




 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 1	

PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	RESPONSABLE:	JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES
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 ESTRATEGICO 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	DEFINIR LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ.	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Comunicaciones. Ver: <i>MAN-GCO-02</i> Estrategia de Rendición de Cuentas. Manual de Imagen Corporativa. Ver: <i>MAN-GCO-01</i> 	<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: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 2	



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 Estratégico de Comunicaciones 	H	IDENTIFICAR E IMPLEMENTAR PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES DE RADIO, TELEVISIÓN, MEDIOS IMPRESOS Y VIRTUALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de información en el portal web institucional. <i>Ver: INS-GCO-05</i> Realización y difusión del periódico institucional. <i>Ver: INS-GCO-04</i> Producción radial. <i>Ver: INS-GCO-09</i> Producción audiovisual. <i>Ver: INS-GCO-06</i> 	<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"> Plan Estratégico de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas Manual de Imagen Corporativa 	H	ADMINISTRAR LA IMAGEN CORPORATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de información en el portal web institucional. <i>Ver: INS-GCO-05</i> Organización y realización de ruedas de prensa. <i>Ver: INS-GCO-08</i> 	<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: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2019/10/30	
		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 Estratégico de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas Manual de Imagen Corporativa Necesidades de las áreas de difusión y comunicación de información 	H	PRODUCIR Y DIVULGAR INFORMACIÓN PERIODÍSTICA DE LOS PROGRAMAS, PROYECTOS Y ACCIONES DE LA ALCALDÍA Y SUS ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados de prensa. Ver: <i>INS-GCO-02</i> Realización y difusión del periódico institucional. Ver: <i>INS-GCO-04</i> Producción audiovisual. Ver: <i>INS-GCO-06</i> Difusión de información en el portal web. Ver: <i>INS-GCO-05</i> 	<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"> Plan Estratégico de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas Manual de Imagen Corporativa 	H	GARANTIZAR LA DISPOSICIÓN OPORTUNA Y ADECUADA DE LA LOGÍSTICA DE COMUNICACIONES REQUERIDA EN LA REALIZACIÓN DE LOS ACTOS PROTOCOLARIOS Y EVENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias de la organización de actos protocolarios. Realización de audiencias públicas de rendición de cuentas. Ver: <i>INS-GCO-07</i> 	<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: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 4	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y la Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Comunicaciones Estrategia de Rendición de Cuentas 	H	REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN EMITIDA POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo focalizado. 	<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	REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DIRECTORIOS INSTITUCIONALES Y 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) Medios masivos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Información de grupos de interés Bases de datos 	H	ELABORAR LOS DECRETOS DE CONDECORACIÓN, MENCIONES DE RECONOCIMIENTO, MOCIONES DE DUELO, TARJETA DE INVITACIÓN Y NOTAS DE ESTILO	<ul style="list-style-type: none"> Decretos de condecoración. Menciones de reconocimiento. Mociones de Duelo. Tarjetas de invitación Notas de estilo. 	<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-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 5	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<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 Estratégico 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. 	<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 Estratégico 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Versión: 04	
		Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 6	



RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso • Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades. • Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de planta asignado a la dependencia responsable del proceso, según el decreto de planta de personal vigente. • Contratistas de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión, según la necesidad de la administración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para la operación del proceso.

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.	Ver Matriz de Requisitos HSEQ	Ver Matriz de Requisitos HSEQ	Ver Matriz de Requisitos HSEQ
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><i>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</i></p>	Ver Normograma del Proceso	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Versión: 04	
		Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 7	

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. 	<p><i>Ver Mapa de Riesgos del Proceso.</i></p>

DOCUMENTOS		REGISTROS
<p>MANUALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMAGEN CORPORATIVA (MAN- CGO -01) • PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES (MAN-GCO-02) • MANUAL DE LOGÍSTICA Y PROTOCOLO (MAN-GCO-03) <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y ORGANIZACIONAL (PRO-GCO-01) <p>INSTRUCTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN DE ACTOS PROTOCOLARIOS (INS-GCO-01) 	<p>INSTRUCTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE RUEDAS DE PRENSA (INS-GCO-08) • PRODUCCIÓN RADIAL (INS-GCO-09) 	<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-04) • 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)

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Vigente desde: 2019/10/30	
		Pág. 8	

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (VER MATRIZ DE INDICADORES)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GCO-01	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de comunicaciones.	Eficacia
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
2019/05/28	Actualización del documento teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional adoptada mediante Decreto 1000-004 de enero de 2019 y el nuevo Modelo de Operación por Procesos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de febrero de 2019, así como los ajustes propios del proceso.	03
2019/10/30	Actualización de los Requisitos	04