



Municipio de  
Copacabana

## GESTION DE COMUNICACIONES

Código: E-GC-C-001

Versión: 08

Fecha Actualización:  
31-07-2023

OBJETIVO DEL PROCESO		REQUISITOS ISO 9001:2015
Promover y difundir la información concerniente a la gestión administrativa de manera, eficaz, oportuna y transparente, entre los públicos internos y externos, a través de los diferentes canales de comunicación, con el fin de favorecer su conocimiento y la imagen institucional.		4.1. 4.2. 5.1. 5.1.1. 5.1.2. 5.3. 6.1. 6.1.1. 6.1.2. 7.1. 7.1.1. 7.1.2. 7.1.3. 7.1.4. 7.1.6. 7.2. 7.3. 7.4. 8.4. 8.4.1. 8.4.2. 8.4.3. 8.5. 8.4. 8.4.1. 8.4.2. 8.4.3. 8.5. 8.5.1. 8.5.2. 8.5.3. 8.5.4. 8.5.5. 8.5.6. 8.7. 8.7.1. 8.7.2 9.1.1. 9.1.2. 9.1.3.
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico	
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de las necesidades de comunicación pública, hasta la evaluación de las estrategias de comunicaciones y relaciones públicas, y la toma de acciones de mejora continua.	
<b>RESPONSABLE</b>	Asesora de Comunicaciones	
OTROS REQUISITOS		
Constitución Política Colombiana Ley 1712 de 2014 Decreto 1151 de 2008 Ley 221 de 2007		Ley 23 de 1982 Ley 1341 de 2009 Decreto 1078 de 2015 Decreto 2805 de 2008

CICLO P. H. V. A.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>				
Concejo Municipal Proceso de Planificación Integral Todos los procesos	Plan de Desarrollo Municipal Solicitudes de difusión y convocatoria	Planear y elaborar las estrategias de comunicaciones Asignar responsables y recursos necesarios	Plan Integral de comunicación publica Matriz de comunicaciones Plan de actividades por objeto contractual	Todos los procesos Proceso de Gestión de Comunicaciones
<b>HACER</b>				
Comunidad Todos los procesos Alcaldía Proceso de Dirección del SGC	Necesidades de información sobre programas y proyectos Informes de Gestión por dependencia Solicitudes de difusión y convocatoria Cronograma de Consejo de Gobierno Medición y análisis de los indicadores del proceso	Utilizar estrategias comunicacionales. Elaborar y socializar el Informe de Gestión Atender solicitudes de difusión y convocatoria, asignación de medios de comunicación. Participar en la ejecución de las reuniones de Consejo de Gobierno y elaborar las actas. Efectuar la encuesta de satisfacción y sondeo de opinión a las partes interesadas, realizar Consolidado y socializar.	Cartelera, boletines de prensa, Informes, artículos, archivos de prensa, piezas gráficas, registro audiovisual Actas de Consejo de Gobierno Encuestas aplicadas Informe de satisfacción	Comunidad Todos los procesos Comunidad Entes de control Líderes de procesos Alcalde
<b>VERIFICAR</b>				
Proceso de Mejora Continua	Indicadores documentados	Medición y análisis de los indicadores del proceso	Indicadores medidos y analizados	Proceso de Mejora Continua

ACTUAR				
Proceso Dirección del SGC Entes de control	Indicadores medidos y analizados  Informes de auditorías internas y externas	Implementar acciones	Planes de Mejoramiento  Matriz de Riesgos actualizada,  Acciones tomadas	Proceso de Mejora Continua
RECURSOS				
<b>HUMANO</b>	Asesor de Comunicaciones, Diseñadores gráficos, Publicistas, Reporteros gráficos, Comunicadores Sociales y Periodistas, Técnicos Operativos y de Audio.			
<b>LOCATIVO</b>	Instalaciones físicas debidamente adecuadas y acondicionadas para el desempeño de las funciones propias de la Dependencia en cumplimiento del objetivo del proceso -acceso, circulación, mobiliario, iluminación, ventilación, entre otros aspectos del ambiente laboral confortable.			
<b>TECNOLOGICO</b>	Cámaras fotográficas, cámaras de videos, computadores, impresoras, escáner, softwares de diseño gráfico, medios audiovisuales, así mismo equipo periféricos.			
<b>DE INFORMACION</b>	Listados Maestros de Documentos y Registros y Tablas de retención documental.			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL						
INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Atención oportuna de QRS	Eficacia	Medir los tiempos de respuesta oportuna de las solicitudes-PQRSD presentadas a la administracion Municipal por parte de la comunidad con relacion a los servicios ofertados	Suma:Nº de QRS respuestas oportunamente COMUNICACIONES/Suma:Nº de QRS ingresadas en el semestre COMUNICACIONES*100	Trimestral	90	Proceso de Comunicaciones
Evaluación satisfacción del usuario	Eficacia	Medir el indice de satisfaccion del usuario de la atencion oportuna de los servicios solicitados a la Administracion municipal.	[Suma:Nº de personas satisfechas con la atencion prestada]/[Suma:Nº Total numero de personas atendidas]*100	Trimestral	80	Proceso de Comunicaciones
Conocimiento de los programas y proyectos sociales que masifiquen la participacion ciudadana	Eficacia	Medir el indice de participacion de la comunidad en los programas y proyectos sociales de la administracion municipal	(Suma:Nº de Personas que persivieron el evento como bueno / Total de personas encuestadas)*100	Semestral	70	Proceso de Comunicaciones

RIESGOS						
TIPO	IMPACTO	CAUSA RAIZ	DESCRIPCION	CLASIFICACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Operacional	Reputacional	Demora en la entrega de la información por parte de las secretarías y dependencias	Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento de la comunidad sobre las actividades, programas y proyectos que se realizan en la entidad debido a demora en la entrega de la información por parte de las secretarías y dependencias	Ejecución y Administración de procesos	semestral	Proceso de Comunicaciones
<b>ELABORO</b>		<b>REVISO</b>		<b>APROBO</b>		<b>F.ACTUALIZACION</b>
MARCELA PEREZ ZAPATA. Contratista PS		LAURA ZAPATA HERNANDEZ. Asesora Comunicaciones		JORGE PADILLA PADILLA. Coordinación SGC		12-jul-23

Codigo E-GC-C-001





|