

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-CP-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	1 DE 6

OBJETIVO: Gestionar la comunicación organizacional e informativa de la Alcaldía Local a través del diseño de estrategias de que permitan suministrar información institucional clara, concisa y pertinente, en aras de fortalecer las relaciones con la comunidad y los servidores públicos	LIDER: Alcalde Local	ALCANCE: Inicia con la elaboración del diagnóstico de la comunicación organizacional, informativa y rendición de cuentas a la comunidad y termina con el seguimiento al plan de comunicaciones y la toma de decisiones para mejorar el desempeño del proceso.
--	-----------------------------	--


PROVEEDOR	ENTRADA	T I P O	ACTIVIDADES	P C C	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES
Gobierno Nacional Proceso Comunicación Pública local Todos los procesos	Sistemas de Gestión de Calidad Normatividad vigente del proceso Lineamientos de Direccionamiento estratégico	P	Definir las políticas, planes, programas e instrumentos para el proceso de comunicación Interna y externa para la Alcaldía Local Documentar procesos y procedimientos Identificar requisitos legales y reglamentarios	1	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario Comunicación Publica	Políticas de comunicación pública Procedimientos, instructivos formatos, indicadores del proceso Requisitos legales y reglamentarios identificados Normograma	Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica
Gobierno Nacional Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica	Plan de desarrollo Local Normatividad vigente Políticas de comunicación pública Contexto Estratégico de la Localidad Necesidades de comunicación organizacional Encuestas participativas	P	Identificar las necesidades de comunicación de los procesos de la Alcaldía Local Elaborar el diagnóstico de la situación de la comunicación organizacional, informativa Elaborar el plan de acción del proceso Diseñar, actualizar y socializar el plan institucional de comunicación.	2	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario Comunicación Publica	Necesidades priorizadas Lineamientos comunicativos de la Alcaldía Local. Diagnostico organizacional e informativo Plan de acción de comunicación Plan Institucional de comunicación socializado	Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-CP-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	2 DE 6

Gobierno Nacional Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica Medios de Comunicación Masivos y Virtuales	Plan de desarrollo Local Necesidades y Expectativas de comunicación Normatividad Aplicable Diagnostico organizacional, informativo y de rendición de cuentas Plan de acción de comunicación Plan institucional de comunicación socializado Historias, noticias, hechos, actos e Información, relevantes	H	Obtener y brindar información clara, concisa y pertinente para la divulgación en los medios de comunicación a nivel regional, local y nacional Diseñar las estrategias para publicar la información que surge en la Alcaldía Local a través del equipo de comunicaciones. Diseñar las campañas publicitarias y contenidos a emitir en el canal de comunicación institucional para promover el bienestar y desarrollo integral de la población municipal. Diseñar las estrategias de comunicación institucional en las redes sociales y pagina web Ejecutar el Plan institucional de Comunicación	3	Alcalde (sa) Local Profesional Universitario Comunicación Publica	Información clara, concisa y pertinente brindada Estrategias de comunicación Campañas publicitarias definidas Publicaciones hechas en internet, a través de la página web institucional. Redes sociales y boletines vía correo electrónico Registros fotográficos Ruedas de prensa	Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica Medios de comunicación masivos y virtuales Usuarios de las redes sociales e internet.
Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica	Plan de desarrollo Local Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica Medios de comunicación masivos y virtuales Usuarios de las redes sociales e internet.	H	Atender la agenda informativa de la Alcaldía Local Elaborar los archivos de prensa Boletines y comunicados Coordinar y apoyar los eventos Institucionales. Mantener actualizada la información del portal web Coordinar la divulgación de campañas y/o estrategias publicitarias internas y externas	4	Alcalde (sa) Local Profesional Universitario Comunicación Publica	Agenda informativa para difundir en medios Boletines y comunicados de prensa Lanzamientos de Programas, proyectos y campañas, ruedas de prensa Archivos de audio, audiovisual, notas y demás publicaciones hechas en medios escritos, audiovisuales o en medios web Reporte Actividades realizadas Publicaciones en medios de comunicación Institucional y portal web actualizado	Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica Medios de Comunicación Masivos y Virtuales


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-CP-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	3 DE 6

Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica Medios de Comunicación Masivos y Virtuales	Información externa, Historias, noticias, hechos, actos, eventos institucionales Reporte Actividades realizadas	V	Realizar la retroalimentación de los eventos e información emitida a través de los medios de comunicación Realizar Seguimiento y evaluación del plan de acción Diligenciar indicadores del proceso	5	Alcalde (sa) Local Profesional Universitario Comunicación Publica	Informes de seguimiento del proceso Seguimiento al plan de acción Evaluación del plan de acción Indicadores de gestión Mapas de riesgos actualizados Acciones correctivas y de mejora	Direccionamiento estratégico Ciudadanos y Grupos de interés Todos los procesos Proceso Comunicación Publica Medios de Comunicación Masivos y Virtuales
Proceso Control Interno Evaluación independiente Calidad y mejoramiento continuo Seguimiento y Mejora Entes externos de control Todos los procesos	Informes de Gestión Informes de seguimiento del proceso Informes de auditoría Resultados de los indicadores Mapa de Riesgos acciones correctivas y de mejora	A	Elaborar e implementar acciones correctivas. Identificar y gestionar oportunidades Implementar acciones en pro de la mejora del proceso	6	Alcalde (sa) Local Profesional Universitario Comunicación Publica	Acciones correctivas Planes de mejoramiento Evidencias de las acciones en pro de la mejora	Proceso Control Interno Evaluación independiente Calidad y mejoramiento continuo Seguimiento y Mejora Entes externos de control Todos los procesos Proceso Comunicación Publica

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-CP-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	4 DE 6

SEGUIMIENTO AL PROCESO					RECURSOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MÉTODO	REGISTRO	FRECUENCIA	
Determinar nivel de ejecución de publicaciones externas realizadas de acuerdo al plan de comunicaciones.	Profesional Universitario Comunicación Publica	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador oportunidad de la difusión de las comunicaciones externas	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar nivel de ejecución de publicaciones internas realizadas de acuerdo al plan de comunicaciones	Profesional Universitario Comunicación Publica	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador oportunidad de las comunicaciones internas	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el nivel de ejecución de publicaciones impresas y digitales realizadas de acuerdo al plan de comunicaciones	Profesional Universitario Comunicación Publica	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador índice publicaciones impresas y digitales	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el porcentaje de ejecución de artículos publicados en el periodo	Profesional Universitario Comunicación Publica	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador porcentaje de cumplimiento en la publicación de noticias	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el porcentaje de ejecución de campañas realizadas en el periodo	Profesional Universitario Comunicación Publica	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador porcentaje de cumplimiento de las Campañas realizadas	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el porcentaje de publicaciones realizadas en el periodo	Profesional Universitario Comunicación Publica	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador porcentaje de publicación de información	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico


MEDICIÓN AL PROCESO				
INDICADOR	TIPO	RESPONSABLE CÁLCULO	FÓRMULA PARA CÁLCULO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS
Oportunidad de la difusión de las comunicaciones externas.	Eficacia	Profesional Universitario Comunicación Publica	No de publicaciones externas realizadas oportunamente/No de solicitudes Recibidas * 100	Trimestral
Oportunidad de las comunicaciones internas	Eficacia	Profesional Universitario Comunicación Publica	No de publicaciones internas realizadas oportunamente/No de Publicaciones internas requeridas * 100	Trimestral
Publicaciones impresas y digitales	Eficacia	Profesional Universitario Comunicación Publica	No de publicaciones impresas y digitales realizadas /No de publicaciones impresas y digitales solicitadas *100	Trimestral

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-CP-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	5 DE 6

Porcentaje de cumplimiento en la publicación de noticias	Eficacia	Profesional Universitario Comunicación Publica	No de artículos publicados / No artículos proyectados	Trimestral
Campañas realizadas	Eficacia	Profesional Universitario Comunicación Publica	Número de campañas realizadas/Número de campañas programadas	Trimestral
Publicación de información	Eficacia	Profesional Universitario Comunicación Publica	Porcentaje de publicación de información/Total de documentos de la Rendición de Cuentas	Trimestral

DOCUMENTOS, INDICADORES Y REGISTROS			
DOCUMENTOS	INDICADORES	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan de Desarrollo Distrital Plan de Desarrollo Local Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano MN-CP-01 Manual de comunicaciones	1. FT-CP-01 Oportunidad de la difusión de las comunicaciones externas 2. FT-CP-02 Oportunidad de las comunicaciones internas 3. FT-CP-03 Publicaciones impresas y digitales 4. FT-CP-04 % De cumplimiento en la publicación de noticias 5. FT-CP-05 Campañas realizadas 6. FT-OP-06 Publicación de información	PR-CP-01 Procedimiento comunicación interna y externa	FG-CP-01 Formato Matriz de comunicación FG-CP-02 Formato Plan de Comunicación FG-CP-03 Formato Encuesta de satisfacción de comunicación

REQUISITOS			
GESTIÓN DEL RIESGO	LEGALES	NTCGP 1000:2009	MIPG DIMENSIÓN / POLÍTICA
Ver mapa de riesgos	Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Decreto 2573 de 2014, Acuerdo No. 060 de 2001, Ley 850 de 2003, Decreto 1499 de 2017, Conpes 3654 de 2010, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.1 compromiso de la dirección, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.3 política de la calidad, 5.4.1.objetivos de la calidad, 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad., 5.5.1. Responsabilidad y autoridad, 5.5.2. Representante de la dirección, 5.5.3 comunicación interna, 5.6. Revisión por la Dirección, 6.2.Talento Humano, 6.2.1. Generalidades, 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia, 7.2. Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3. Comunicación con el cliente, 7.4.1. Adquisición de bienes y servicios, 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos 8.1 generalidades 8.2 Seguimiento y medición	2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación-Política Planeación Institucional 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados- Política Servicio Al Ciudadano 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados- Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública 4ª Dimensión Evaluación de Resultados- Política Seguimiento y evaluación de desempeño institucional 5ª Dimensión Información y Comunicación-Política Gestión documental 5ª Dimensión Información y Comunicación – Política Transparencia, acceso a la información pública y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-CP-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	6 DE 6

		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.4 Análisis de datos, 8.3 control del producto y/o servicio no conforme no conforme, 8.4 análisis de datos , 8.5 mejora 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva	lucha contra la corrupción
--	--	---	----------------------------

Control de cambio

FECHA:	RAZON DEL CAMBIO:	NUEVA VERSION:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

ELABORÓ		REVISÓ Y APROBÓ
NOMBRE:	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
CARGO:	Profesional Universitario	Alcalde Local
FIRMA:	Original firmado	Original firmado