Alcaldía de Caldas	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO: Comunicación y acceso a la información	**LÍDER DEL PROCESO:** Jefe de Oficina de comunicaciones y tecnologías de la información		
	CÓDIGO: C-CA-01	**VERSIÓN:** 04	**FECHA ACTUALIZACIÓN:** 20-02-2024	**PÁGINA** 1 de 4

OBJETIVO DEL PROCESO: Definir, implementar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicaciones de la Alcaldía de Caldas, gestionando todas las actividades que impulsen el fortalecimiento de la misma mediante la aplicación y uso de las tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, alineadas a los principios de participación, transparencia y publicidad, y como factor estratégico para el desarrollo del gobierno digital garantizando la seguridad, privacidad y disponibilidad de la información de la entidad generando confianza e interlocución con los grupos de interés.

ALCANCE: Inicia con el diagnóstico de las necesidades de infraestructura tecnológica y comunicacionales, definición del Plan Estratégico de Comunicaciones y los Planes y Políticas de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, continuando con la implementación de los planes y estrategias y finaliza con la evaluación del proceso y la aplicación de acciones mejoramiento.

PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:	**REQUISITOS:** (Norma, Ley, Organización)		
Entidades de Control y vigilancia Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Departamental y Nacional. Organizaciones sociales Funcionarios Contratistas Ciudadanía Usuarios Proveedores Periodistas y medios de comunicación regionales, departamentales y nacionales Concejo Municipal Juntas de Acción Comunal	Norma ISO 9001:2015:	4. contexto de la organización. 4.1 compresión de la organización y de su contexto. 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.3 planificación de los cambios 7.1.1 generalidades 7.1.3 infraestructura 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 recursos de seguimiento y medición 7.5. información documentada	7.5.1 generalidades 7.5.2 creación y actualización 7.5.3 control de la información documentada 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 9. evaluación del desempeño 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades 9.1.2 satisfacción del cliente 9.1.3 análisis y evaluación 10. mejora
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	**Dimensión 1. Talento Humano** Política de Integridad **Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación** Política de Planeación institucional. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público. Política de compra y contratación pública **Dimensión 3. Gestión con Valores.** Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de defensa jurídica. Política mejora normativa. Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites.	**Dimensión 4. Evaluación de Resultados.** Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional **Dimensión 5. Información y Comunicación.** Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política documental. Política gestión de la información estadística **Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación.** Política gestión del conocimiento y la Innovación. **Dimensión 7. Control Interno.** Política de control interno
	Normatividad Legal Aplicable	Normograma -Decreto 054 del 27 de marzo de 2023,"Por medio del cual se realiza una delegación en los empleados públicos del nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"	

INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:

INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Requerimientos de TI	N° Requerimientos TI atendidos / N° Requerimientos TI solicitados	Eficacia	100%	Mensual
Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo(PMP	N° Actividades ejecutadas/N° Actividades proyectadas en el PMP	Cumplimiento	100%	Semestral
Porcentaje de ejecución del PETI	N° Actividades ejecutadas/N° Actividades proyectadas en el PETI	Cumplimiento	100%	Anual
Número de piezas diseñadas con contenido de valor para campañas de la entidad	N° de piezas diseñadas	Cumplimiento	600	Bimensual
Campañas comunicacionales desarrolladas	N° Campañas comunicacionales desarrolladas/ N° Campañas Solicitadas	Eficacia	100%	Trimestral
Realización de eventos	N° Eventos desarrollados/ N° Eventos Solicitados	Eficacia	100%	Trimestral

RECURSOS:		**INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO**
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la información y a la unidad de informática	P-CP-01 Disponer Información en Medios de Comunicación
TECNOLÓGICOS	Hardware, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación	
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía.	
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado	

COMUNICACIONES					
PROVEEDOR	**ENTRADA/INSUMO**	**P-H-V-A**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA/PRODUCTO**	**RECEPTOR**
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local Ciudadanía en general Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar necesidades y expectativas a la Alcaldía Analizar contexto de la entidad y el municipio	Necesidades y expectativas informaticas y de sistemas de información de la alcaldía	Todos los procesos. Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Entes de control Ciudadanía
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Información documentada definida	
			Diseñar estrategias de privacidad de la información.	Política de privacidad de la información nstrumentos de gestión de la información definidos	
			Definir los Instrumentos de gestión de información pública		
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Determinar las estrategias y elaborar el Plan de comunicaciones.	Plan de acción Plan Estratégico de comunicaciones	
Ciudadanía Entidades de control Contratistas Entidades gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local Organizaciones sociales Todos los procesos	Plan Estratégico de comunicaciones Plan de Desarrollo vigente Plan de acción Solicitudes comunicacionales		Realizar de acciones internas de comunicación que afiancen la cultura organizacional y la identidad corporativa de la Alcaldía de Caldas.	Carteleras internas, correos electrónicos, intranet Boletín interno y circulares informativas Sondeos de clima, confianza y cercanía de los funcionarios en todos sus niveles frente a la Entidad	Servidores públicos Contratistas Entidades gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local
			Realizar de acciones internas de comunicación que afiancen el sentido de pertenencia entre los colaboradores.	Campañas de motivación al trabajo solidario Componente comunicación Interna desarrollado Saludos informales del alcalde por secretarías y descentralizados	Todos los procesos
			Acompañar como enlaces en los procesos comunicacionales de la Alcaldía de Caldas	Reuniones y/o asesorías en comunicaciones con secretarios Acompañamiento en el desarrollo de contenidos comunicativos por secretaría	
			Disponer herramientas de comunicación para atender y resolver en forma eficaz las solicitudes y necesidades de la ciudadanía de acuerdo con la capacidad instalada y las posibilidades legales de la Alcaldía de Caldas. Aplicar la Medición de Experiencia Ciudadna	Canales directos de comunicación con la ciudadanía implementados Reuniones estratégicas con grupos de interés Encuestas desarrolladas	Ciudadanía
			Apoyar y asesorar la generación y el desarrollo de eventos y acciones institucionales de alto impacto con el fin de afianzar la relación de la Alcaldía de Caldas y la comunidad caldeña.	Proyecto “Así va Caldas” implementado Eventos en territorio de la Alcaldía de Caldas acompañados	Ciudadanía Entidades de control Contratistas Entidades gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local Organizaciones sociales Periodistas y medios de comunicación Todos los procesos
			Generar y divulgar de contenidos informativos institucionales de alto impacto con miras a posicionar la imagen de la Alcaldía de Caldas	Planes de medios Contenidos para plataformas de redes sociales y sitios web de la Alcaldía de Caldas Publicación de impreso con el compendio de acciones de la Alcaldía de Caldas Vallas y pasacalles con resultados de la Alcaldía de Caldas	
			Generar procesos de relacionamiento de la administración en su conjunto y el alcalde municipal con públicos y grupos de interés.	Acciones públicas y privadas para posicionar al alcalde como líder de opinión en la región Reuniones estratégicas con grupos de interés	

			Fortalecer el valor y la imagen de la Alcaldía de Caldas y proyectar a la localidad ante diversas instancias regionales, nacionales e internacionales.	Ejercicio anual de rendición de cuentas realizado Asesorías realizadas en asuntos protocolarios que fortalezcan la imagen institucional	
			Generar, fortalecer y divulgar de la marca institucional y la identidad corporativa del municipio de Caldas ante sus diversos públicos.	Manual de Imagen institucional actualizado y oficializado Señalética en las instalaciones de la Administración implementadas Componente Diseño y producción de las piezas de comunicación publicitarias producidas Campañas publicitarias y de marca realizadas	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSD asociadas al proceso	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
			Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas	Proceso Mejoramiento de la Gestión
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local
			Definir acciones de Mejora y/o correctivas		
			Identificar y gestionar oportunidades		

INFORMATICA

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Contratistas	Necesidades informáticas de las partes interesadas	P	Identificar las necesidades de infraestructura informática para la apropiación de las TIC	Diagnóstico de necesidades	Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Contratistas Ciudadanía Proveedores Todos los procesos
Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Proveedores Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera	Plan de desarrollo municipal Presupuesto		Elaborar Plan Estratégico de las tecnologías y la información	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	
Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera Área de Informática Comunicaciones	Lineamiento sobre la estrategia de gobierno digital Plan de desarrollo municipal, presupuesto		Elaborar el plan de acción para gobierno digital	Plan de acción Gobierno digital	
Gestión de Bienes Área de Informática	Inventario tecnológico de la entidad		Elaborar el plan de mantenimiento preventivo	Plan de mantenimiento preventivo	Contratistas Todos los procesos
Proveedores Todos los procesos	Inventario tecnológico de la entidad	H	Administrar la red interna de la entidad	Reporte de estado red interna	Proveedores
			Administrar el inventario tecnológico de la entidad	Inventario tecnológico actualizado por vigencia	Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Contratistas Ciudadanía
Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Proveedores Todos los procesos	Solicitudes - Tickets		Realizar el soporte técnico a los usuarios de la entidad	Reporte de mesa de ayuda	Proveedores Contratistas Todos los procesos
Proveedores	Plan de mantenimiento preventivo		Implementar los mantenimientos (hardware, software y base de datos) y servicios de la plataforma tecnológica	Reporte de Mantenimientos	

Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Todos los procesos	Solicitudes Necesidades Identificadas		Brindar asesoría en el desarrollo e implementación para los proyectos	Proyectos implementados cuando aplique	Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.	Resultados de la gestión del proceso	V	Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.	Informes de seguimiento de la prestación de servicios asociados al proceso	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales Autoridades Ambientales
	Servicios contratados		Realizar supervisión a los servicios contratados.	Análisis de cumplimiento	
	Resultados de la gestión del proceso		Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	Plan de acción		Realizar Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	Plan de acción	
Área de Informática Comunicaciones Direccionamiento Estratégico	Plan de acción para gobierno digital Plan de mantenimiento preventivo Plan Estratégico de tecnologías de Información		Realizar control y seguimiento a los planes de acción, mantenimiento y servicios TIC.	Informe de avances plan de acción, y de mantenimiento	Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Contratistas Ciudadanía Proveedores Todos los procesos (cuando aplique)
Área de Informática	Plan de acción para gobierno digital		Realizar seguimiento y controles a la conectividad	Reporte de Conectividad	
Área de Informática	Plan Estratégico de tecnologías de Información		Realizar control y seguimiento a los proyectos TIC	Informe de avances plan de acción	
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Resultados de la gestión del proceso Seguimiento realizado al proceso Auditorias Internas y/o Externas Supervisión a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamental del orden departamental y nacional
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico Área de Informática	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Plan de desarrollo municipal, presupuesto	P	Definir las políticas y controles de seguridad de la información	Políticas y controles de seguridad definidos	Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Contratistas Ciudadanía Proveedores Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera			Elaborar el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	
Direccionamiento Estratégico Área de Informática	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información		Identificar riesgos de seguridad de la información y del proceso	Matriz de riesgos institucional actualizada	
Proveedores	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Plan de mantenimiento preventivo	H	Implementar y mantener controles de seguridad de la información (hardware, software y base de datos).	Reporte de Mantenimientos	Todos los procesos del SIG Proveedores Contratistas
Área de Informática	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información		Ejecutar acciones orientadas a la sensibilización, conocimiento, y aplicación de buenas prácticas	Capacitaciones Reporte de mesa de ayuda	Todos los procesos del SIG
Área de Informática	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Políticas y controles de seguridad de la información	V	Realizar control y seguimiento a las políticas de seguridad y privacidad de la información.	Informe de avances plan de acción	Entidades de Control Entidades del Orden Nacional, Departamental y Territorial Contratistas Ciudadanía Proveedores
			Analizar los reportes de monitoreo de las variables de las base de datos	Informe de avances plan de acción	
			Analizar los reportes de vulnerabilidades		Todos los procesos (cuando aplique)
Área de Informática Gestión Integral Oficina de Control Interno	Seguimiento realizado al proceso Auditorias Internas y/o Externas Planes de mejoramiento	A	Identificar, registrar e implementar acciones de mejora del proceso	Acciones de mejora y/o correctivas definidas y registradas Planes de mejoramiento	Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente
RIESGOS DE PROCESO	Ver matriz de riesgos institucional - https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/				

CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN ACTUAL	FECHA (dd/mm/aaaa)
1	0	Teniendo en cuenta la modernización realizada al Sistema de Gestión de Calidad, el proceso de Comunicaciones y acceso a la información el cual tiene una función especifica para dar cumplimiento a la normatividad vigente.	1	05/01/2021
2	1	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta al Gobierno Digital considerando el rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de octubre de 2021)	2	25/04/2022
3	2	Actualización de plantilla en la cual se agrega la columna de Tipo de Indicador, además de la revisión de los indicadores asociados al proceso de Comunicación y Acceso a la Información	3	23/06/2023
4	3	Se actualiza el logo del escudo de la Alcaldía	4	20/02/2024

ELABORA	APRUEBA
Oficina de Comunicacione y Tecnologias de la Información: Victor Jaime Vargas	Victor Jaime Vargas Líder del proceso
Secretaría de Planeación: Maria Alejandra Berrio González	