




 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Versión: 02	
		Pág. 1	

PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	RESPONSABLE:	DIRECTOR (A) RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES - SECRETARÍA DE APOYO A LA GESTION
OBJETIVO:	DIFUNDIR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN, HACIENDO USO ADECUADO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, PARA PROVEER EN FORMA OPORTUNA, EFICIENTE Y TRANSPARENTE LA INFORMACIÓN COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN.		
ALCANCE:	INICIA CON LA PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, CONTINUA CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES, LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, LA ADMINISTRACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE GRUPOS DE INTERÉS, LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PERIODÍSTICA PARA DIFUSIÓN EN DISTINTOS MEDIOS Y FINALIZA CON EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO.		



Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) Planeación Estratégica Contexto Estratégico (DOFA) Necesidades de clientes internos y externos Registros de actividades internas y externas Noticias de medios masivos 	P	PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas Necesidades de Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/07/30	
		Pág. 2	



Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas 	H	EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES Y A LA ESTRATEGIA DE REDICIÓN DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo organizacional y gestión institucional difundida de manera oportuna y veraz Registros de asistencia a reuniones de socialización y demás actividades de comunicación y rendición de cuentas Ver PRO-GCO-01 ORGANIZACIÓN DE ACTOS PROTOCOLARIOS Ver Instructivos <ul style="list-style-type: none"> ELABORACIÓN BOLETIN DE PRENSA (INS-CGO-02) ELABORACIÓN BOLETÍN INTERNO (INS- CGO -03) REALIZACIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS (INS- CGO -08) 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/07/30	
		Pág. 3	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas 	H	ADMINISTRAR LA IMAGEN CORPORATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> Imagen corporativa acorde con los lineamientos normativos y propios de la entidad Ver PRO-CGO-02 RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS Ver instructivos <ul style="list-style-type: none"> DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL (INS- CGO -05) ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA (INS-CGO -07) 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Información de grupos de interés Bases de datos 	H	MANTENER Y ACTUALIZAR BASES DE DATOS DE GRUPOS DE INTERÉS.	<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos actualizadas con la información de los grupos de interés y demás partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas Necesidades de las áreas de difusión y 	H	PRODUCIR INFORMACIÓN PERIODÍSTICA PARA SU DIFUSIÓN EN DISTINTOS MEDIOS Y FORMATOS Y ENTREGA A LA CIUDADANÍA.	<ul style="list-style-type: none"> Información periodística: Boletines de prensa Boletines virtuales Informes, Artículos 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
	Pág. 4	Vigente desde: 2018/07/30	



Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	comunicación de información			<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones en powerpoint Ver Instructivos <ul style="list-style-type: none"> ELABORACIÓN BOLETIN DE PRENSA (INS-CGO-02) ELABORACIÓN BOLETÍN INTERNO (INS- CGO -03) REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PERIODICO INSTITUCIONAL (INS- CGO -04) DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL (INS- CGO -05) PRODUCCIÓN DE MEDIOS AUDIOVISUALES (INS-CGO-06) Ver PRO-CGO-02 RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y Comunicación Medios masivos de comunicación Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas 	V	REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE COMUNICACIONES, A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTASY RETROALIMENTACIÓN DE NOTICIAS Y PUBLICACIONES EN MEDIOS MASIVOS.	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias del seguimiento del Plan de Comunicaciones Evidencias del seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas Informes de impacto 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/07/30	
		Pág. 5	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
				de la estrategia de comunicaciones	
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas Bases de datos actualizadas con la información de los grupos de interés y demás partes interesadas Informes de impacto de la estrategia de comunicaciones 	V A	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento del proceso Indicadores de Gestión Mapas de riesgos actualizados Acciones Correctivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
Área física, con modulares y divisiones. Hardware y Software	Secretario, Profesionales, Asesores, Técnicos, Tecnólogos,	Ver Presupuesto



Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso			
Requisitos MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 5ª dimensión: Información y comunicación 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 7. Apoyo Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 7. Apoyo Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Versión: 02	
		Vigente desde: 2018/07/30	
		Pág. 6	

Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso		
Requisitos del cliente	Requisitos legales y reglamentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Pertinente • Viable • Oportuno • Claro • Legal • Idóneo 	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Útil • Cumple requisitos <p>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</p>	Ver Normograma del Proceso

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
<ul style="list-style-type: none"> • Auto evaluación del proceso • Auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de la información de la comunicación de la Alcaldía de Ibagué trabaja por la imagen de la entidad mediante el diseño de estrategias de comunicaciones coherentes con la misión y visión de la misma, fomentando la identidad corporativa y la comunicación eficaz con las partes interesadas, siendo el Alcalde y los Secretarios de despacho los voceros de la entidad ante los medios de comunicación. • Los servidores públicos de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Ibagué (Personal de planta, contratistas o pasantes) que realicen actividades asociadas con la comunicación organización e informativa, deben alinearse con lo establecido en el proceso de Gestión de la Información y la comunicación. 	Ver mapa de riesgos.

Documentos		Registros
<p>INSTRUCTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN DE ACTOS PROTOCOLARIOS (IN S-GCO-01) • BOLETIN INTERNO (INS- GCO -02) • COMUNICADO DE PRENSA (INS- GCO -03) • REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PERIODICO INSTITUCIONAL (IN S- GCO -04) • DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL (INS-GCO -05) 	<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y ORGANIZACIONAL (PRO-CGO-01) <p>MANUALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMAGEN CORPORATIVA (MAN- CGO -01) • COMUNICACIONES (MAN- CGO -02) 	<p>FORMATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FORMATO DE ASISTENCIA PARA RENDICIÓN DE CUENTAS (FOR-02-PRO- GCO -01) • FORMATO DE REQUERIMIENTO - APOYO COMUNICACIONES (FQR-04-PRO- GCO -01) • FORMATO PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS (FOR-03-PRO- GCO -01) • PLANILLA DE ASISITENCIA INTERNA (FOR-04-GCO-01)

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/07/30	
		Pág. 7	

Documentos	Registros
<ul style="list-style-type: none"> • PRODUCCIÓN DE MEDIOS AUDIOVISUALES (INS-GCO -06) • RENDICION DE CUENTAS (INS-GCO -07) • RUEDAS DE PRENSA (INS- GCO -08) 	

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GCO-01	Eficiencia en la realización del boletín virtual interno.	Eficacia
IND-GCO-02	Eficiencia en la realización del periódico institucional de la Alcaldía de Ibagué.	Eficacia
IND-GCO-03	Oportunidad de respuesta solicitudes formato de Apoyo.	Eficacia

Control de cambios		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
2015/12/11	Edición inicial del documento	01
2018/07/30	Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos. Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 14001 y 18001, así como los parámetros de seguimiento y medición.	02