

PROCESO	CARACTERIZACIÓN PROCESOS: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: AV-C-001 Versión: Fecha: 12-10-2021 Página 1 de ____
---------	--	---

OBJETIVO:	Divulgar la gestión institucional de manera clara y oportuna, a través de diferentes medios de comunicación y eventos, para mantener informados a los grupos de interés.
ALCANCE:	Inicia con la definición de los lineamientos para comunicar, el recibo y la recolección de la información de las diferentes sectoriales y oficinas, asesoría a las mismas, hasta la divulgación y evaluación de las acciones ejecutadas.

RESPONSABLE DEL PROCESO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO - COMUNICACIONES
-------------------------	--

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO										
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO								INTERNO	EXTERNO
X	X	Todos los procesos; Entidades del orden nacional y departamental; Dependencias de la Alcaldía de Valledupar; Consejo de Gobierno; Comunidad	Plan de Desarrollo; Normatividad aplicable; Agenda del Alcalde; Directrices para la ejecución del plan de desarrollo; Información para definir el Contexto Estratégico; Información para definir las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.	P	Elaborar el plan estratégico de comunicaciones; Elaborar la agenda de la oficina de comunicaciones; Establecer actividades para difundir las ejecuciones del plan de desarrollo; Realizar la comprensión de la organización y su contexto (definición y actualización de la matriz DOFA); Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se debe hacer un alistamiento institucional para elaborar la comunicación estratégica de la entidad con el fin de mantener a los grupos de valor y partes interesadas informados permanentemente.	Plan estratégico de comunicaciones; Agenda del Asesor de Despacho - Comunicaciones; Actividades para la difusión; Matriz DOFA; Relación de partes interesadas del proceso.	Todas las dependencias de la Alcaldía Medios de comunicación Comunidad	X	X
X	X	Normas nacionales e internacionales Todas las dependencias de la Alcaldía de Valledupar; Medios de comunicación y comunicadores Comunidad	Plan estratégico de comunicaciones; Agenda del Asesor de Despacho de comunicaciones; Actividades para la difusión; Matriz DOFA; Relación de partes interesadas del proceso.	H	Desarrollar el plan estratégico de comunicaciones de la entidad con el fin de mantener permanentemente informada a la comunidad, partes interesadas, grupos de valor, servidores públicos de la entidad. Atender las demandas de comunicación de los medios y de la comunidad. Realizar permanente actualización al plan de acuerdo con la dinámica comunicativa y el contexto.	Se trata de ejecutar las estrategias planeadas para mantener permanentemente informada a la comunidad y partes interesadas.	Actividades para la difusión ejecutadas; Demandas de información atendidas; Relación de partes interesadas actualizada;	Sectoriales Medios de comunicación Comunidad	X	X
X	X	Normas nacionales e internacionales Todos los procesos Dependencias de la Alcaldía de Valledupar; Medios de comunicación	Resultados de la gestión de la entidad; Informes de auditoría interna; Informes de auditoría externa; PQRSD.	V	Realizar seguimiento y medición al proceso; Análisis de hallazgos de auditoría. Realizar seguimiento a las acciones del proceso; Análisis de las PQRSD	Permanentemente se debe hacer seguimiento a la gestión para verificar que lo planeado se cumpla o de lo contrario tomar correctivos.	Indicadores analizados; Hallazgos de auditoría analizados y tratados; PQRSD analizadas.	Sectoriales Medios de comunicación y comunicadores Comunidad	X	X
X		Proceso de comunicación estratégica	Indicadores analizados; Hallazgos de auditoría analizados y tratados; PQRSD analizadas.	A	Realizar acciones de mejora con base en indicadores, PQRSD, entre otros	De los resultados obtenidos en la verificación hacer las acciones de mejora a que haya lugar.	Planes de mejoramiento implementados	Proceso comunicación estratégica	X	

NORMATIVIDAD	ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO	RIESGOS IDENTIFICADOS	CONTROLES EXISTENTES
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	<p>Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados - Política de gestión y desempeño institucional: Gobierno Digital y Seguridad Digital</p> <p>Dimensión 5: Información y comunicación – Política de gestión y desempeño institucional; Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</p> <p>Dimensión 7 de control interno; Información y Comunicación; Monitoreo y supervisión continua; Atributos de calidad</p>	ACTOS MAL INTENCIONADOS	Toda la información que se genere en la administración municipal y que se vaya a publicar debe tener el visto bueno del Asesor de Despacho - responsable de las comunicaciones.

Circular No. 01 del Consejero presidencial para la innovación y la transformación digital y consejero presidencial para las comunicaciones.		Manejo y uso de redes sociales		DEMORA	El Asesor de Despacho - responsable de comunicaciones, de manera permanente coordina y programa la información que será emitida con el propósito de que se cumplan los procesos comunicacionales
				INEXACTITUD	El responsable de enviar la información desde cada dependencia, al Asesor del Despacho del Alcalde y responsable de comunicaciones, de manera permanente, revisa y valida la información que envía, con el propósito de que esta sea veraz, oportuna y adecuada. Se asume que dicha información es ajustada a la realidad. Evidencia: Archivos que soportan la información.
				RUMOR	
RECURSOS DEL PROCESO					
HUMANOS			TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS		DOCUMENTOS/TRÁMITES
Asesor del Despacho encargado de Comunicaciones y personal de apoyo.			Instalaciones localivas, equipos de cómputo; redes de cómputo y comunicación, red interna, internet y sistemas de información, Software de seguimiento al Plan de Desarrollo.		Procedimientos
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES					
Contenidos emitidos por la entidad: Visualización de los contenidos publicados en los diferentes medios y redes sociales:					
Elaboró:	Martha Castro	Revisó:	Ramiro Fernando Ospino Velásquez	Aprobó:	Cecilia Rosa Castro Martínez
Cargo:	Profesional Especializado Contratista	Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Jefe Oficina Asesora Planeación
Fecha:	9/05/2022	Resolución #	0027		