



## Proceso Comunicación Estratégica Caracterización

### Objetivo del Proceso:

Formular y desarrollar una estrategia que dimensione los diferentes componentes del proceso comunicativo y supere el alcance de socialización y de mantenimiento de una imagen institucional favorable de la entidad en la opinión pública.

### Líder del Proceso:

Jefe Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

### Productos/Servicios:



Nombre del producto/servicio:

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

Responsable:

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

ENTRADAS	PROVEEDOR	REQUISITOS
Información evidencia para medir indicadores	Todos los procesos	Información completa, clara y veraz
Ficha de Planificación, PQR'S ( PARA PROCESOS MISIONALES)	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Vigente

#	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLE	TIPO	REG.
1	Identificar datos	Facilitadores de Calidad	H	Modulo indicadores de gestión Kawak
2	Recopilar de datos	Facilitadores de Calidad	H	Modulo indicadores de gestión Kawak
3	Elaborar reporte	Facilitadores de Calidad	H	Modulo indicadores de gestión Kawak
4	Realizar analisis de datos de indicadores de gestion	Jefe de cada Dependencia / facilitadores de caldiad	V1	Modulo indicadores de gestión Kawak
5	Documentar acciones ( ver procedimiento ACPM)	Jefe de cada Dependencia / facilitadores de caldiad	A	Modulo indicadores de gestión Kawak
6	Cargar en el software KAWAK	Facilitadores de Calidad	H	Modulo indicadores de gestión Kawak
7	Realizar seguimiento a las características del producto / servicios	Responsable Asignado de acuerdo a la ficha de identificación del producto	H	De acuerdo con la columna de evidencias de la actividad de seguimiento de la ficha de planificación
8	Identificar el Producto/servicio no conforme	Responsable Asignado de acuerdo a la ficha de identificación del producto	P	De acuerdo con la columna de fuente de identificación de producto no conforme de la ficha de planificación
9	Realizar el tratamiento del Producto/Servicio No Conforme.	Responsable Asignado de acuerdo a la ficha de identificación del producto	H	Evidencia del producto no conforme ajustado
10	Registrar el Producto/Servicio No Conforme	Responsable Asignado de acuerdo a la ficha de identificación del producto	H	Módulo Producto No Conforme, Submódulo Crear Producto No Conforme, Botón Insertar
11	Realizar y analizar el indicador de producto/servicio no conforme	Lider de proceso	H	Módulo Indicadores

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Reporte de Indicadores de Gestión	Revisión por dirección, Administración del SIG, control interno, entes de control y otros ( contraloria, ministerios, gobernación, departamento), ente certificador, la comunidad	Oportunos, veraces, completos con evidencias de la información, publicados.
Tratamiento al Producto No Conforme (PQR'S)	Ciudadanos	Cumplimiento al tratamiento establecido en la Ficha de Planificación vigente

Nombre del producto/servicio:

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

Responsable:

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

			12	Definir las acciones de mejoramiento a realizar	Líder de proceso	P	Módulo Mejoramiento Continuo			
			13	Verificar el tratamiento dado al producto/servicio no conforme	Líder de proceso y/o responsable asignado	V2	Módulo Producto No Conforme, Submódulo Crear Producto No Conforme, Botón Insertar			
			14	Si el producto/servicio no conforme es reiterativo, definir un plan de acción.	Líder de proceso	A	Módulo Mejoramiento Continuo			
Solicitud de creación, modificación o eliminación de	Todos los procesos de la Alcaldía	Cumplimiento legal Cumplimiento normativo	15	Identificar documentos internos y externos requeridos para creación, modificación y/o eliminación de acuerdo a los cambios del proceso, planes de mejoramiento (Acciones correctivas/preventivas).	Líder de proceso	P	Cronograma de Actividades Anual del Proceso Administración del Sistema Integral de Gestión de Calidad			
			16	Elaborar preliminar de documento interno o modificación	Facilitadores de Calidad	H	Documento preliminar			
			17	Solicitar la creación, modificación o eliminación del documento	Facilitadores de Calidad	H	Solicitud de creación, modificación o eliminación de documento			
			18	Codificar documento de acuerdo al código asignado al proceso	Profesional Universitario	H	Documento preliminar			
			19	Pasar documento para Revisión	Sistema de Información Kawak	H	Botón Pendientes			
			20	Verificar si requiere ajustes ( documentos)	Líder de proceso	V3	Módulo Gestión Documental, Submódulos Crear Documento o Crear Formato			
			21	Si requiere ajustes, vuelve a la Actividad No. 2	Sistema de Información Kawak	A				
			22	Revisar documento	Líder de proceso	H	Módulo Gestión Documental, Submódulos Crear Documento o Crear Formato			
								Documentos aprobados	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	VoBo Elaboró VoBo Revisó VoBo Aprobó

Nombre del producto/servicio:

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

Responsable:

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

documentos			23	Pasar documento para aprobación	Sistema de Información Kawak	H	Botón Pendientes			
			24	Verificar si requiere ajustes (documentos)	Representante de la Alta Dirección	V4	Módulo Gestión Documental, Submódulos Crear Documento o Crear Formato			
			25	Si requiere ajustes, vuelve a la Actividad No. 2	Representante de la Alta Dirección	A				
			26	Aprobar documento	Representante de la Alta Dirección	H	Módulo Gestión Documental, Submódulos Crear Documento o Crear Formato			
			27	Actualizar Listado Maestro de Documentos	Sistema de Información Kawak	H	Módulo Gestión Documental, Submódulo Listado Maestro de Documentos			
			28	Enviar documento modificado o eliminado al submódulo Documentos Obsoletos	Sistema de Información Kawak	H	Submódulo Documentos Obsoletos			
			29	Divulgar documento nuevo o versión nueva	Líder de proceso	H	Módulo Gestión Documental, Submódulo Listado Maestro de Documentos			
			30	Identificar la necesidad de creación, eliminación o modificación de registros del proceso	Líderes de Procesos Profesional Universitario Calidad	P	Correo Electrónico			
			31	Elaborar o actualizar el registro	Líderes de Procesos Profesional Universitario Calidad	H	Registro nuevo o actualizado			
			32	Definir el medio del registro	Líderes de Procesos Líder Proceso de Archivo	P	Tabla de Retención Documental			
			33	Determinar la Tabla de Retención Documental	Líder proceso de Archivo	P	Tabla de Retención Documental			
Solicitud de		Cumplimiento	34	Definir los criterios de archivo	Líderes de Procesos Líder proceso de Archivo	P	Tabla de Retención Documental			

**Nombre del producto/servicio:**

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

**Responsable:**

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

creación, modificación o eliminación de registros	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Cumplimiento legal Cumplimiento normativo	35 Actualizar la tabla de retención documental	Servidor Público asignado	H	Tabla de Retención Documental	Registro aprobado	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	VoBo Elaboró VoBo Revisó VoBo Aprobó
			36 Verificar la actualización (tablas de retención)	Servidor Público asignado Líder proceso de Archivo	V5	Tabla de retención documental			
			37 Si la Tabla de Retención Documental está desactualizada, hacer los ajustes necesarios	Servidor Público asignado Líder proceso de Archivo	A	Tabla de retención documental			
			38 Divulgar las tablas de retención documental	Servidor Público asignado Líder proceso de Archivo	H	Listas de Asistencia			
			39 Verificar el cumplimiento de criterios definidos	Auditor Interno de Calidad	V6	Informe de Auditoría			
			40 Si existe incumplimiento, reportar una no conformidad del numeral 4.2.4 de la Norma NTCGP 1000:2009	Auditor Interno de Calidad	A	Informe de Auditoría			
Riesgos, Nuevos riesgos, nuevos controles	Todos los procesos de la Alcaldía	Veraces, claros, viables	41 Identificar riesgos	Equipo de cada proceso	H	Modulo de riesgos kawak	Actualización de Matrices de Riesgos	Revisión por la dirección, Administración del SIG, control interno, DAFP	Completas, claras, veraces
			42 Analizar riesgos	Equipo de cada proceso	V7	Modulo de riesgos kawak			
			43 Valorar riesgos	Equipo de cada proceso	V8	Modulo de riesgos kawak			
			44 Monitorear riesgos	Equipo de cada proceso	V9	Modulo de riesgos kawak			
			45 Revisar riesgos	Equipo de cada proceso	V10	Modulo de riesgos kawak			
			46 Realziar ajustes	Equipo de cada proceso	A	Modulo de riesgos kawak			
			47 Actualizar Matriz kawak	Equipo de cada proceso	A	Modulo de riesgos kawak			
			48 Identificar las acciones correctivas y preventivas	Todos los Servidores Públicos	P	Informes de Auditoría			
			49 Verificar la no existencia de otra acción correctiva o preventiva	Profesional Universitario Calidad	V11	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas			

Nombre del producto/servicio:

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

Responsable:

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

<p>Informes de Auditorías Indicadores de gestión Mapas de Riesgo Producto no conforme Encuestas de satisfacción, necesidades propias de los procesos, resultado de la revisión por la gerencia, materialización de riesgos, (entradas para reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora).</p>	<p>Todos los procesos de la Alcaldía</p>	<p>Información completa y clara</p>	50	Registrar la no conformidad real o potencial	Líder de Proceso Profesional Universitario Calidad	A	Módulo Mejoramiento Continuo	<p>Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>	<p>Revisión por la dirección, Administración del SIG, control interno</p>	<p>Oportunas, veraces, claras, completas, con analisis de causas y plan de acción definido.</p>
			51	Realizar análisis de causas raíz	Líder de proceso	H	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas, Botón Análisis de Causa			
			52	¿La acción de mejora, es una Acción Correctiva? SI: Actividad 6 NO: Actividad 7						
			53	Definir la corrección	Líder de proceso	P	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas, Botón Insertar			
			54	Definir el objetivo de mejoramiento	Líder de proceso	P	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas, Botón Insertar			
			55	Revisar si se involucran otros procesos	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	V12	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas, Botón Insertar			
			56	Determinar Plan de Acción (actividades) a realizar	Líder del Proceso	A	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas, Botón Plan de Acción			
			57	Ejecutar actividades	Responsables de la implementación del Plan de Acción	H	Evidencias establecidas en el Módulo de Mejoramiento continuo			
			58	Verificar el cumplimiento del plan de acción	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	V13	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de mejora abiertas, Botón Plan de Acción, link Seguimiento			

Nombre del producto/servicio:

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

Responsable:

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

--	--	--

59	Verificar el cumplimiento del objetivo	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	V14	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de mejora abiertas, Botón Plan de Acción, link Seguimiento
60	Verificar la eficacia de la acción correctiva o preventiva	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	V15	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de mejora abiertas, Botón Plan de Acción, link Evaluación
61	La Acción fue eficaz? NO: 15 SI: 16			
62	Generar Acción Correctiva	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	A	Porcentaje de avance retorna a cero (0) automáticamente
63	Cerrar Acción Correctiva	Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	H	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de Mejora Abiertas, link Cerrar
64	Elaborar consolidado	Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	H	Módulo Estadísticas

--	--	--

Nombre del producto/servicio:

Mantenimiento y Mejoramiento Del Sistema Integral de Gestión

Responsable:

Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

Control en el Proceso				
#	Método /Parámetro	Frecuencia	Responsable	Registro
1	Realizar analisis de datos de indicadores de gestion	De acuerdo a la frecuencia de medición	Jefe de cada Dependencia / facilitadores de caldiad	Modulo indicadores de gestión Kawak
2	Si el producto/servicio no conforme es reiterativo, definir un plan de acción.	Cada vez que se requiera	Líder de proceso	Módulo Mejoramiento Continuo
3	Verificar si requiere ajustes ( documentos)	Cada vez que se solicite la elaboración, modificación o eliminación de documentos	Facilitadores de Calidad	Modulo indicadores de gestión Kawak
4	Verificar si requiere ajustes (documentos)	Cada vez que se solicite la elaboración, modificación o eliminación de documentos	Representante de la Alta Dirección	Módulo Gestión Documental, Submódulo Crear Documento o Crear Formato
5	Verificar la actualización (tablas de retención)	Cada vez que se elabore, modifique o elimine un registro	Servidor Público asignado Líder proceso de Archivo	Tabla de retención documental
6	Verificar el cumplimiento de criterios definidos	Mensual	Auditor Interno de Calidad	Informe de Auditoría
7	Analizar riesgos	Anual	Equipo de cada proceso	Módulo Producto No Conforme, Submódulo Crear Producto No Conforme, Botón Insertar
8	Valorar riesgos	Anual	Líder de proceso	Modulo de riesgos kawak
9	Monitorear riesgos	Anual	Equipo de cada proceso	Modulo de riesgos kawak
10	Revisar riesgos	Mensual	Equipo de cada proceso	Modulo de riesgos kawak
11	Verificar la no existencia de otra acción correctiva o preventiva	Cada vez que se reporte una ACPM	Profesional Universitario Calidad	Módulo Mejoramiento Continuo, Submódulo Oportunidades de Mejora Abiertas
12	Revisar si se involucran otros procesos	Cada vez que se reporte una ACPM	Líder de proceso	Cronograma de Actividades Anual del Proceso Administración del Sistema Integral de Gestión de Calidad
13	Verificar el cumplimiento del plan de acción	Cada vez que se reporte una ACPM	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de mejora abiertas, Botón Plan de Acción, link Seguimiento
14	Verificar el cumplimiento del objetivo	Cada vez que se reporte una ACPM	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de mejora abiertas, Botón Plan de Acción, link Seguimiento
15	Verificar la eficacia de la acción correctiva o preventiva	Cada vez que se reporte una ACPM	Líder de proceso Grupo del Sistema Integral de Gestión de Calidad	Módulo Mejoramiento Continuo, Oportunidades de mejora abiertas, Botón Plan de Acción, link Evaluación

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

ENTRADAS	PROVEEDOR	REQUISITOS
Información /	Dependencias de la Alaldia	Clara, veraz, oportuna.
plan de desarrollo /		Vigente, oportuno
legislación		Requisitos de ley

ITEM	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLE	TIPO	REG.
1	Elaborar propuesta plan de medios ( medios con los que se va a trabajar durante el año)	Jefe oficina de prensa - Profesional universitario área	P	Plan de medios
2	Elaborar plan estratégico de comunicaciones PECO	Jefe de Área - Oficina de prensa	P	PECO
3	Presentar PECO al Sr. Alcalde	Jefe de Área - Oficina de prensa	H	PECO
4	Revisar PECO (Plan estrategico de comunicaciones)	Sr. Alcalde	V1	VºBº PECO
4	Realizar modificaciones y ajustes	Jefe oficina de prensa - Profesional universitario área	A	PECO
5	Contratar servicios ( ver proceso de gestión de contratación)	Profesional universitario área	H	Ver manual de contratación
6	<b>PERIODICO INSTITUCIONAL</b>			
6.1.	Realizar programación para elaboración del periodico	Jefe de prensa	P	Oficio
6.2.	Solicitar la información con 15 días de anterioridad, mediante oficio, (una vez realizado el cierre de edición no se recibe información).	Jefe de prensa	H	oficio incluye especificaciones de entrega de información
6.3.	Recibir información de las diferentes dependencias de la alcaldia por: vía web, fisico, magnetico y con las especificaciones. Nota: La información debe ser dada por los voceros de cada dependencia. Ver Decreto 23 del 2013.	Jefe de prensa	H	Correo electronico, radicado de información
6.4.	Recopilar material fotografico y los contenidos a publicar.	Auxiliar administrativo	H	Material Fotografico
6.5.	Revisar los contenidos a publicar en el concejo de redacción (integrado por Alcalde Municipal, Gerencias, Secretarías, Subsecretarías de la Alcaldía, Jefe de prensa). Nota: Ver Decreto 23 del 2013	Concejo de Redacción (Alcalde Municipal y Gerencias, Secretarías, Subsecretarías de la Alcaldía, Jefe de prensa)	V2	Acta
6.6.	Corregir, solicitar la aclaración	Jefe de prensa	A	Acta

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Plan de medios	La Comunidad / Procesos de la Alcaldia	oportunos, claros, veraz, aprobados
Periodico		
comunicación interna y externa		
Boletines oficiales.		
Publicaciones		

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

6.7.	Entregar material periodístico al contratista para la diagramación	Jefe de prensa- Auxiliar administrativo	H	Correo electronico
6.8.	Recibir y revisar paquete de diagramación para autorización de impresión	Jefe de prensa	V3	Correo electronico
6.9.	Solicitar correcciones y ajustes	Jefe de prensa	A	Correo electronico
6.10	Realizar impresión	Operador	H	Periodico
6.11.	Distribuir periodico	Operador	H	Planillas
7	<b>RADIO PAUTAS</b>			
7.1.	Recibir solicitud para pautas	Oficina de prensa	H	Formato audio o guion
7.2.	Realizar el guion para la pauta o nota de radio	Contratista - Auxiliares administrativos	H	Guion
7.3.	Realizar ajustes si se requieren	Jefe de prensa	A	Guion
7.4.	Realizar pautas para radio	Contratista - Auxiliares administrativos	V4	Formato audio o guion
7.5.	Autorizar Pauta	Jefe de prensa	H	Guion
7.6.	Enviar pauta al medio si se requiere	Auxiliar administrativo	H	Correo electronico
7.7.	Recibir gingle para autorizar la salida al aire	Jefe de prensa	V5	Correo electronico
7.8.	Solicitar correcciones y ajustes	Jefe de prensa	A	Correo electronico
7.9.	Emitir gingle	Operador - Emisora	H	Gingle
8	<b>PROGRAMA INSTITUCIONAL DE RADIO</b>			
8.1.	Seleccionar tema de interes e invitado	Jefe de prensa	H	Tema
8.2.	Adoptar parrilla de la emisora	Jefe de prensa - Equipo de redacción	P	Parrilla
8.3.	Analizar los contenidos a emitir	Jefe de prensa - Equipo de redacción	V6	Acta
8.4.	Ajustar contenidos	Jefe de prensa - Equipo de redacción	A	Acta
8.6.	Realizar programa en vivo minimo una vez a la semana	Jefe de prensa	H	Grabacion entregada por el operador
9	<b>PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TV</b>			
9.1.	Seleccionar tema de interes	Jefe de prensa	H	Tema

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Pautas por radio	La comunidad / alcaldía	oportunos, claros, veraz, aprobados

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Programa de radio	La comunidad / alcaldía	oportunos, claros, veraz, aprobados

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

9.2.	Realizar contenido del programa	Jefe de prensa	P	contenido
9.3.	Analizar los contenidos a emitir	Jefe de prensa - Equipo de redacción	V7	Acta
9.4.	Ajustar contenidos	Jefe de prensa - Equipo de redacción	A	contenido
9.5.	Realizar invitaciones para participar en el programa	Jefe de prensa	H	invitaciones
9.6.	Realizar la edición y emisión de acuerdo al plan de medios.	Jefe de prensa	H	Grabación entregada por el operador
10	<b>PUBLICACIONES EN MEDIOS ESCRITOS Y EN PORTALES</b>			
10.1.	Determinar las fechas de publicación y el medio de mayor impacto	Profesional universitario área	P	Contrato plan de medios
10.2.	Seleccionar tema de interes	Sr. Alcalde - Jefe de prensa	H	Tema
10.4.	Realizar el contenido de la nota	Jefe de prensa	H	Nota
10.5.	Tomar fotos para la selección	Auxiliar administrativo	H	Fotos
10.7.	Enviar el articulo al medio escrito	Auxiliar administrativo	H	Correo electronico
10.8.	Recibir y revisar articulo para autorizar la publicación	Jefe de prensa	V8	Correo electronico
10.10	Revisar articulo de acuerdo a la prioridad y relevancia	Sr. Alcalde	V9	Correo electronico / fisico
10.11	Solicitar correcciones y ajustes	Jefe de prensa	A	Correo electronico
10.12	Públicar articulo	Operador	H	Ejemplar del articulo
11	<b>PAGINA WEB</b>			
11.1	Recibir y/o producir la información	Jefe de prensa / Auxiliares administrativos / Contratistas	H	Correo electronico / libro
11.2	Revisar contenido a publicar, en la página WEB	Jefe de prensa/ Profesional Universitario	V10	contenido
11.3.	corregir contenido	Jefe de prensa	A	contenido
11.5.	Publicar contenidos en Pagina WEB. (en caso de normatividad legal indicar el nombre de referencia).	Profesional universitario área prensa	H	Publicación - página Web

Programa Institucional de TV	La comunidad / alcaldía	oportunos, claros, veraz, aprobados
------------------------------	-------------------------	-------------------------------------

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Articulo publicado / Publicaciones en portales	La comunidad / Procesos de la Alcaldia	oportunos, claros, veraz, aprobados

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Pagina WEB	Procesos de la Alcaldia / comunidad	Funcionando adecuadamente, con facilidad de

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

11.6	Actualizar frecuentemente contenidos internos en pagina WEB, según necesidades.	Profesional universitario área prensa	H	Publicación - página Web
11.8	Administrar página WEB	Profesional universitario área prensa	H	Página web
11.10	Generar el mapa de sitio a crear.	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Página web
11.11	Configurar dominios y subdominios	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Página web
11.12	Configurar sitio web Menús, colores plantilla entre otros de acuerdo al manual de imagen institucional.	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Página web
11.13	Revisar en conjunto con las dependencias contenido a publicar en el sitio web.	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	V11	Publicación - página Web
11.14	Realizar ajustes	Jefe de prensa - Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	A	Página web
11.15	Publicar el contenido	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Página web
11.16	Revisar si la información y configuración de la página web es correcta	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	V12	Página web / informe
11.17	Realizar ajustes necesarios	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	A	Página web
11.18	Crear aplicativos para ser utilizados en línea por la pagina web	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Aplicativo
11.19	Determinar las necesidades del aplicativo a crear	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Aplicativo
11.20	Escoger las herramientas para desarrollar el aplicativo	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Aplicativo
11.21	Aprobar aplicativo	Jefe de prensa	H	Aplicativo
11.22	Generar el aplicativo	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	H	Aplicativo

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

12.	CUBRIMIENTOS PERIODISTICOS			
12.1.	Recibir solicitud, información y/o cronograma de actividades de las dependencias con mínimo ocho días de anterioridad	Jefe de prensa / Profesional universitario área prensa / auxiliares administrativos / Contratistas	H	Correo electrónico / físico / oficio
12.2.	Revisar prioridad	Jefe de prensa	H	Acta
12.3.	Programar cubrimientos	Auxiliar administrativo	P	Cronograma
12.4.	Asignar personal encargado	Jefe de prensa	H	Cronograma
12.5.	Realizar el cubrimiento	Jefe de prensa, Auxiliares administrativos / Profesional oficina prensa / Contratista	H	Audio, vídeo y registro fotográfico.
12.6.	Enviar el boletín generado del evento a medios locales y nacionales.	Auxiliar administrativo	H	Correo electrónico/ web transfers
12.7.	Publicar el cubrimiento en página web y redes sociales del evento	Profesional universitario	H	Página web y redes sociales
13.	RADIO VIRTUAL			
13.1	Estudiar temas del programa ( Los programas que se transmitirán tendrán y contendrán temas netamente Administrativos e Institucionales así como las de las entidades descentralizadas, ( Concejo Municipal, Personería Municipal, Instituto Municipal de Recreación y Deporte IMRD, Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA, IDUVI), Juntas de Acción Comunal, Instituciones Educativas Oficiales y Colegios Privados, los cuales serán solamente informativos. (Ver manual radio virtual)	Jefe de prensa / Comité de redacción.	P	temas
13.2.	Recibir Formato de solicitud de espacio radial (Ver manual radio virtual)	Jefe de prensa	H	Formato de solicitud de espacio radial
13.3.	Estudiar la posibilidad del desarrollo <b>(Ver manual radio virtual)</b>	Jefe de prensa / Coordinador parrilla de la emisora / Comité de redacción	H	Parrilla

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Cubrimientos de eventos	La comunidad / Procesos de la Alcaldía	Oportunos, completos, con registros fotográficos y grabación

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Programa de radio por medio de la página WEB	La comunidad / alcaldía	Oportuno, cumpla con la programación y con los parámetros establecidos en el manual de radio virtual.

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

13.4.	Organizar programación de la emisora (Ver manual radio virtual)	Jefe de prensa / Coordinador parrilla de la emisora	P	Parrilla
13.5.	Verificar contenido de la parrilla para radio virtual	Jefe de prensa	V13	Parrilla
13.6.	Ajustar y realizar modificaciones	Contratista oficina de prensa	A	Parrilla
13.7.	Realizar invitaciones para participar en el programa	Jefe de prensa - Contratista oficina de prensa	H	programa
13.8.	Realizar programa en vivo diariamente	Equipo de oficina de prensa / Contratista oficina de prensa	H	Grabaciones de programas
14	<b>REDES SOCIALES (Facebook y Twitter)</b>			
14.1	Recibir información	Jefe de prensa	H	Correo electrónico/cubrimientos/boletines
14.2	Revisar información a publicar en redes sociales	Jefe de prensa / Profesional Universitario	V14	contenido
14.3	Corregir contenido	Jefe de prensa	A	contenido
14.4	Publicar contenidos en redes sociales	Profesional universitario área de prensa	H	Publicación - redes sociales
14.5	Revisar comentarios a contenidos en redes sociales	Profesional universitario área de prensa	V15	Publicación - redes sociales
14.6	Responder, eliminar o denunciar comentarios	Jefe de Prensa - Profesional Universitario área de prensa	A	Publicación - redes sociales
15	<b>PUBLICACIÓN EN YOUTUBE Y SOUNDCLLOUD</b>			
15.1	Generar vídeo(s) o audio(s)	Auxiliar administrativo / Contratista	H	Video / audio
15.2.	Recibir vídeo(s) o audio(s) para aprobación	Jefe de prensa	H	Correo electrónico / Medio magnético
15.3.	Revisar información a publicar	Jefe de prensa / Profesional Universitario	V16	contenido
15.4.	Corregir contenido	Jefe de prensa	A	contenido

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Externa

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

15.6	Publicar contenidos en YouTube y/o SoundCloud	Profesional universitario área de prensa	H	Publicación
15.7	Revisar comentarios a contenidos	Profesional universitario área de prensa	V17	Publicación

Control en el Proceso				
#	Método /Parámetro	Frecuencia	Responsable	Registro
1	Revisar PECO (Plan estrategico de comunicaciones)	Anual	Sr. Alcalde	VºBº PECO
2	Revisar los contenidos a publicar en el concejo de redacción (integrado por Alcalde Municipal, Gerencias, Secretarías, Subsecretarías de la Alcaldía, Jefe de prensa).	De acuerdo a lo estipulado en la resolución establecida para el comité de redacción	Concejo de Redacción (Alcalde Municipal y Gerencias, Secretarías, Subsecretarías de la Alcaldía, Jefe de prensa)	Acta
3	Recibir y revisar paquete de diagramación para autorización de impresión del periodico	Cada vez que se requiera imprimir periodico	Jefe de prensa	Correo electronico
4	Revisar pautas para radio	Antes de realizar pautas radiales	Jefe de prensa- Auxiliares administrativos	Formato audio o guion
5	Recibir y revisar gingle para autorizar la salida al aire	Antes de emitir radio pautas	Jefe de prensa	Correo electronico
6	Analizar los contenidos a emitir	Antes de presentar programas de radio de la Alcaldía	Jefe de prensa - Equipo de redacción	Acta
7	Analizar los contenidos a emitir	Cada vez que se requiera emitir programa de TV institucional	Jefe de prensa - Equipo de redacción	Acta
8	Recibir y revisar articulo para autorizar la publicación	Cada vez que se requiera realizar publicaciones en medios escritos y portales	Jefe de prensa	Correo electronico
9	Revisar articulo de acuerdo a la prioridad y relevancia	Cada vez que se requiera realizar publicaciones en medios escritos y portales	Sr. Alcalde	Correo electronico / fisico
10	Revisar contenido a publicar en la página web	Cada vez que se requiera publicar información en la pagina web	Jefe de prensa/ Profesional Universitario	contenido
11	Revisar en conjunto con las dependencias contenido a publicar en el sitio web.	Cada vez que se requiera publicar información en la pagina web	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	Publicación - página Web
12	Revisar si la información y configuración de la página web es correcta	Esporadicamente	Profesional universitario área prensa (Cómite Gelt)	Página web / informe
13	Verificar contenido de la parrilla para radio virtual	antes de realizar el programa de radio virtual	Jefe de prensa	Parrilla
14	Revisar información a publicar en redes sociales	Cada vez que se vaya a publicar información en redes sociales	Jefe de prensa	Contenido
15	Revisar comentarios a contenidos en redes sociales	Cada vez que se hacen publicaciones en redes sociales	Jefe de prensa - Profesional Universitario	Publicación - redes sociales.

Nombre del producto/servicio:

Comunicación Interna

Responsable:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

ENTRADAS	PROVEEDOR	REQUISITOS
Información	Procesos de la Alcaldía	Vigente, oportuna, clara, veraz
Necesidad de publicar información	Proceso de comunicación pública	Vigente, oportuna, veraz

ITEM	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLE	TIPO	REG.
2	<b>CARTELERAS INFORMATIVAS</b>			
2.1.	Recibir, buscar y/o elaborar información para publicar	Jefe oficina de Prensa / auxiliares administrativos	P	Información
2.2.	Revisar información para publicar en carteleras	Jefe oficina de Prensa / auxiliares administrativos	V1	Información impresa
2.3.	Ajustar información	Auxiliares administrativos	A	Información impresa
2.4.	Publicar información	Auxiliares administrativos	H	Carteleras
2.5.	Actualizar carteleras cada vez que se requiera	Auxiliares administrativos	H	Carteleras

SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
información publicada	Procesos de la alcaldía / comunidad	Oportuna, clara, vigente, veraz

Control en el Proceso				
#	Método /Parámetro	Frecuencia	Responsable	Registro
1	Revisar información para publicar en carteleras	Cada vez que se actualice información en las carteleras	Jefe oficina de Prensa / auxiliares administrativos	Información impresa