

1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Desarrollar estrategias comunicacionales que permitan la interacción con los diferentes públicos de la entidad en el cumplimiento de su filosofía institucional posicionando la imagen corporativa.
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades de la Personería en materia de comunicación y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las comunicaciones.
LIDER DEL PROCESO	Personero Municipal
PERSONAL DE APOYO	Secretaría General - Comunicador externo.
TIPO DE PROCESO	Estratégico

2 REQUISITOS

LEGALES	Ver listado maestro de documentos externos - Nomograma FGD-10
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Igualdad, oportunidad, celeridad, economía, publicidad, eficacia, imparcialidad, transparencia.
ORGANIZACIÓN	Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.
NTC ISO 9001:2015	4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.
MIPG Modelo integrado de planeación y gestión	1ª Dimensión: Talento Humano 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª Dimensión: Gestión con Valores para resultados 3.1. Alcance. 3.2. Aspectos mínimos para su implementación 3.2.1. de la Ventanilla hacia adentro 3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.1.3. Política de Gobierno Digital: TIC para la Gestión.

	<p>3.2.1.4. Política de Seguridad Digital 3.2.2. Relación Estado Ciudadano 3.2.3. Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades. 3.3. Atributos de calidad para la Dimensión. 4^a. Dimensión: Evaluación de Resultados 5^a. Dimensión: Información y Comunicación 6^a Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación. 7^a. Dimensión: Control Interno Política: Transparencia</p>
--	--

3. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero Municipal, Líderes de Procesos, Comunicador Externo.
TECNOLOGICOS	Equipos de cómputo, software, red interna, internet, sistemas de información y comunicación, cámara fotográfica, cámara de video, video beam, equipos de sonido.
INFRAESTRUCTURA	Conectividad eléctrica y de datos.

4. ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	CICLO	RESPONSABLE	PRODUCTO O SALIDA	CLIENTE
Proceso Planeación institucional.	Contexto Estratégico de la entidad.	Identificar las necesidades y expectativas de la los usuarios y partes interesadas en el proceso.	P	Personero Municipal	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	Procesos Gestión de las Comunicaciones.
MINTIC	Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el			Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso.	Proceso de Adquisiciones.
Servidores Públicos y demás partes interesadas	PEI.					
Proceso Gestión del Talento Humano.	Normatividad. Necesidades de infraestructura				Necesidades de Recursos.	Proceso direccionamiento estratégico.

<p>Entes Gubernamentales, Ministerio de la Tecnología Información y Comunicación.</p>	<p>tecnológica y sistemas de información. Metodologías y Software. Requerimientos o solicitudes del Ministerio de la tecnología información y partes interesadas. Requerimientos legales.</p>	<p>proceso. Evaluar las necesidades de tecnologías de la información. Planear la administración de tecnologías de la información. Planear la prestación del servicio de tecnologías de la información. Identificar las necesidades de recursos para la ejecución del proceso. Evaluar e identificar los recursos y necesidades de tecnología de información y comunicaciones. Planear los sistemas de información tecnológicas y su</p>		<p>Necesidades de contratación. Necesidades de Talento Humano. Programación de respaldos a los sistemas de información corporativos. Cumplimiento de requisitos. Soporte técnico en TIC Mantenimiento de Software Respaldos de los sistemas de información corporativos.</p>	<p>Usuarios internos Entes gubernamentales Comunidad Unidades administrativas y partes interesadas.</p>
---	--	---	--	--	--

		administración. Planear los respaldos de los sistemas de información corporativos.				
Proceso Planeación institucional, comunidad, entidades públicas y privadas.	Plan estratégico institucional PEI, Investigación de mercado de publico objetivo y percepción de imagen	Realización del diagnostico interno y externo de comunicaciones	P	Personero Municipal	Diagnostico Comunicacional	Proceso de Gestión de las comunicaciones
Proceso Planeación institucional	Diagnostico comunicacional PEI	Diseño de políticas de comunicación.	P	Personero Municipal	Política de comunicaciones Manual de identidad visual	Procesos y personal de la Entidad, Usuarios Externos, comunidad en general
Procesos de la Entidad, Delegatura	Necesidades comunicacionales de la entidad, plan de acción de las delegatura	Elaboración del plan de comunicaciones	H	Personero Municipal	Plan de comunicaciones	Procesos y personal de la Entidad, Usuarios Externos, comunidad en general
Proceso de gestión de comunicaciones	Política de comunicaciones , Plan de comunicaciones Necesidades comunicacionales	Gestionar y publicar la Información Corporativa: Interna, Externa y de crisis o contingencia	H	Comunicador Externo	Piezas graficas, boletines de prensa, Difusión de Información, campanas, mensajes y eventos institucionales a traves de	Publico Interno y Externo

					diferentes medios de Comunicación (televisión, prensa, radio, medios virtuales, piezas graficas)	
Procesos de la Entidad, proceso Gestion de las Comunicaciones	Información, Necesidades comunicacionales de la entidad, Manual de identidad graficas	Diseñar piezas gráficas.	H	Personero Municipal	Piezas gráficas, y audiovisuales	Procesos de la Entidad, Publico Interno y Externo
Personero Municipal	Decisiones de la alta dirección por conveniencia, deterioro o añejamiento de la marca, Manual de identidad grafica	Gestionar cambios en la imagen institucional	H	Comunicador Externo	Nueva imagen Institucional	Personería Municipal, Publico Interno y Externo
Procesos de la Entidad	Información	Actualizar la Información y diseño de la Pagina Web Institucional	H	Comunicador Externo	Página Web Institucional	Publico Interno y Externo
Ministerio de las Tecnologías, información y Comunicación	Manual de Gobierno en Línea	Aplicar los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea y de manejo de la Información en función del esquema de	H	Personero Municipal	Publicaciones, informes, registros en el portal de Gobierno en línea	Comunidad en general

		publicación web de la ley 1712 de 2014.				
Proceso de gestión de comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Realizar seguimiento al Plan de Comunicaciones	H	Personero Municipal	Informe de Seguimiento al Plan de Comunicaciones	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de gestión de comunicaciones
Comunidad, participantes en eventos y seguidores en redes sociales. Proceso de las comunicaciones. Proceso de evaluación y mejoramiento continuo. Órganos de control.	Encuestas comunicacionales, registros audiovisuales, información de redes sociales. Hallazgos de Auditorías Interna y Externas Registro de Salidas No conformes (servicios no conformes) Mapa de Riesgos. Indicadores.	Realizar seguimiento a la eficacia de las comunicaciones Aplicar y analizar encuestas de percepción Realizar seguimiento y medición al proceso y al servicio. Analizar los hallazgos de las auditorías internas y externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de salidas No conformes	V	Comunicador Externo	Informes de seguimiento de: Planes de Acción programados asociados al proceso. Resultados de la gestión del proceso. Resultados de la gestión del proceso. Hallazgos de auditorías internas y externas. Registro de salidas no conformes (servicios no conformes)	Proceso de Gestión de las comunicaciones. Proceso de evaluación y mejoramiento continuo Órganos de control

		del proceso incluyendo los de corrupción. Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores			Mapa de Riesgos actualizado. Plan de Mejoramiento Indicadores.	
Proceso Gestión de las Comunicaciones. Proceso de Planeación Institucional, Comunidad, entidades públicas y privadas. Proceso de evaluación y mejoramiento continuo.	Análisis de PQRDS Encuestas de satisfacción Comités Auditorías e informes de seguimiento Resultados de la gestión del proceso Hallazgos de auditorías internas y externas Registro de salidas no conformes (servicios no conformes) Mapa de Riesgos	Aplicar acciones de mejoramiento continuo. Actualizar la información documentada aplicable al proceso. Actualizar el Mapa de Riesgos Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (correctivas, preventivas) implementadas.	A	Personero Municipal	Información documentada actualizada. Acciones correctivas Acciones preventivas de mejora (plan de mejoramiento). Mapa de Riesgos actualizado	Usuarios Partes interesadas Proceso de Gestión de las comunicaciones Alta Dirección.

	Indicadores					
--	-------------	--	--	--	--	--

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Ver listado maestro de documentos internos FGD-09

6. INDICADORES

Ver tablero de indicadores FPI-03

7. CONTROL DE RIESGOS

Ver mapa de riesgos FPI-04

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	REVISO	APROBO	CAMBIOS REALIZADOS
1	06/06/2013	Fátima Villa Gallo Secretaria General	Comité MECI- Calidad	Elaboración del documento
2	07/07/2015	Patricia Stella Ferraro Gallo - Secretaria General	Comité MECI- Calidad	Se modifico: el objetivo, personal de apoyo, actualización de requisitos legales, requisitos de la organización recursos del proceso, se incluyeron actividades, cambio de Ítem "información del documentos" por "Control de cambios" actualización de indicadores y riesgos. Se articulo el cuadro de actividades con los de entradas y salidas y se incluyeron los requisitos de la NTCGP 1000, ISO 9001 y MECI 1000. Se actualizo la normatividad interna. Se modificó el cuadro de registros y la información de

				recursos de información.
3				Se cambia el líder del proceso del secretario general al personero municipal
4	15/08/2017	Personero Municipal	Comité MECI-Calidad	Se crea el formato FGC--O3 "Esquema de publicación web". A la actividad "Aplicar los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea y de manejo de la Información" se le agrega: "en función del esquema de publicación web de la ley 1712 de 2014". De la caracterización se retiran los requisitos legales, procedimientos, formatos, indicadores y riesgos por cuanto cada uno tiene su propio listado maestro, tablero y matriz. Cambio en las actividades del responsable de Secretaria General al Personero Municipal. Igualmente se actualiza el ítem la organización y el recurso humano.
5	27/06/2019	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Coordinación Control Interno	Actualización requisitos Norma ISO 9001:2015 y MIPG Se actualizo el Formato FGC-02 "Bitácora de Eventos".
6	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.

			Gestión y Desempeño	
7	06/10/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización el ítem 1. Requisitos se retira lo referente a MECI se adiciona todo lo relacionado a MIPG. Se actualizan, se modifican y adicionan actividades en el ítem 3. Se cambia "registro" por información documentada. Se adiciona FEM-04 Plan de Mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos.
8	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866