

 <p>Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: CA-CPU-01
			Versión: 4
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Secretario General y Líder del Proceso	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
	Tipo de Proceso: Apoyo		Página 1 de 5

OBJETIVO: Informar a los Usuarios Internos y Externos y Partes Interesadas y comunidad en general los programas, acciones y resultados de la Corporación de manera clara, oportuna y confiable fortaleciendo así la transparencia, la eficiencia y la participación en la gestión pública.	ALCANCE: Este proceso inicia con la definición de las políticas y estrategias de comunicación hasta la evaluación de la eficacia de las comunicaciones.
---	--

REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 APLICABLES AL PROCESO

<p>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>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</p> <p>5. LIDERAZGO</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades 5.2 Política</p> <p>6. PLANIFICACIÓN</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>7. SOPORTE</p> <p>7.1 Recursos. 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada</p>	<p>8. OPERACIÓN</p> <p>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</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10. MEJORA.</p>
---	--

REQUISITOS DEL MIPG APLICABLES AL PROCESO

<p>1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO</p> <p>1.2.2 Política de integridad</p> <p>2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</p> <p>2.1.1 Política de planeación institucional</p> <p>3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</p> <p>3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p>	<p>4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p> <p>7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO</p>
--	--

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
--------------------	-----------------	--------------------	----------------	-----------------

 <p>Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: CA-CPU-01
			Versión: 4
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Secretario General y Líder del Proceso	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
	Tipo de Proceso: Apoyo		Página 2 de 5

<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del SGI • Direccionamiento Corporativo • Fuentes de información primaria • Gestión Financiera y Contable 	<ul style="list-style-type: none"> • Opiniones sobre la gestión • Directrices Corporativas • Estructura Organizacional • Información • Necesidades de comunicación 	P	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar el estado de las comunicaciones 2. Fijar políticas de comunicaciones 3. Elaborar el plan estratégico de comunicaciones 4. Definir responsabilidades de comunicación, Matriz de comunicación Primaria 5. Asegurar la disponibilidad de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de comunicación pública (Caracterización del proceso) • Plan de comunicaciones • Solicitud de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del SGI • Entes de control • Proceso Gestión Financiera y Contable • Concejo Municipal • Usuarios Internos y Externos
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Corporativo • Procesos del SGI • Compras y Contratación • Clientes y partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de comunicación pública • Plan de Comunicaciones • Caracterización de Veedurías Ciudadanas • Solicitudes de comunicación • Opiniones sobre la gestión de las comunicaciones • Información 	H	<ol style="list-style-type: none"> 6. Promover las responsabilidades de comunicación interna y externa 7. Brindar apoyo a las comunicaciones oficiales de los Corporados 8. Recepcionar solicitudes de comunicación 9. Apoyar la gestión de las comunicaciones de cada uno de los procesos del SGI 10. Solicitar la contratación de los recursos necesarios para la prestación del servicio 11. Ejecutar el plan de comunicaciones 12. Administrar la página Web 13. Administrar el correo institucional. 14. Evaluar la eficacia de las comunicaciones 15. Brindar Apoyo comunicacional a todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de comunicación • Registro de solicitudes de comunicación • Solicitud de recursos • Registros del plan de comunicaciones • Informe de la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del SGI • Entes de control • Corporados • Usuarios Internos y Externos y partes interesadas • Comunidad en General • Administración Municipal • Entes descentralizados

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: CA-CPU-01
			Versión: 4
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Secretario General y Líder del Proceso	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
	Tipo de Proceso: Apoyo		Página 3 de 5

<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Corporativo • Entes de control • Evaluación Independiente • Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Indicadores calculados • Acta de la revisión por la dirección • Informes de auditorías • Informes de Encuestas • Mapa de riesgos • PQRDS • Planes de mejoramiento 	V	<p><u>Auto Controles Preventivos:</u></p> <p>16.Verificación de la veracidad de la información y sus fuentes antes de emitirla</p> <p>17.Seguimiento a los planes de comunicaciones</p> <p>18.Actualización de las políticas de comunicación</p> <p><u>Auto Controles Correctivos:</u></p> <p>19.Corregir o repetir el comunicado</p> <p><u>Análisis de Datos:</u></p> <p>20.Analizar los informes de gestión</p> <p>21.Analizar los indicadores de gestión</p> <p>22.Analizar los informes de auditorías</p> <p>23.Efectuar seguimiento a los planes de mejoramiento</p> <p>24.Analizar los riesgos, gestión, controles y oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados del seguimiento y medición al proceso • Actualización de los riesgos, Matriz de riesgos • Evaluación de los planes de gestión y de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control • Evaluación Independiente • Direccionamiento Corporativo • Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Comunicación Pública • Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo • Órganos de control 	<p>Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora para corregir las desviaciones potenciales y reales detectadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la gestión del proceso • Análisis de PQRS • Hallazgos de Auditorías Internas y Externas • Resultados de Encuestas e percepción 	A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso 2. Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, y de mejora). 3. Actualizar el Mapa de Riesgos 4. Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Información Documentada actualizada • Acciones Correctivas Implementadas • Acciones de Mejora Implementadas • Mapa de Riesgos actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de control • Proceso Comunicación Pública • Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo

 <p>Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: CA-CPU-01
			Versión: 4
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Secretario General y Líder del Proceso	Fecha de Aprobación: 15/04/2019
	Tipo de Proceso: Apoyo		Página 4 de 5

	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Salidas No Conformes • Análisis de los riesgos • Análisis de Indicadores de gestión 			
Recursos		Documentos Internos – Procedimientos (PR)		Documentos Externos
<p>Físicos: Oficinas dotadas, Hardware y Software Comercial, Medios de Comunicación; Carteleras, Internet, cámara fotográfica.</p> <p>Humanos: Secretario General y Personal de Apoyo Administrativo</p> <p>Ambiente de Trabajo: Temperatura Ambiente, Iluminación Adecuada, Fuera de Ruido. (Ver Matriz de Riesgos)</p>		<p>PR-CPU-01: Comunicación Organizacional e Informativa</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado Maestro de Documentos (Normograma) • Gestión Transparente (publicación) • Gobierno en Línea <p>Constitución Política, Art. 16, 20 y 270 Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas Decreto 415 de 2016 Decreto 2170 de 2002, Transparencia en la Contratación Decreto 3622 de 2005, Art. 7, Política de Democratización de la Admón. Pública. Guía de Administración del Riesgo Políticas de Comunicación y Publicación del Concejo de Sabaneta.</p>

Indicadores

Nombre del Indicador	Tipo	Fórmula	Fuente de verificación	Meta	Tendencia	Frecuencia de Medición	Responsable
Satisfacción con las comunicaciones Internas	Efectividad	Número de encuestados satisfechos con las comunicaciones / número total de encuestados x 100	Encuestas	100%	Mantener	Semestral	Asesora de Comunicaciones

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Código: CA-CPU-01
				Versión: 4
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Secretario General y Líder del Proceso		Fecha de Aprobación: 15/04/2019
	Tipo de Proceso: Apoyo			Página 5 de 5

Cumplimiento del Plan de Comunicaciones	eficacia	Número de publicaciones realizadas oportunamente / número total de publicaciones a realizar x 100	Plan de Comunicaciones Publicaciones	100%	Mantener	Semestral	Asesora de Comunicaciones
Eficacia de las Comunicaciones Externas		N° de personas Informadas	Redes Sociales Publicaciones Asistencia a eventos	Aumentar	aumentar	Semestral	Asesora de Comunicaciones