eficaces que garanticen el posicionamiento de marca de la Entidad, el conocimiento y la participación de los servidores públicos y los ciudadanos en la ejecución del Plan de Desarrollo, apoyado en Programas de fortalecimiento Institucional en el marco de una cultura de Buen Gobierno.	
Alcance: Inicia desde la realización del Diagnóstico interno y externo en comunicaciones, hasta el seguimiento y mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en comunicación interna y externa.	



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015

- 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
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Cliente
- 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 8.2.1 Comunicación con el Cliente
- 9.1.3 Análisis y Evaluación
- 9.2 Auditoria Interna
- 10 Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua

MECI:2014

Requisitos generales:

- 1.3.1. Política de la administración del riesgos
- 1.3.2.2. Identificación del riesgo

Requisitos de Ley Aplicables: Ver FO-PA-04 "Listado Maestro de Documentos Externos"



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

1.3.3. Análisis y valoración del riesgo
 2.1.1. Autoevaluación de control y gestión
 2.3.1. Plan de mejoramiento
 Requisitos específicos:
 1.2.2. Planes, programas y proyectos
 1.2.4. Indicadores de gestión
 3. Información de comunicación Interna y externa (Rendición anual de cuenta con la intervención de los diferentes grupos de interés, veedurías y ciudadanía)

Requisitos de partes interesadas: Ver archivo Partes Interesadas del proceso de comunicaciones.

Requisitos del Cliente: Igualdad de Oportunidades, calidad y oportunidad

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Estado	Legislación aplicable	<p>P</p> 1. Realizar diagnóstico interno y externo de comunicaciones. 2. Diseñar políticas de Comunicación 3. Diseñar Plan de Comunicaciones 4. Diseñar Plan para la Producción de Piezas Gráficas 5. Estructurar Comité de Comunicaciones	Diagnósticos Comunicacionales	Todos los procesos
Planificación del Desarrollo Municipal	Plan de Desarrollo		Plan de Comunicaciones	Soporte Jurídico y Contratación
			Necesidades de Contratación	
Todos los procesos	Necesidades, expectativas y directrices comunicacionales	<p>H</p> 6. Elaborar Plan de Comunicaciones 7. Desarrollar la Agenda Informativa 8. Elaborar archivo de prensa, fotográfico y	Boletines de Prensa Archivo Fotográfico Actividades con	Todos los Procesos Comunidad



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		de comunicación pública 9. Gestionar relaciones con públicos estratégicos 10. Realizar campañas internas y externas 11. Organizar y realizar certámenes y eventos institucionales 12. Brindar asesoría en comunicaciones y protocolo 13. Elaborar material gráfico 14. Actualizar carteleras	Públicos Estratégicos Campañas Internas y Externas Medios de Comunicación Certámenes y Eventos Asesoría en Comunicación y Protocolo Material Bibliográfico Carteleras Internas	
		V 15. Realizar seguimiento y medición al proceso 16. Analizar datos	Informe de resultado del proceso	Evaluación, control y Mejora
		A 17. Tomar acciones para la mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso	Evaluación, control y Mejora



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Documentos	
Código	Nombre
PR-CO-01	Procedimiento para las Comunicaciones Internas
PR-CO-02	Procedimiento para las Comunicaciones Externas
PR-CO-03	Procedimiento para la Elaboración de Piezas Gráficas
PR-CO-04	Encuentros con la comunidad

Recursos		Quien Suministra
Humanos	Alcalde Secretarios de Despacho Equipo de trabajo de comunicaciones	Talento Humano Soporte Jurídico y Contratación
	Físicos	Infraestructura para oficinas: Escritorios, teléfonos, computadores, impresoras, (tecnología apropiada)

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Gestión de la Administración Municipal	La Entidad	Comunidad Siderense, medios de comunicación y otras entidades.	Eventos, boletines de prensa, correo electrónico, redes sociales y medios de comunicación.	Permanente

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
Buena difusión de la información	Cumplimiento a los procedimientos	Profesional Universitario en Comunicaciones	Permanente	Memorandos
Cumplimiento del plan de desarrollo	Reporte de indicadores	Profesional Universitario en Comunicaciones	Trimestral	Programa de indicadores
Oportunidad en las	Solicitando, verificando y	Profesional Universitario	Permanente	Solicitudes



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
comunicaciones	publicando la información de forma permanente			comunicacionales, Piezas gráficas, contenidos informativos
La calidad en la información	Revisión y ajuste de la información que se emite	Profesional Universitario	Permanente	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	Profesional Universitario	Permanente	Aprobación de la Información piezas gráficas y medios para publicar
Eficacia en las comunicaciones	Disponiendo la información en diferentes medios	Profesional Universitario	Permanente	Registro de los medios en que fue publicada la información

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

Ver Ficha Técnica y Tablero de Mando de Indicadores

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

Código: CA-CO-01

Versión:04

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	26-09-2012	Se integra los requisitos de MECI y se adiciona la actividad de Estructurar el Comité de Comunicaciones.
02	27-07-2017	Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta los cambios de la norma ISO 9001:2015 (comunicación interna y externa y planes de control)
03	14-06-2019	Se agrega el procedimiento PR-CO-04 Encuentros con la comunidad al proceso de Comunicaciones.
	29-07-2019	Se revisa el procedimiento y a la fecha no presenta cambios.

Revisado por: Nelson Mario Murillo Castaño

Cargo: Profesional Universitario en Comunicaciones

Firma:

Aprobado por: Johnny Alexander García Yepes

Cargo: **Alcalde**

Firma: