




 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		Pág. 1	

PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	RESPONSABLE:	DIRECTOR (A) RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES - SECRETARÍA DE APOYO A LA GESTIÓN
OBJETIVO:	DIFUNDIR PERMANENTEMENTE 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-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		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-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		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 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL (INS-GCO-05) Ver PRO-CGO-02 RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS Ver instructivos ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA (INS-GCO-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
<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 	H	PRODUCIR INFORMACIÓN PERIODÍSTICA PARA SU DIFUSIÓN EN DISTINTOS MEDIOS Y FORMATOS Y	<ul style="list-style-type: none"> Información periodística: Boletines de prensa Boletines virtuales Informes, 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos)

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		Pág. 4	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> • Medios masivos de comunicación • Ciudadanía • Todos los procesos 	<p>áreas de difusión y comunicación de información</p>		ENTREGA A LA CIUDADANÍA.	<ul style="list-style-type: none"> • Artículos • Presentaciones en powerpoint • Ver Instructivos • ORGANIZACIÓN DE ACTOS PROTOCOLARIOS (INS-GCO-01) • ELABORACIÓN COMUNICADO DE PRENSA (INS-GCO-02) • ELABORACIÓN BOLETÍN INTERNO (INS-GCO-03) • REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PERIODICO INSTITUCIONAL (INS-GCO-04) • DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL (INS-GCO-05) • PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL (INS—GCO-06) • REALIZAICÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS (INS-GCO-07) 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios masivos de comunicación • Ciudadanía • Todos los procesos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		Pág. 5	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
				<ul style="list-style-type: none"> ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA (INS-GCO-08) PRODUCCIÓN RADIAL (INS-GCO-09) Ver PRO-CGO-02 RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS 	
<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 CUENTAS Y 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 de la estrategia de comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos
<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 	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



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		Pág. 6	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
	comunicaciones				

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 dimensión: 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
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 Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Normograma del Proceso	



Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-01	
		Versión: 02	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2018/26/11	
		Pág. 7	

<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. 	<p>Ver mapa de riesgos.</p>
---	--	-----------------------------

Documentos		Registros
<p>INSTRUCTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN DE ACTOS PROTOCOLARIOS (INS-GCO-01) • ELABORACIÓN COMUNICADO DE PRENSA (INS-GCO-02) • ELABORACIÓN BOLETÍN INTERNO (INS-GCO-03) • REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PERIODICO INSTITUCIONAL (INS-GCO-04) • DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL (INS-GCO-05) • PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL (INS-GCO-06) • REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS (INS-GCO-07) • ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA (INS-GCO-08) • PRODUCCIÓN RADIAL (INS-GCO-09) 	<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y ORGANIZACIONAL (PRO-GCO-01) • RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS (PRO-GCO-02) <p>MANUALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES (MAN-GCO-02) • IMAGEN CORPORATIVA (MAN- CGO -01) <p>PLANILA DE ASISTENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLANILLA DE ASISTENCIA EXTERNA (FOR-01-PRO- CGO -01) 	<p>FORMATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FORMATO DE ASISTENCIA PARA RENDICIÓN DE CUENTAS (FOR-01-PRO-GCO-02) • REQUERIMIENTO – APOYO COMUNICACIONES (FOR-02-PRO-GCO-03) • PREGUNTAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS (FOR-03-PRO-GCO-02) • PLANILLA DE ASISTENCIA EXTERNA (FOR-04-PRO-GCO-02) • PRESTAMO DE ELEMENTOS (FOR-05-PRO-GCO-01)

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-01	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Versión: 02	
		Vigente desde: 2018/26/11	
		Pág. 8	

Código	Nombre del Indicador	Tipo
	Herramientas de comunicación y divulgación de Gestión de la Administración Municipal para la ciudadanía.	Eficacia
	Ciudadanos Ibaguereños conocen ampliamente la gestión de la Administración Municipal de Ibagué	Impacto

Control de cambios		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
2015/12/11	Edición inicial del documento	01
2018/11/27	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