


	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CAR-GCO-001	
			Versión: 08	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		Fecha: 4/07/2024	
			Página 1 de 6	

PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	RESPONSABLE:	JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES
OBJETIVO:	DIFUNDIR DE MANERA PERMANENTE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE LAS VOCERÍAS OFICIALES EN EL PORTAL WEB, REDES SOCIALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, IMPLEMENTANDO ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TRANSMEDIA Y MULTIPLATAFORMAS QUE HAGAN USO ADECUADO DE LA IDENTIDAD VISUAL, PARA PROVEER INFORMACIÓN EN UN LENGUAJE CLARO, ACCESIBLE, CONFIABLE, OPORTUNO, EFICIENTE Y TRANSPARENTE COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN PÚBLICA, MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.		
ALCANCE:	INICIA CON LA PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TRANSMEDIA Y MULTIPLATAFORMAS, CONTINÚA CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES (PEICO), LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PERIODÍSTICA PARA DIFUSIÓN EN LAS VOCERÍAS OFICIALES DE LA ENTIDAD EN EL PORTAL WEB, REDES SOCIALES Y DISTINTOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, LA ADMINISTRACIÓN DE LA IDENTIDAD VISUAL, EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE GRUPOS DE INTERÉS, LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y FINALIZA CON EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO.		



Proveedor	Entradas	PHVA	Actividades	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo Municipal. Solicitudes y Necesidades de comunicación. Normatividad vigente. Normas técnicas Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Ibagué (SIGAMI) Planeación Estratégica Contexto Estratégico (DOFA) Necesidades de clientes internos y externos de Comunicación 	P	DEFINIR LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ.	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional de Comunicaciones (PEICO) Estrategia Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas. Manual de identidad visual 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo Municipal. 	H	IDENTIFICAR E IMPLEMENTAR PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES DE RADIO, TELEVISIÓN, MEDIOS IMPRESOS Y VIRTUALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de información en el portal web ibague.gov.co y redes sociales oficiales. Difusión de contenidos y streaming. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CAR-GCO-001	
			Versión: 08	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		Fecha: 4/07/2024	
			Página 2 de 6	



Proveedor	Entradas	PHVA	Actividades	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de apoyo comunicaciones y protocolo. 	H	ADMINISTRAR LA IDENTIDAD VISUAL.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de identidad visual. Contenidos gráficos y visuales 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo Municipal. Solicitudes de comunicaciones y difusión de las partes interesadas. 	H	PRODUCIR Y DIVULGAR INFORMACIÓN PERIODÍSTICA DE LOS PROGRAMAS, PROYECTOS Y ACCIONES DE LA ALCALDÍA Y SUS ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Comunicados de prensa. Difusión de contenidos y streaming. Difusión en el portal web y vocerías oficiales en redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos apoyo comunicaciones y protocolo 	H	GARANTIZAR LA DISPOSICIÓN OPORTUNA Y ADECUADA DE LA LOGÍSTICA DE COMUNICACIONES REQUERIDA EN LA REALIZACIÓN DE LOS ACTOS PROTOCOLARIOS Y EVENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Logística y Protocolo. Informes de audiencias públicas de rendición de cuentas. Bases de datos actualizadas con la información de los grupos de interés y demás partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CAR-GCO-001	
			Versión: 08	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		Fecha: 4/07/2024	
			Página 3 de 6	

<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y la Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de contenidos externos. 	H	<p style="text-align: center;">REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN EMITIDA POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo focalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.
---	--	----------	---	---	--

Proveedor	Entradas	PHVA	Actividades	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos 	H	REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DIRECTORIOS INSTITUCIONALES Y GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la información de los grupos de interés y demás partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos). Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno, Ministerio de Comunicaciones, Entes Externos) Medios masivos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de apoyo comunicaciones y protocolo. 	H	ELABORAR LOS DECRETOS DE CONDECORACIÓN, MENCIONES DE RECONOCIMIENTO, MOCIONES DE DUELO, TARJETA DE INVITACIÓN Y NOTAS DE ESTILO	<ul style="list-style-type: none"> Decretos de condecoración. Menciones de reconocimiento. Mociones de duelo. Tarjetas de invitación Notas de estilo. 	<ul style="list-style-type: none"> Medios masivos de comunicación. Ciudadanía. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y Comunicación Medios masivos de comunicación Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de cumplimiento. 	V	REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE COMUNICACIONES, A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y RETROALIMENTACIÓN DE NOTICIAS Y PUBLICACIONES EN MEDIOS MASIVOS.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción de gestión. Indicador de gestión. Monitoreo focalizado. Informes de audiencias públicas de rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión de la Información y Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades plan de acción. 	V A	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción de gestión. Indicadores de Gestión. Mapas de riesgos actualizados. Acciones Correctivas y de mejora Salidas no conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos.



	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 08	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Fecha: 4/07/2024	
		Página 5 de 6	

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso • Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades. • Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de planta asignado a la dependencia responsable del proceso, según el decreto de planta de personal vigente. • Contratistas de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión, según la necesidad de la administración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para la operación del proceso.

Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso			
Requisitos MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
1ª Dimensión Talento Humano: Integridad 2ª Dimensión con valores para resultados: Participación ciudadana en la gestión pública. 5ª Dimensión: Información y comunicación: Transparencia, acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción. 6ª Dimensión y política: Gestión del conocimiento y la Innovación.	Ver Matriz de Requisitos HSEQ	Ver Matriz de Requisitos HSEQ	Ver Matriz de Requisitos HSEQ
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Pertinente. • Viable. • Oportuno. • Claro. • Legal. • Idóneo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Completo. • Útil. • Cumple requisitos. <i>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</i>	Ver Normograma del Proceso, NOR-SIG-001.	

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
<ul style="list-style-type: none"> • Auto evaluación del proceso • Auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de la información de la comunicación de la Alcaldía de Ibagué trabaja por la imagen de la entidad mediante el diseño de estrategias de comunicaciones coherentes con la misión y visión de la misma, fomentando la identidad visual y la comunicación eficaz con las partes interesadas, siendo el/la Alcalde/a, jefes de oficina, Secretarios de despacho y directores los voceros de la entidad ante los medios de comunicación. • Los servidores públicos de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Ibagué (Personal de planta, contratistas o pasantes) que realicen actividades asociadas con la comunicación organización e informativa, deben alinearse con lo establecido en el proceso de Gestión de la Información y la comunicación. 	<i>Ver Mapa de Riesgos del Proceso.</i>

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CAR-GCO-001	
		Versión: 08	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Fecha: 4/07/2024	
		Página 6 de 6	

Documentos	Registros
Ver documentos colgados en la página de SIGAMI https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=3&cnt=129&subtype=1&subcnt=366#gsc.tab=0	

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
FOR-08-PRO-PET-01	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de gestión de la Oficina de Comunicaciones.	Eficacia

Control de Cambios		
Versión	Vigente desde	Descripción del cambio
01	2015-12-11	Edición inicial del documento
02	2018-11-27	Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos. Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 14001 y 18001, así como los parámetros de seguimiento y medición.
03	2019-05-28	Actualización del documento teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional adoptada mediante Decreto 1000-004 de enero de 2019 y el nuevo Modelo de Operación por Procesos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de febrero de 2019, así como los ajustes propios del proceso.
04	2019-10-30	Actualización de los Requisitos
05	2021-07-08	Actualización
06	2021-10-27	Actualización del link de publicación de los documentos y requisitos del proceso
07	2023-09-08	Actualización de entradas y salidas del proceso
08	2024-06-28	Actualización de las salidas del proceso

Ruta de aprobación		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales y contratistas Oficina de Comunicaciones	Profesional universitario / técnico operativo	Jefe Oficina de Comunicaciones

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’