



PROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO DEL PROCESO	REPOSABLE DEL PROCESO
Gestionar la comunicación organizacional e informativa de la Alcaldía Municipal a través de los Medios de Comunicación internos y externos, que permitan suministrar información institucional clara, concisa, pertinente y oportuna, en aras de fortalecer su imagen y las relaciones con los diferentes grupos de interés.	Jefe de la Oficina de Prensa
ALCANCE DEL PROCESO	GESTOR DEL PROCESO
Comienza con la elaboración del diagnóstico de la comunicación organizacional, informativa y rendición de cuentas a la comunidad y termina con el desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora cuando no se cumplen las metas y objetivos del proceso	Equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO (CICLO PHVA)

PROVEEDOR ¿QUIÉN SUMINISTRA?	ENTRADA	ETAPAS	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR ¿QUIÉN RECIBE?
Gobierno Nacional, Proceso Gestión de la Comunicación Pública. Despacho del alcalde, Unidades Administrativas de la Alcaldía, Consejo de Gobierno. Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica.	Normatividad, matriz estratégica, diagnóstico	P	Elaborar el plan estrategico institucional de comunicación externa e interna	Plan estrategico Institucional de comunicaciones elaborado	Todos los Procesos del S.I.G.M.C.Equipo de Comunicadores de la Alcaldía,Proceso Comunicación Pública,Proceso Atención Ciudadana,Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica. Grupos de interés
	Información presupuestal Plan de Desarrollo, Agenda del Alcalde, Normatividad	P	Elaboración de Estrategia digital	Estrategia Digital de la Entidad.	
		P	Definir la Política de Comunicación Institucional.	Política de comunicación adoptada (Acto Administrativo)	
		P	Elaboración del manual de imagen corporativa	Manual de Imagen corporativa de la alcaldía de Pópayan.	
Plan Institucional de comunicación, Estrategia Digital, Manual de Imagen corporativa y Plan de desarrollo Municipal	P	Elaborar el plan de acción del proceso	Plan de acción		
Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, Proceso del Sistema Integrado de Gestión Mecí Calidad, Despacho del Alcalde, Entidades Gubernamentales del Orden Nacional y Municipal, Proceso de Comunicación pública, Medios de comunicación locales y Regionales	Noticias equivocadas del gobierno municipal de los medios locales, contingencias y emergencias del municipio. Plan de Desarrollo, Programas y proyectos desarrollados por Todos los Procesos del SIG. MECI-CALIDAD. Eventos de la Administración Municipal.	H	Asesorar a la entidad en las relaciones con los medios de comunicación.	Comunicados de Prensa , Contenidos informativos de las redes sociales Revisados y ajustados antes de su publicacion	Todos los procesos del SIGMC Medios de comunicación locales y regionales, Medios masivos (Radio, Prensa y TV), redes sociales, pagina web.
	Noticias de Gobierno y de la Administración Municipal Plan de Desarrollo y planes aplicables al proceso, necesidades y expectativas de comunicación, normatividad aplicable, opinión pública frente a la Administración Municipal	H	Ejecutar la Política de Comunicación para la Administración Municipal.	Política de comunicación pública socilizada y aplicada en la entidad.	
Comunidad en general, Procesos del SIGMC, Medios de comunicación	Información externa, Historias, noticias, hechos, actos e Información, relevantes de los procesos del SIGMC del gobierno y la administración municipal.	H	Ejecutar el plan estrategico de comunicación de la Administración Municipal para realizar una posterior difusión de la información de manera oportuna y eficaz a los diferentes grupos de interés	Estrategias de comunicación institucional ejecutadas	Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión -MECI CALIDAD, Medios de Comunicación externos e internos
Todos los procesos del sistema integrado de gestión MECI calidad	Plan de Desarrollo, Programas y proyectos desarrollados por Todos los Procesos del SIGMECI-CALIDAD. Eventos de la Administración Municipal.	H	Diseñar las campañas publicitarias y contenidos informativos a emitir con sus soportes (material audiovisual, cuñas radiales, fotografías) en los canales de comunicación institucional, para fortalecer la imagen institucional	Campañas publicitarias definidas	Comunidad, Medios de Comunicación Masivos y Virtuales y todos los procesos del SIGMC

Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica, Proceso Gestión de Mejora Continua, Medios de Comunicación	Plan de desarrollo Municipal, Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, opinión publica frente a la Administración Municipal.	H	Diseñar las estrategias de comunicación institucional en las redes sociales y página web y posteriormente, difundir los contenidos comunicacionales	Documento con estrategias de comunicación en redes sociales. Monitoreo de publicaciones en la página web institucional, las redes sociales.	Usuarios de las redes sociales e internet.
Procesos del SIGMC	Noticias, Información relevante, archivos de audio, audiovisual, notas infográficas. Datos e información de todos los procesos	H	Elaborar y difundir los boletines y comunicados de Prensa	Boletines y comunicados de prensa publicados y transmitidos.	Todos los procesos del SIGMC, Medios de comunicación locales y regionales, Medios masivos (Radio, Prensa y TV), redes sociales, pagina web.
Procesos del SIGMC,	Solicitudes de los procesos del SIGMC, eventos del señor Alcalde e institucionales.	H	Coordinar y/o apoyar los eventos Institucionales.	Eventos de rendición de cuentas, lanzamientos de programas, proyectos y campañas, ruedas de prensa	Todos los procesos del SIGMC, Medios de comunicación locales y regionales, Medios masivos (Radio, Prensa y TV), redes sociales, pagina web, comunidad
Proceso del SIGMC, Medios de Comunicación locales y regionales	Noticias, hechos, información de los procesos del SIGMC, agenda de la alta dirección, Datos e información de todos los procesos	H	Diseñar y administrar los contenidos del portal web Municipal www.popayan.gov.co	Portal web actualizado	Procesos del SIGMC, Comunidad, Medios de comunicación local y regional
Medios de comunicación locales y Regionales	Listados de Medios de Comunicación Locales y Regionales	H	Construir bases de datos de periodistas con la información existente a nivel local y regional.	Directorio de medios de comunicación local y regional actualizado.	Proceso de Gestión y Comunicación pública.
Procesos del SIGMC	Campañas publicitarias definidas por los procesos del SIGMC. Datos e información de todos los procesos	H	Coordinar e implementar la divulgación de campañas y/o estrategias publicitarias internas y externas.	Material publicitario e informativo, publicaciones hechas en internet a través de la página web institucional, las redes sociales, correo electrónico, material audiovisual publicado para las estrategias y campañas	Procesos del SIGMC, Comunidad, Medios de comunicación local y regional
Medios de comunicación masivos	Noticias e información emitida	H	Hacer un monitoreo de la información emitida y divulgada en los medios de comunicación.	Informe del reporte del monitoreo de medios de comunicación local y regional	Proceso gestión de la comunicación pública.
Medios de comunicación internos	Información a publicar	H	Coordinar los medios de comunicación institucionales Pagina web, redes sociales	Publicaciones y Contenidos informativos del portal web y redes sociales, en la Pagina de funcionarios	Procesos del SIGMC, Medios de Comunicación, Servidores Publicos.
Medios de comunicación locales y regionales, Procesos del SIGMC	Información externa, Historias, noticias, hechos, actos, eventos institucionales	V	Realizar la retroalimentación de los eventos e información emitida a través de los medios de comunicación	Informe de seguimiento a la Información emitida en los medios de comunicación	Proceso de Gestión de la Comunicación Pública
Procesos Gestion de control Interno y Gestion de comunicación Publica	Matriz de riesgos	V	Monitorear las acciones de prevención del riesgo planteadas en la matriz de los riesgos del proceso.	Riesgos del proceso controlados o eliminados	Procesos Gestion de control Interno y Gestion de comunicación Publica
Proceso de Gestión de la Comunicación Pública	Resultados del proceso, indicadores	V	Realizar seguimiento y medición a las salidas o resultados del proceso.	Informe de seguimiento y resultados de la medición de los indicadores	Proceso de Gestión de la Comunicación Pública, Proceso Gestión de Control Interno, Proceso Gestión de Mejora Continua
Proceso de Gestión de la Comunicación Pública, Proceso Gestión de Control Interno, Proceso Gestión de Mejora Continua	Informe de seguimiento, resultados de la medición de los indicadores, Informes de Auditoria	A	Elaborar plan de mejoramiento del proceso	Plan de mejoramiento elaborado	Proceso de Gestión de la Comunicación Pública, Proceso Gestión de Control Interno, Proceso Gestión de Mejora Continua
Proceso de Gestión de la Comunicación Pública	Plan de mejoramiento	A	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Proceso de Gestión de la Comunicación Pública
2. APORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO					
OBJETIVOS DE CALIDAD CON QUE SE RELACIONA EL PROCESO					
1. Mejorar Continuamente la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema Integrado de Gestión MECI y CALIDAD de la Alcaldía de Popayán (SIGMECI-C) 2. Garantizar la Satisfacción de la Comunidad 4. Contar con el apoyo Humano Competente, la logística y Tecnologías necesarias para el cumplimiento de la Misión 5. Fortalecer el cumplimiento de los fines esenciales del estado 6. Garantizar el cumplimiento de las actividades esenciales de los procesos misionales de la alcaldía de Popayán 7. Incrementar la participación de la Comunidad en la medición del cumplimiento de la realización de Proyectos que deben ejecutar los procesos de la Alcaldía de Popayán					

3. PARAMETROS DE MEDICION			
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FRECUENCIA DE MEDICION
Actualización de la página Web.	Eficacia	Jefe de la oficina de prensa	Mensual
% Porcentaje de Atención de Campañas publicitarias	Eficacia	Jefe de la oficina de prensa	Mensual
% Porcentaje de Cumplimiento del Plan estrategico Institucional de Comunicaciones	Eficacia	Jefe de la oficina de prensa	Semestral
4. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL			
QUÉ SE CONTROLA	CÓMO SE CONTROLA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO
Información Publicada en los canales institucionales. (Pagina WEB y redes sociales)	Seguimiento a los medios de comunicación locales	Líder de subproceso	Informe del reporte de informacion por corregir
Cumplimiento en la realización de eventos y actividades institucionales	Revisión de la programación y cronograma	Líder de subproceso	Matriz de comunicaciones
Verificación de la respuesta a las PQRS, en los términos normativos.	Seguimiento permanente a la gestión de respuestas a través del Programa ORFEO	Líder de proceso	Informes del sistema ORFEO
Entrega de informes a entes de control y/o gestión de control interno, en los términos establecidos.	Revisión Cronograma	Líder de proceso	Control correspondencia
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO			
Todas las noticias e informaciones de interés general son difundidas a través de los canales oficiales de comunicación interna y externa de la Administración Municipal			
Los contenidos de la página web de la Administración Municipal serán actualizados semanalmente			
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7. REQUISITOS	8. RECURSOS	
DOCUMENTOS	ISO 9001	FÍSICOS	
F - DPE - 115 - 01 Listado Maestro de Documentos F - DPE - 115 - 04 Listado Maestro de Documentos Externos	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4., 5.2, 5.3., 5.4.1., 5.4.2., 5.5.1., 5.5.2., 5.6., 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4., 8.3., 8.4, 8.5.1, 8.5.2	Oficina, Muebles, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	
	NTCGP 1000		
	4.1., 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4., 5.1, 5.2, 5.3., 5.4.1., 5.4.2., 5.5.1., 5.5.2., 5.6., 6.2.1., 6.2.2., 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.		
REGISTROS	MECI	HUMANOS	
F - DPE - 115 - 02 Listado Maestro de Registros	1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1, 3.	Jefe Oficina Asesora de Prensa, Personal contratista	
9. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE AL PROCESO			
OD - GJ - 180 - 01 Normograma			
10. RIESGOS			
VER MAPA DE RIESGOS			
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	
Jenny Marcela Toro	Carlos Andrés Muñoz Calambas	Jenny Marcela Toro	
	Profesional Universitario S.I.G.M.C.	Jefe de Oficina de Prensa	

