

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022

1. OBJETIVO:

Gestionar las comunicaciones de la Personería Municipal de Itagüí, acorde con las necesidades y proyecciones anuales, garantizando que la información sea dirigida y enviada a su público objetivo y haciendo uso de los medios que garanticen la efectividad de la comunicación.

2. ALCANCE:

Inicia con la Planificación de las comunicaciones de la entidad y termina con el análisis de la efectividad de las comunicaciones y la aplicación de acciones de mejoramiento.

3. RESPONSABLE

Personero

4. DEFINICIONES

Plan de comunicaciones: estrategia de comunicación que establece información a transmitir, el momento en el que se deben comunicar las diferentes acciones, así como las personas emisoras, el público objetivo y el canal de transmisión más apropiado en cada situación.

Comunicación Interna: Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer información,

Comunicación Externa: Es el conjunto de operaciones de **comunicación**, actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los públicos externos de la entidad, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía, promover actividades, programas y servicios

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Resolución 065 de 2012. Plan Estratégico Institucional 2012-2016. Decreto 1151 DE 2008 Gobierno en línea.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Elaboración del Plan de Comunicaciones

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co




	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Elaborar diagnóstico comunicacional	Elaboran el diagnóstico de la gestión de las comunicaciones en la Personería de acuerdo al Plan Estratégico Institucional	Funcionario de comunicaciones	Informe
2	Identificar necesidades operacionales	Se identifican las necesidades operacionales y se determinan los objetivos orientados hacia el fortalecimiento y consolidación de los procesos, según los resultados del diagnóstico	Comité Directivo con acompañamiento técnico	FG-03 Acta
3	Definir las estrategias de comunicación interna, externa y de crisis a emplear	Establece las estrategias de acuerdo a cada uno de los objetivos definidos, así mismo, las metas e indicadores	Comité Directivo con acompañamiento técnico	FG-03 Acta
4	Elaborar Plan Estratégico de Comunicaciones	Consigna toda la información que se quiere divulgar o comunicar en la Personería, identificando el tipo de información que puede ser corporativa, informativa, organizacional, de promoción o para la interacción	Funcionario de comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones
5	Validar y socializar el Plan Estratégico de Comunicaciones	Presenta el Plan Estratégico de Comunicaciones al comité directivo para su aprobación, dejando consignadas las conclusiones y los ajustes que se requieran	Comité Directivo con acompañamiento técnico	FG-03 Acta
6	Desarrollar e implementar estrategias de comunicación	Se desarrollan e implementan las estrategias según lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones	Funcionario de comunicaciones	FG-03 Acta

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
7	Realizar seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones	A través de los informes de seguimiento realizado a al plan de acción, específicamente a las actividades relacionadas con el procedimiento, se identifican oportunidades de mejoramiento	Funcionario de comunicaciones Comité Directivo	FG-03 Acta Informes de seguimiento trimestral al Plan de Acción
8	Aplicar planes de mejoramiento	Se aplican acciones preventivas correctivas o de mejora para corregir o prevenir las desviaciones reales o potenciales encontradas y mejorar el desempeño del procedimiento	Funcionario de comunicaciones	FEM-04 Plan de mejoramiento

6.2 Comunicación Interna

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Recolectar información a divulgar	Una vez presentado el Plan Estratégico de Comunicaciones definitivo en el Comité Directivo, los líderes de procesos, transfieren la información a los funcionarios bajo su cargo, para que recolecten periódicamente o cada que lo requieran la información de interés institucional que requiera ser publicada	Líderes de procesos	FG-01 Lista de asistencia FG-03 Acta
2	Procesar información	Recolectan, analizan y priorizan la información para publicar y la remiten al líder del proceso de Gestión de comunicaciones.	Líderes de procesos	Registro de información
3	Diseñar y elaborar piezas gráficas	Diseña y elabora las piezas graficas de acuerdo a los requerimientos que se presenten en la Personería y a lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones. Solicitud de diseño que debe remitirse al área de	Comunicador	Piezas graficas Registro de información. FGC-04 Solicitud de comunicaciones.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		comunicaciones.		
4	Revisar y aprobar piezas gráficas	Presenta las piezas graficas al líder del proceso para su aprobación, y se realizan los ajustes que se requieran	Secretaria General	No aplica
5	Publicar la información y Apoyar actividades internas	Publica la información y las piezas graficas aprobadas, de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones y refuerza y apoya la cultura organizacional mediante la asistencia y apoyo a las capacitaciones de clima organizacional, bienestar laboral, social e incentivos. Solicitud de publicación y de apoyo a actividades, debe remitirse al área de comunicaciones.	Comunicador	FG-01 Listado de asistencia Registro de información. FGC-04 Solicitud de comunicaciones
6	Evaluar la Eficacia y oportunidad de las Comunicaciones	Periódicamente presenta al comité directivo los resultados del análisis de la efectividad y oportunidad de las comunicaciones internas e identifican oportunidades de mejoramiento para las comunicaciones internas	Secretaria General	FG-03 Acta de Comité Directivo Registro de información
7	Aplicar Acciones de mejoramiento	Se aplican acciones preventivas, correctivas o de mejora para corregir o prevenir las desviaciones reales o potenciales encontradas y mejorar el desempeño del procedimiento	Funcionario de comunicaciones	FEM-04 Plan de mejoramiento

6.3 Comunicación Externa

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar necesidades de comunicación externa.	Identifican la información a comunicar al público externo, comunidad en general o algún sector de la comunidad (eventos, servicios, programas, información de interés general) Se determinan los objetivos y el público objetivo	Comité Directivo con acompañamiento técnico	FG-03 Acta
2	Definir la estrategia de comunicación a emplear.	Definen las estrategias de comunicación a Emplear teniendo en cuenta el objetivo de la comunicación y el público objetivo y lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones	Comité Directivo con acompañamiento técnico	FG-03 Acta Política de comunicación
3	Recolectar información a divulgar.	Recolectan oportunamente la información a publicar la priorizan y la remiten al líder del proceso para ser procesado, de acuerdo al Plan Estratégico de Comunicaciones.	Líderes de procesos	FG-01 Listado de asistencia Registro de Información
4	Procesar información.	Acorde a la periodicidad acordada, los líderes de procesos reportan al proceso de Gestión de las Comunicaciones, información para publicar o de eventos realizados.	Líderes de procesos	Registro de información
5	Elaborar piezas gráficas.	El Funcionario de comunicaciones diseña y elabora las piezas graficas de acuerdo a los requerimientos que se presenten en la Personería y a lo establecido en el plan de comunicaciones. Solicitud de diseño que debe remitirse al área de comunicaciones	Comunicador	Piezas graficas Registro de Información. FGC-04 Solicitud de comunicaciones
6	Revisar y aprobar piezas gráficas.	Presenta las piezas graficas al comité directivo para su aprobación, y se realizan los ajustes que se requieran	Secretaria General	FG-03 Acta
7	Apoyar actividades y programas de capacitación y formación ciudadana	Apoya las actividades y programas de capacitación y formación ciudadana a través de la producción de material POP, y sensibilizaciones a través de la lúdica y las artes escénicas. Esta solicitud de apoyo a actividades debe remitirse al área de comunicaciones.	Comunicador	Registro de información FG-03 Acta. FGC-04 Solicitud de comunicaciones

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Difundir y divulgar la información	<p>Difundir las capacitaciones que se brinden a la comunidad desde cada delegatura y los resultados obtenidos</p> <p>Divulgar los acompañamientos que realice cada delegatura en respuesta a solicitudes de la comunidad</p> <p>Registrar y divulgar la información relacionada los eventos públicos que realice o acompañe el señor Personero y/o la Secretaria general en.</p> <p>Divulgar los resultados obtenidos en los diferentes programas de formación y capacitación ciudadana. Solicitud de difusión debe remitirse al área de comunicaciones.</p>	Comunicador	<p>Registro de información</p> <p>FG-03 Acta. FGC-04 Solicitudes de comunicaciones</p>
9	Realizar seguimiento a las comunicaciones externas	Periódicamente el funcionario de comunicaciones presenta al comité Directivo los resultados de las comunicaciones externas y conjuntamente los analizan e identifican oportunidades de mejoramiento.	Comité Directivo Funcionario de comunicaciones	FG-03 Acta Informes de seguimiento trimestral
10	Aplicar acciones de mejoramiento	Se aplican acciones preventivas correctivas o de mejora para corregir o prevenir las desviaciones reales o potenciales encontradas y mejorar el desempeño del procedimiento	Secretaria General Funcionario de Comunicaciones	FEM-04 Plan de mejoramiento

7. CONTROL DE REGISTROS

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
Informe	Secretaria General	Oficina Secretaria General	Carpeta/ Informes de gestión	Archivos de uso exclusivo del responsable	Un año	Archivo central
Registro de Información		Oficina Secretaria General	PC del responsable		Un año	Archivo central
FG-03 Acta		Oficina Secretaria General	Carpeta/Actas por tipo		Un año	Archivo central

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022


Plan Estratégico de Comunicaciones	Secretaría General	Oficina Secretaria General	Carpeta/Plan de Comunicaciones	Archivos de uso exclusivo del responsable	Un año	Archivo central
FG-01 Listado de asistencia	Secretaría General	Oficina Secretaria General	Carpeta/Actas	Archivos de uso exclusivo del responsable	Un año	Archivo central
Piezas graficas	Secretaría General	Oficina Secretaria General	PC del responsable Carpeta/Plan de Comunicaciones	Archivos de uso exclusivo del responsable	Un año	Archivo central
FEM-04 Plan de mejoramiento	Secretaría General	Oficina delegatura	PC del responsable/Plan de mejoramiento	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups	Dos años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/aaaa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
1	11/12/2014	Patricia Ferraro Gallo Secretaria General	Comité MECI-Calidad	Elaboración del documento
2	07/07/2015	Patricia Stella Ferraro Gallo Secretaria General	Comité MECI-Calidad	Modificación del nombre del procedimiento, adición y modificación de actividades y de control de registros
3	13/10/2016	Secretaria General	Comité MECI - Calidad	Se ajustaron y actualizaron las actividades y control de registros del procedimiento, de acuerdo a las necesidades actuales del proceso

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: PGC-01
		Versión: 06
		Fecha: 22/02/2022

4	18/09/2019	Personero Municipal	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Calidad	Se ajustó y actualizó el procedimiento incluyendo el formato „Solicitud a Comunicaciones FGC-04
5	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
6	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

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co

