



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 1 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Tipo de Proceso: Estratégico	Proceso a Caracterizar: Comunicación Publica	Código del proceso: CP
-------------------------------------	---	----------------------------------

Objetivo: Fortalecer la identidad institucional de la Administración Municipal y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución, la visibilidad en sus relaciones y los flujos de información con los públicos internos y externos, que contribuyan con la efectividad y transparencia de su gestión.

Alcance: Inicia con el levantamiento de información de las diferentes dependencias que conforman la administración municipal y su posterior análisis para determinar cuál es la forma más efectiva de comunicarlo. Finaliza con la publicación del contenido definido en los canales determinados, así como el seguimiento, control y correcciones pertinentes.

Líder o responsable del proceso: Oficina asesora de Comunicaciones

Integrantes del proceso: Oficina asesora de Comunicaciones

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
X		Funcionarios de la Administración Municipal	Información de todas las dependencias y procesos (actividades, eventos, convocatorias, etc)	Levantamiento de información con las demás dependencias de la administración municipal	Se indaga a las dependencias por sus actividades programadas, se revisan comentarios frecuentes en canales	Piezas gráficas diseñadas Videos realizados Comunicados escritos	Ciudadanos Funcionarios de la Administración Municipal		x
	x	Ciudadanos						x	



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 2 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

x		Todos los procesos de la entidad	<p>Solicitudes de necesidades de comunicación</p> <p>Información gestión y actividades (Alcalde)</p> <p>Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares</p> <p>Información departamental y nacional</p> <p>Necesidades de información general (Comentarios de la comunidad en canales propios o externos)</p>		<p>propios y externos.</p> <p>De acuerdo con la información se propone contenido o actividad a desarrollar, así como canales ideales para comunicar</p> <p>Se diseña la pieza gráfica, se elabora el video, se escribe el comunicado de prensa o se solicitan las entrevistas requeridas.</p>	<p>Notas elaboradas</p> <p>Entrevistas realizadas</p> <p>Eventos o transmisiones apoyados</p> <p>Publicaciones en redes sociales, página web, emisora de interés público y medios externos</p>			
---	--	----------------------------------	--	--	---	--	--	--	--



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 3 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

					Se publican los contenidos generados.				
					Se monitorean las reacciones en redes, comentarios externos sobre el contenido o la información				
					De acuerdo con el resultado se evalúa la efectividad del formato y contenido				



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 4 de 11

Fecha de aprobación: 17/08/2021

ELABORÓ: PROFESIONAL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

					para futuras ocasiones				
X		Funcionarios de la Administración Municipal	Información de todas las dependencias y procesos (actividades, eventos, convocatorias, etc)	Brindar apoyo en el Análisis y organización de la información recopilada	De acuerdo con la información se propone contenido o actividad a desarrollar, así como canales ideales para comunicar	Piezas gráficas diseñadas	Funcionarios de la Administración Municipal	x	
	X	Ciudadanos	Solicitudes de necesidades de comunicación			Videos realizados			
		Todos los procesos de la entidad	Información gestión y actividades (Alcalde)			Comunicados escritos			
x			Acuerdos, decretos, resoluciones,			Notas elaboradas			
						Entrevistas realizadas			
						Eventos o transmisiones apoyados			
						Publicaciones en redes			



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 5 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

			<p>circulares</p> <p>Información departamental y nacional</p> <p>Necesidades de información general (Comentarios de la comunidad en canales propios o externo</p>			<p>sociales, página web, emisora de interés público y medios externos</p>			
X	x	<p>Funcionarios de la Administración Municipal</p> <p>Ciudadanos</p>	<p>Información de todas las dependencias y procesos (actividades, eventos, convocatorias, etc)</p> <p>Solicitudes de</p>	<p>Brindar apoyo en la Definición de estrategias y lineamientos para la difusión y comunicación de la información</p>	<p>Se diseña la pieza gráfica, se elabora el video, se escribe el comunicado de prensa o se solicitan las entrevistas</p>	<p>Piezas gráficas diseñadas</p> <p>Videos realizados</p> <p>Comunicados escritos</p> <p>Notas</p>	<p>Funcionarios de la Administración Municipal</p>	x	



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 6 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

x		Todos los procesos de la entidad	<p>necesidades de comunicación</p> <p>Información gestión y actividades (Alcalde)</p> <p>Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares</p> <p>Información departamental y nacional</p> <p>Necesidades de información general (Comentarios de la comunidad en canales propios o externos</p>		requeridas	<p>elaboradas</p> <p>Entrevistas realizadas</p> <p>Eventos o transmisiones apoyados</p> <p>Publicaciones en redes sociales, página web, emisora de interés público y medios externos</p>			
---	--	----------------------------------	--	--	------------	--	--	--	--



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 7 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

X		Funcionarios de la Administración Municipal	Información de todas las dependencias y procesos (actividades, eventos, convocatorias, etc)	Brindar apoyo a todas las dependencias de la administración municipal en la Producción y posproducción de contenido	Se publican los contenidos generados.	Piezas gráficas diseñadas Videos realizados Comunicados escritos Notas elaboradas Entrevistas realizadas Eventos o transmisiones apoyados Publicaciones en redes sociales, página web, emisora de interés	Funcionarios de la Administración Municipal	x	
x		Todos los procesos de la entidad	Solicitudes de necesidades de comunicación Información gestión y actividades (Alcalde) Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares Información departamental y nacional						



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 8 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

			Necesidades de información general (Comentarios de la comunidad en canales propios o externos)			público y medios externos			
X		Funcionarios de la Administración Municipal	Información de todas las dependencias y procesos (actividades, eventos, convocatorias, etc)	Realizar la Revisión y respuesta de comentarios y demás gestiones en los portales, plataformas, herramientas y medios de comunicación y difusión de la información	Realizar la Revisión y respuesta de comentarios y demás gestiones en los portales, plataformas, herramientas y medios de comunicación y difusión de la información	Piezas gráficas diseñadas Videos realizados Comunicados escritos Notas elaboradas Entrevistas realizadas Eventos o	Ciudadanos Funcionarios de la Administración Municipal	x	x
X		Todos los procesos de la entidad	Solicitudes de necesidades de comunicación Información gestión y						



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 9 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

			<p>actividades (Alcalde)</p> <p>Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares</p> <p>Información departamental y nacional</p> <p>Necesidades de información general (Comentarios de la comunidad en canales propios o externos)</p>			<p>transmisiones apoyados</p> <p>Publicaciones en redes sociales, página web, emisora de interés público y medios externos</p>			
x		Funcionarios de la Administración Municipal	Información de todas las dependencias y procesos (actividades,	Realizar las respectivas Evaluación y correcciones pertinentes del	De acuerdo con el resultado se evalúa la efectividad del formato y		Ciudadanos	x	
							Funcionarios de la Administración		x



CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA

Código: CA-CP-001

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Versión No:3

Páginas : 10 de 11

**Fecha de aprobación:
17/08/2021**

**ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

**Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad**

			<p>eventos, convocatorias, etc)</p> <p>Solicitudes de necesidades de comunicación</p> <p>Información gestión y actividades (Alcalde)</p> <p>Acuerdos, decretos, resoluciones, circulares</p> <p>Información departamental y nacional</p> <p>Necesidades de información general (Comentarios</p>	<p>trabajo realizado en comunicación estratégica</p>	<p>contenido para futuras ocasiones</p>		<p>n Municipal</p>		
--	--	--	---	--	---	--	--------------------	--	--

**CARATERIZACION DE PROCESOS COMUNICACIÓN PUBLICA**

Código: CA-CP-001

Versión No:3

Páginas : 11 de 11

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICOFecha de aprobación:
17/08/2021ELABORÓ: PROFESIONAL
DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Aprobó: Comité
Técnico de
Calidad

			de la comunidad en canales propios o externos						
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO									
Normatividad			Riesgos identificados			Controles existentes			
RECURSOS DEL PROCESO									
Humanos			Técnicos y Tecnológicos			Documentos/Trámites			
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES									