

CP-C-01	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>	
Version 5		
Fecha de aprob: Agosto 11/08/2017		

<b>Proceso:</b>	Comunicación Pública
<b>Responsable:</b>	Asesor Comunicaciones
<b>Objetivo:</b>	Gestionar las comunicaciones institucionales, interna y externa, con el fin de que se entiendan de forma confiable y oportuna, de conformidad a lo establecido por la legislación vigente, fomentando la participación de los servidores públicos y la comunidad.
<b>Alcance:</b>	Este proceso inicia con la recolección de información correspondiente a: Eventos, publicaciones y encuestas, de carácter institucional y finaliza con las publicaciones requeridas, ejecución de eventos, elaboración de informes relacionados con la comunicación y satisfacción del cliente.

Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
ProcesoDireccionamientoEstrategico	Política de Calidad y objetivos de calidad Directrices Plan de Desarrollo Políticas institucionales	* Identificar recursos necesarios para el desarrollo del proceso * Definir actividades y estrategias * Adoptar políticas * Elaborar el plan de acción de comunicaciones * Elaborar Manual de comunicaciones * Elaborar plan de Comunicaciones institucional * Elaborar presupuesto de comunicaciones	* Ejecutar plan de acción de comunicaciones * Ejecutar plan de comunicaciones institucional * Ejecutar políticas operacionales * Ejecutar presupuesto	* Plan de Acción de comunicaciones ejecutado * Plan de comunicaciones Institucional ejecutado * Manual de Comunicaciones aplicado * Presupuesto de comunicaciones ejecutado * Políticas operacionales aplicadas	Todos los procesos
Entidades gubernamentales	Normatividad aplicable a la Entidad	* Adoptar normatividad aplicable	* Revisar aplicar y actualizar la normatividad	Normograma actualizado Normatividad aplicada	Todos los procesos Entes de Control
Comunidad Metropolitana Todos los procesos Entidades públicas y privadas	Necesidades y expectativas comunicacionales Manual de comunicaciones Plan de comunicación Institucional Peticiones, quejas y reclamos Buzón de sugerencias Recursos adquiridos y suministrados	* Identificar, organizar y priorizar actividades	* Construir la base de datos de periodistas y público estratégico * Elaborar el archivo fotográfico y de prensa * Realizar y coordinar campañas institucionales internas y externas tanto publicitarias como de sensibilización * Actualizar Portal Web de la Entidad y redes sociales * Desarrollar y Coordinar medios institucionales internos y externos * Coordinar la logística para los eventos institucionales * Elaborar material pedagógico * Coordinar y propiciar la apertura de espacios de participación ciudadana * Cumplir con lo establecido en la ley de transparencia (Plan anticorrupción y atención al ciudadano) * Llevar el control de las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos de la entidad (PQR) * Realizar la medición y análisis de la percepción del cliente (Buzón de sugerencias) * Apoyar la socialización de los proyectos metropolitanos * Realizar planes de mejoramiento (cuando se requiera) * Identificar, valorar y controlar riesgos de gestión y corrupción * Elaborar los informes requeridos	* Base de datos de periodistas y público estratégico * Archivo fotográfico y Archivo de Prensa * Campañas internas y externas * Portal Web y redes sociales actualizados * Medios internos y externos. * Eventos * Material pedagógico * Actividades de participación ciudadana * Estadísticas de PQR (Informe) * Análisis de la percepción del cliente (Buzón de sugerencias) * Registro fotográfico e informativo * Informes * Indicadores y análisis de datos * Actas de autocontrol * Informes requeridos * Riesgos de gestión y corrupción controlados	Medios de comunicación Todos los procesos Comunidad Metropolitana Entidades públicas y privadas
Entes de Control / Proceso de Control seguimiento y mejora	Informes de Auditoría Solicitudes y requerimientos Informes			* Planes de mejoramiento y seguimiento / Acciones correctivas, preventivas y de mejora * Informes requeridos	Entes de Control / Proceso de Control seguimiento y mejora / Direccionamiento Estratégico
		<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>		
		Realizar seguimiento al plan de acción de comunicaciones Realizar seguimiento al plan de comunicaciones Institucional  * Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento de la normatividad  Realizar seguimiento al proceso - Analizar datos e información (indicadores) Realizar seguimiento a los riesgos del proceso y a los riesgos anticorrupción	Aplicar correcciones e implementar acciones correctivas y de mejora		
<b>RECURSO HUMANO</b>			<b>RECURSOS FÍSICOS</b>		
Responsable del Proceso, Auxiliar administrativa, Asesores Externos			Equipos de Computo y elementos de oficina Papelería en general según necesidades		
<b>DOCUMENTACION ASOCIADA</b>			<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<b>REQUISITOS NTCGP 1000:2009</b>	<b>REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015</b>
			Ver Normograma del proceso	4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.1 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.4, 8.1, 8.2.1 8.2, 8.2.3, 8.4a, b, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.3 - 7.4 - 8.2.1 8.2.4 - 9.1 - 9.1.2 - 9.1.3 - 10.2 - 10.3
1. Plan de comunicaciones Institucional					
2. Plan de Acción					
3. CP-M-01 Manual de Comunicaciones					
4. CP - P01 Procedimiento para la elaboración y seguimiento al plan de comunicaciones Institucional					
5. CP - P02 Procedimiento para Socialización de proyectos Metropolitanos					
6. CP - P04 Procedimiento para actualización informativa de la página WEB					
7. CP - P05 Procedimiento para la organización de Eventos Institucionales					
			<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>		
			Ver Hoja de vida de indicadores		
			<b>RIESGOS</b>		
			Ver Matriz de Riesgos Institucional		
<b>REGISTROS</b>			Ver Listado Maestro de registros		