



## CARACTERIZACION DE PROCESOS

**CODIGO: C-IC-01**

**VERSION: 02**

**Página 1 de 3**

**Proceso: Información y Comunicación Pública**

Requisitos de la NTCGP 1000:2004 aplicables: 5.5 – 7.2 – 7.2.3 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.4 – 8.5

**Objetivo:** Mantener flujos de información precisa y oportuna para la eficiente realización de la Administración Pública y difundir en forma amplia y transparente a las partes interesadas el funcionamiento y los resultados de la Gestión de manera que se fortalezca la participación ciudadana.

**Responsable:** Alcalde y Secretario de Apoyo Ciudadano y Servicios Generales

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunidad</li> <li>▪ Estado</li> <li>▪ Alcalde</li> <li>▪ Concejo Municipal</li> <li>▪ Procesos del SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades y expectativas comunicacionales</li> <li>▪ Normatividad aplicable</li> <li>• Hechos que requieren ser comunicados</li> <li>▪ Plan de Desarrollo</li> <li>▪ Actos Administrativos</li> <li>▪ Política y objetivos de</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>P</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realización de diagnóstico interno de información y comunicación</li> <li>▪ Identificación fuentes de información</li> <li>▪ Recolección de información</li> <li>▪ Elaboración matriz de comunicaciones de comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados diagnósticos de información y comunicación</li> <li>▪ Carteleras internas</li> <li>▪ Boletines informativos</li> <li>▪ Bases de datos de personas e instituciones con que se relaciona la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno</li> <li>▪ Comunidad</li> <li>▪ Servidores público</li> <li>▪ Entes de control y entes gubernamentales</li> </ul>

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Rodrigo Alexander Montoya Castrillon Firma: Fecha: 30 de Octubre de 2009 Cargo: Secretario Apoyo Ciudadano y Servicios Generales	Nombre: Blanca Ines Sánchez Firma: Fecha: 30 de Octubre de 2009 Cargo: Representante de la Dirección	Nombre: Luís Guillermo Escobar Vásquez Firma: Fecha: 30 de Octubre de 2009 Cargo: Alcalde



## CARACTERIZACION DE PROCESOS

**CODIGO: C-IC-01**

**VERSION: 02**

**Página 2 de 3**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios públicos</li> </ul>	calidad, plan de acción para el logro de los objetivos de calidad, mapa de procesos, mapa de riesgos, matriz de comunicaciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actos Administrativos</li> </ul>	<b>H</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de archivos de prensa, fotográfico y de comunicación pública</li> <li>▪ Organización y realización de eventos</li> <li>▪ Inventario de documentos internos</li> <li>▪ Listado documentos externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bases de datos de periodistas y medios de comunicación que apoyan la gestión de la Entidad</li> <li>▪ Eventos organizados por la Entidad</li> <li>▪ Eventos de rendición de cuentas</li> <li>▪ Comunicación de la gestión en la página Web del Municipio</li> <li>▪ Resultados Indicadores</li> <li>▪ Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grupos organizados</li> <li>▪ Proceso de Mejora continua</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros</li> </ul>	<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectuar seguimiento y medición al proceso (Indicadores)</li> <li>▪ Análisis los datos</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicadores</li> </ul>	<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tomar acciones para la mejora</li> </ul>			
<b>Recursos</b>		<b>Documentos(Legales y reglamentarios)</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Meta</b>
<b>Humanos:</b> Alcalde, Secretarios de Despacho  <b>Físicos:</b> Instalaciones locativas, software, hardware, papelería, red interna, cámara fotográfica, Internet, carteleras.		<b>Internos:</b> <a href="#">P-IC-01 Procedimiento para disponer información en los medios de comunicación</a> , <a href="#">P-IC-02 Procedimiento para la organización de eventos</a> , <a href="#">P-IC-03 Procedimiento para la coordinación y rendición de informes</a> , <a href="#">P-IC-04 Procedimiento para la atención de quejas y sugerencias</a> , <a href="#">P-IC-05 Procedimiento para el manejo de información en los equipos de cómputo.</a>		Personas que reportan satisfacción en relación con la comunicación / Numero de personas encuestadas  Cumplimiento de parámetros establecidos por el Ministerio de Comunicaciones	80%  70%



## CARACTERIZACION DE PROCESOS

CODIGO: C-IC-01

VERSION: 02

Página 3 de 3

[G-IC-01 Matriz de comunicaciones](#)  
[M-IC-01 Manual de carteleras](#)  
[G-IC-02 Cronograma Rendición de informes](#)

**Externos:** ver [F-GD-04 listado maestro de normatividad y documentos externos](#)

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VS CONTROLES

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR O REGISTRO
1. Actos Mal Intencionados	Hecho u acción realizada con la intención de dañar carteleras, vallas, elementos de campañas, entre otros.	Comunicación con personal de la policía nacional para la salvaguarda de las vallas y avisos de la Administración Municipal Instalación cámaras de seguridad	Secretario de Apoyo Ciudadano y Servicios Generales	Permanente	Nº de incidentes por vandalismo a vallas, avisos, pasacalles, entre otros, de la Administración Municipal
2. Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas en la entrega de información	Cada secretario de despacho comunicara cualquier evento que requiera de publicidad o comunicación al Alcalde Municipal quien determinara las actividades a seguir Todo Boletín de prensa deberá ser revisado por el Alcalde o secretarios de despacho	Secretarios de despacho	Cada que haya un acontecimiento	Información que requirió de corrección
3. Rumor	Noticia no confirmada o irreal que circula entre la gente	Programación de reuniones periódicas o comunicación constante de los secretarios de despacho con el personal de su secretaría Comunicaciones por medio de correo interno	Alcalde y secretarios de despacho	Anual	Medición Clima laboral