



A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1. NOMBRE DEL PROCESO		Comunicación Pública			
2. TIPO DE PROCESO		Estratégico			
3. RESPONSABLE DEL PROCESO		Director de Comunicaciones			
4. OBJETIVO DEL PROCESO		Generar procesos comunicativos a través de diferentes canales de comunicación, que visibilicen y posicionen la gestión institucional e informen permanentemente a los ciudadanos del Municipio de Palmira y demás grupos de interés			
5. ALCANCE DEL PROCESO		Inicia con la formulación del plan de comunicaciones, incluyendo las actividades de desarrollo, difusión y divulgación de la información, y termina con el desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora cuando no se cumplen las metas y objetivos del proceso.			
B. ACTIVIDADES DEL PROCESO					
ENTRADAS		DESARROLLO		SALIDAS	
PROVEEDORES	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS
Despacho Alcalde y Secretaría de Planeación	Políticas Municipales, Plan de Desarrollo, directrices institucionales	P	Elaborar y divulgar el Plan de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Todas las dependencias de la Administración Municipal de Palmira y entes descentralizados.
Dirección de Comunicaciones Alta Dirección	Plan de Comunicaciones Directrices institucionales		Diseñar el programa, manual y estrategia de comunicaciones	Programa, Manual y Estrategia de comunicaciones	Dirección de Comunicaciones
Dirección de Comunicaciones Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda	Estrategia de Comunicaciones Plan de Desarrollo Presupuesto asignado		Elaborar el Plan de Acción del proceso de comunicación pública, indicando el presupuesto asignado por actividad	Plan de acción	Dirección de Comunicaciones
Dirección de Comunicaciones Dependencias de la Alcaldía y entes descentralizados	Información de actividades programadas por las dependencias y entes descentralizados. Información de los Planes, proyectos y programas de la administración municipal. Estrategia de comunicaciones		Realizar espacios de planeación, y seguimiento con el equipo operativo y estratégico, para programar actividades y acciones de comunicación interna y externa y asignar responsables para su cumplimiento	Actas de consejos de redacción Matriz de Cumplimiento de Acciones	Dependencias Alcaldía, entes descentralizados, funcionarios, contratistas, comunidad en general
Dirección de Comunicaciones, dependencias de la administración municipal y entes descentralizados	Programación de actividades de cubrimiento según actas de consejo de redacción y requerimientos de entes descentralizados	H	Realizar cubrimiento y productos comunicativos por parte del equipo técnico de la Dirección lo que genera: contenidos informativos previos (Entrevistas, Piezas gráficas, Bullets, fotografía y productos audiovisuales)	Contenidos publicados en los diferentes canales de comunicación tradicionales y digitales Eventos de comunicación realizados	Dirección de Comunicaciones dependencias de la administración municipal y entes descentralizados y comunidad en general
Dirección de comunicaciones	Productos comunicativos previos (Entrevistas, Piezas gráficas, Bullets, fotografía y productos audiovisuales)		Gestionar los contenidos para productos comunicativos por parte del equipo encargado de cada área de la Dirección de comunicaciones Contenidos informativos finales, que genera: (Entrevistas, Piezas gráficas, Bullets, fotografía y productos audiovisuales)		
Dependencias de la Alcaldía y entes descentralizados, Dirección de Comunicaciones	*Productos comunicativos finales * Recursos Físicos		Promocionar y divulgar la oferta institucional de la Alcaldía de Palmira, a través de los diferentes canales de comunicación y eventos de la Administración Municipal		
SIG Dirección de Comunicaciones	Política de Administración del Riesgo Contextos interno y externo Matriz de partes interesadas Ficha técnica de indicadores Plan de acción		Realizar seguimiento al proceso de comunicación pública	Mapa de riesgos Matriz oportunidades Seguimiento al Plan de Acción Evaluación a proveedores Seguimiento a los indicadores del proceso	Dirección de Comunicaciones Secretaría de Planeación - SIG



Comunidad en general, entes de control	PQRS radicadas Encuesta de la evaluación de satisfacción del ciudadano	V	Analizar las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos asociados al proceso	Informes PQRS Informe de la evaluación de satisfacción del ciudadano	Dirección de Comunicaciones, Participación Comunitaria y comunidad peticionaria
Dirección de comunicaciones SIG	Documentos SIG Informes de auditorías Informes PQRS Informe de la evaluación de satisfacción del ciudadano		Realizar la Revisión por la Dirección del proceso	Informe de Entradas de Revisión por la Dirección que incluye: Necesidades de recursos, Mejora del Producto y/o servicio y Mejora de los Procesos	Dirección de Comunicaciones
Entes de vigilancia y/o control Oficina de Control Interno Dirección de comunicaciones	Requerimientos de Planes de mejoramiento Oportunidades de mejora	A	Definir planes de acción y acciones preventivas y correctivas	Planes de Mejoramiento en relación a acciones preventivas y de mejoramiento	Entes de vigilancia y/o control Oficina Control Interno SIG - Dirección de Comunicaciones

C. RECURSOS

Técnicos y Tecnológicos	Talento Humano	Locativos
1. Equipos de Oficina: Escritorio, archivadores, impresora, sillas, computadores	1. Director de Comunicaciones	Edificio: Instalaciones adecuadas con redes de cómputo, comunicaciones, red interna (intranet), y buena conectividad
2. Equipos Audiovisuales	2. Profesional Especializado	
3. Equipos de Medición: Equipos de cómputo	3. Profesional Universitario	Recurso Físico: Se cuenta con ambiente físico agradable, adecuada iluminación, temperatura e higiene.
	4. Técnico Operativo	Servicio Apoyo: Contamos con un buen servicio de Energía Eléctrica, A.A., Baños, Cocineta.
	5. Auxiliar Administrativo	
	6. Contratistas	

D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos Asociados	Registros
Plan de Desarrollo Municipal Contextos de la Organización EASMIN-001 Manual de Calidad ECMPL-001 Plan de comunicaciones ECMPG - 001 Programa de Comunicaciones ECMMN - 001 Manual de Comunicaciones ECMPR-007 Procedimiento Difusión de la información ECMPR-002 Procedimiento Producción de medios	Planillas y Formatos de Gestión Documental ECMFO - 003 Autorización de uso de derecho de imagen EASFO - 020 Entradas para la revisión por la Dirección

E. REQUISITOS ASOCIADOS A CUMPLIR

Norma ISO 9001:2015	4.1 - 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.2 - 5.3 - 5.4.1 - 5.5.3 - 6.1 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	2.2.1 - 3.2.1.1 - 4.2.1 - 5.2.1 - 5.2.3 - 6.2
Norma ISO 45001:2018	5.2 - 6.1.2 - 6.2.1 - 7.3 - 7.4.2 - 8.1.2 - 9.1 - 10.2 - 10.3
Legales y de la Organización	Ver Normograma

F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Nombre, fórmula y meta del Indicador		
NOMBRE DEL INDICADOR	PARÁMETRO	META
1. Publicaciones en Redes Sociales Institucionales	Sumatoria de publicaciones mensuales /Total de publicaciones planeadas	100 %
2. Interacciones en Redes Sociales	Sumatoria de interacciones mensuales en redes sociales/Total de interacciones esperadas	100%
3. Comunicación Interna	(Número de publicaciones de comunicación interna/número de publicaciones de comunicación interna planeadas) * 100%	100%

G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS

Riesgos del Proceso:	Ver Mapa de Riesgos:(ECMMR-001)	Peligros del Proceso:	Ver Matriz de Peligros
-----------------------------	---------------------------------	------------------------------	------------------------



H. CONTROL DE CAMBIOS					
Fecha (dd/mm/aaaa)	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO			VERSIÓN FINAL
3/8/2015	N/A	Creación del Documento			1
2/11/2015	1	Cambio punto f parámetro de medición			2
3/8/2016	2	Cambio en objetivo, recursos e identificación de requisitos a cumplir Relación de insumos y resultados por actividad			3
1/10/2017	3	Eliminación de actividades de protocolo y disminución del porcentaje en metas de los indicadores, Adición en el ciclo P con el instrumento de planificación estratégica, eliminación del indicador de satisfacción Interna y modificación del indicador de eficacia por eficiencia en el público externo			4
2/8/2018	4	Se realizaron cambios en los recursos y en los Documentos de referencia, se actualizaron de acuerdo a los puntos de la norma ISO 9001: 2015, Requisitos asociados MIPG, cambio del indicador externo y adición del indicador de presupuesto Ajuste en el indicador índice de información al público externo			5
23/8/2019	5	Ajuste en el indicador índice de información al público externo, Eliminación de actividades en el planear y hacer ya que se establecía lo mismo, Ajuste formato de la caracterización			6
9/7/2020	6	Ajuste a las actividades - partes interesadas- insumos - proveedores - servicios y productos			7
10/5/2021	7	Ajuste en descripción de actividades			8
8/26/2021	8	Ajuste a las actividades - indicadores - partes interesadas- insumos - proveedores - servicios y productos - uso de imagen			9
9/17/2021	9	Indicador Comunicación Interna			10
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Nombre:	Alma Patricia Benavides	Nombre:	Nathalie Aragón Aguirre	Nombre:	Daniela Alexandra Quintero Santos
Cargo:	Técnico Operativo 02	Cargo:	Profesional Especializado Contratista	Cargo:	Directora de Comunicaciones (E)
Fecha (dd/mm/aaaa):	17/9/2021	Fecha (dd/mm/aaaa):	9/17/2021	Fecha (dd/mm/aaaa):	9/17/2021
Firma:		Firma:		Firma:	

La impresión de este documento es una Copia No Controlada