



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES

Código : CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: **11 DE DIC 2013**

Página 1 de 11

Gobernación

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

1. Código y Nombre del Macroproceso: M1 Planear el Desarrollo Institucional y Regional	2. Código y Nombre del Proceso: M1 - P4 Direccionar las comunicaciones.
3. Tipo de proceso: Estratégico	4. Líder del Proceso Nivel Directivo: Secretaria General/Jefe Oficina de Comunicaciones. Líder del Proceso Carrera Administrativa: Profesional Especializado/Profesional Universitario/Técnico.
5. Objetivo del Proceso: Fortalecer la comunicación informativa y organizacional para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, elaborando y divulgando información generada por la Gobernación del Valle del Cauca , a través de medios impresos, radiales, audiovisuales y digitales, dirigidos al público interno y externo, para promover la buena imagen institucional, la participación ciudadana y la construcción de Nación.	
6. Alcance del proceso: Inicia desde la recepción y producción de información hasta la publicación, emisión o transmisión de la misma.	
7. Organismos (Dependencias de la Gobernación que participan del proceso): Todas las Secretarías, Institutos Descentralizados, Gerencias, Unidad Administrativa, Departamentos Administrativos, Oficinas, Altas Consejerías.	
8. Políticas de Operación: a. Comunicación Interna: <ul style="list-style-type: none">La comunicación organizacional estará orientada a la efectiva difusión de la información estratégica y hacia el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos.La información debe fluir en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal de manera oportuna, retroalimentando los diferentes procesos internos.La Oficina de Comunicaciones coordinará con los Articuladores de Comunicación de las diferentes dependencias mantener informados para dar respuesta oportuna sobre la gestión de los diferentes entes de la Gobernación del Valle.Toda información oficial que se instale en las carteleras internas, debe llevar el visto bueno de la Oficina de Comunicaciones, el comunicador organizacional: es el encargado del manejo de la información en las mismas.EL periódico virtual interno se alimentará de la información suministrada por los diferentes Articuladores de Comunicación de la Administración Departamental.	
b. Comunicación Externa: <ul style="list-style-type: none">Todas las dependencias de la institución, deben elaborar y enviar a la Oficina de Comunicaciones las necesidades y requerimientos para la difusión de sus programas, proyectos, eventos y publicaciones, y participar activamente en la producción de información. El Jefe de Comunicaciones decidirá las prioridades para difundir dicho material.Las decisiones que adopte el Gobernador y la alta dirección se darán a conocer por el Jefe de Comunicaciones a los medios masivos en los formatos que los requieran (audio, audiovisual, fotografía, boletines de prensa).La gestión del Gobernador y su Gabinete será difundido en el programa institucional de televisión Informativo Valle al Día, al igual que en la página Web www.valledelcauca.gov.co, canal Youtube VideosGobValle, Twitter:@Gobvalle, Facebook/gobvalle, teniendo en cuenta que la información es la base de la participación garantizando la transparencia de la actuación pública. Esta información estará supervisada y dirigida por el Jefe de Comunicaciones.Toda información destinada a la publicación en los medios de comunicación masivos, debe ser previamente revisada y aprobada por la Oficina de Comunicaciones.	

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES**

Gobernación

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)				
PROVEEDOR (proceso interno o entidad externa/ Quién suministra)	Insumo Relevante (información de Entrada)	Etapas/Actividades	RESULTADO RELEVANTE / PRODUCTO FINAL (Salida)	RECEPTOR (proceso interno o entidad externa/ Quien Recibe)
<ul style="list-style-type: none"> Proceso M1-P4 Direccionar las comunicaciones. Entidades públicas del orden Nacional y Departamental. Despacho del Gobernador. Todos los procesos del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo Plan estratégico de comunicaciones. Normas técnicas de calidad y MECI. Política y objetivos de calidad. Mapa de procesos. Necesidades y expectativas de comunicación de los diferentes entes de la Gobernación Departamental. Manual de Calidad Manual de comunicaciones. Manual de funciones. Tablas de retención documental. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar diagnóstico del estado de la comunicación interna y externa. Definir y actualizar la política, objetivos, manual de comunicaciones, matriz de funciones y manual de comunicaciones. Diseñar el plan estratégico de comunicaciones. Identificar la necesidad de recursos humanos, físicos y tecnológicos. <p style="text-align: center;">P</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de la comunicación interna y externa. Política, objetivos, manual de comunicaciones, matriz de procedimientos y manual de funciones de la Oficina de Comunicaciones. Plan estratégico de comunicaciones. Necesidades de contratación y capacitación de personal, adecuación de instalaciones y compra de equipos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos del SIG. Ciudadano. Entidades públicas del orden departamental. Entes de control.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES**

Fecha de aprobación: **11 DIC 2013**

Gobernación

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

PROVEEDOR (proceso interno o entidad externa/ Quién suministra)	Insumo Relevante (información de Entrada)	Etapas/Actividades	RESULTADO RELEVANTE / PRODUCTO FINAL (Salida)	RECEPTOR (proceso interno o entidad externa/ Quién Recibe)
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos del SIG. Partes interesadas. Entidades públicas del orden departamental. Entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de la comunicación. Plan estratégico de comunicaciones. Plan de medios. Base de datos de periodistas y medios de comunicación. Tablas de retención documental 	<p>5. Difundir la política de comunicación interna y externa a todo el personal de la institución</p> <p>6. Ejecutar plan estratégico de comunicaciones.</p> <p>7. Realizar informes periodísticos para la publicación en la página Web de la Gobernación, programa institucional Valle al Día y medios masivos de comunicación.</p> <p>8. Realizar y publicar información interna en los diferentes canales de comunicación con que cuenta la institución (periódico virtual, intranet, carteleras, circulares informativas, comunicados generales).</p> <p>9. Gestionar las relaciones públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Interiorización de la política de comunicación interna y externa en todo el personal. Programa institucional de televisión por canal regional Telepacífico Valle al Día. Boletines de prensa en la página Web de la Gobernación y medios masivos de comunicación. Ruedas de prensa. Boletines informativos en los medios internos de comunicación Archivo de prensa, fotográfico y audiovisual. 	<ul style="list-style-type: none"> Despacho del Gobernador. Dependencias de la Gobernación. Todos los grupos de interés. Todos los procesos del SIG. Entidades públicas y privadas. Juntas directivas de entidades externas en las cuales la Gobernación tiene participación. Ciudadano.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso M12-P1 Evaluar el SIG. Proceso M4-P1 Asistir al Ciudadano. Entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de resultados de los procesos. 	<p>10. Realizar seguimiento y medición al proceso</p> <p>11. Analizar los hallazgos de auditoría</p> <p>12. Analizar las peticiones, quejas y reclamos asociados al proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores Hallazgos de auditoría analizados Riesgos analizados. PQRS analizados Plan de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso M12-P1 Evaluar el SIG. Entes de control. Partes interesadas.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES

Código: CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: **11 DIC 2013**

Página 4 de 11

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

PROVEEDOR (proceso interno o entidad externa/ Quién suministra)	Insumo Relevante (información de Entrada)	Etapas/Actividades	RESULTADO RELEVANTE / PRODUCTO FINAL (Salida)	RECEPTOR (proceso interno o entidad externa/ Quien Recibe)
<ul style="list-style-type: none"> Proceso M12-P1 Evaluar el SIG. Proceso M12-P2 Mejorar continuamente el SIG. Entes de Control. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores analizados. Hallazgos de auditoría analizados. PQRS analizadas. 	<p>A 13. Tomar acciones de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones y ajustes. Acciones Correctivas. Acciones Preventivas. Acciones de Mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso M12-P2 Mejorar. Continuamente el SIG. Entes de Control. Partes interesadas.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES**

3. PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL			Registro
Qué se controla	Cómo se controla	Quién es el responsable del control	
Manual de Comunicaciones y Manual de Funciones	Control de versiones y actualizaciones	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4
Cuadro de indicadores del SIG	Seguimiento a las fechas de medición de cada indicador.	Profesional Especializado Profesional Universitario	Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Cuadro de indicadores del SIG
Procedimiento Cubrimiento de Eventos de Agenda Gobernador	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Elaboración Programa de Televisión	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Publicación de Nota en Página Web	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Rueda de Prensa	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Elaboración de Material P.O.P	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento de Recepción y Difusión de la Información Interna	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Elaboración Boletines de Prensa	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Publicación de Información en Redes Sociales	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Publicación de Cartelera	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos
Procedimiento Monitoreo de Medios	Implementación del Procedimiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Público SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Esritorio/M1 - P4 P4/Procedimientos



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES**

Código: CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: **11 DIC 2013**

Página 6 de 11

Gobernación

Formato Acta de Reunión	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Archivo Imágenes – Edición	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Periodístico	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Asistencia Rueda de Prensa	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Asesoría en Comunicaciones	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Documentos de Entrega para Publicaciones Internas	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Monitoreo de Medios	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Recorrido Carteleras	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Formato Salidas Conductores	Cumplimiento de diligenciamiento	Profesional Especializado Profesional Universitario	Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 P4/Formatos	-
Plan de Mejoramiento SIG	Seguimiento al Plan de Mejoramiento	Jefe Oficina de Comunicaciones	Acta de Revisión al Plan de Mejoramiento Publico SN0589/M1 – P4 Equipo SN1088/Escritorio/M1 de Mejoramiento	-

Departamento del Valle de
Cauca



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES

Código : CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: **11 DIC 2013**

Gobernación

Página 7 de 11

4. RECURSOS		
Recurso	Descripción	Quién suministra
Humano	Gobernador, Representante de la Dirección, Comité Coordinador del SIG, Director del DAP, Coordinador del SIG, Profesional Especializado, Profesionales Universitarios, Técnico y Auxiliares Administrativos	Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano/Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.
Físicos	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, internet y sistemas de información.	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales/ Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional Proceso M11-P2 Implementar y Mantener Soluciones de TIC/Departamento Administrativo de las TIC.
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales/ Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional Proceso M11-P2 Implementar y Mantener Soluciones de TIC/Departamento Administrativo de las TIC.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES

Código : CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: 11 Julio 2013

Gobernación

Página 8 de 11

5. INFORMACION: DOCUMENTOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Procedimientos, instructivos, formatos, guías)

Código	Nombre
PR-M1-P4-01	Procedimiento Cubrimiento Eventos de Agenda Gobernador
PR-M1-P4-02	Procedimiento Elaboración Programa de Televisión
PR-M1-P4-03	Procedimiento Publicación de Nota en Página Web
PR-M1-P4-04	Procedimiento Rueda de Prensa
PR-M1-P4-05	Procedimiento Elaboración de Material P.O.P
PR-M1-P4-06	Procedimiento de Recepción y Difusión de la Información Interna
PR-M1-P4-07	Procedimiento Elaboración Boletines de Prensa
PR-M1-P4-08	Procedimiento Publicación de Información en Redes Sociales
PR-M1-P4-09	Procedimiento Publicación de Carteleras
PR-M1-P4-10	Procedimiento Monitoreo de Medios
MA-M1-P4-01	Manual de Comunicaciones
PO-M1-P4-01	Política de Comunicaciones
PL-M1-P4-01	Plan de Medios de Comunicación
FO-M1-P4-01	Formato Archivo Imágenes – Edición
FO-M1-P4-02	Formato Cubrimiento Periodístico
FO-M1-P4-03	Formato Asistencia Rueda de Prensa
FO-M1-P4-04	Formato Requerimiento Asesoría en Comunicaciones
FO-M1-P4-05	Formato Entrega de Documentos para Publicaciones Internas
FO-M1-P4-06	Formato Monitoreo de Medios
FO-M1-P4-07	Formato Recorrido Carteleras
FO-M1-P4-08	Formato Salidas Conductores



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES

6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR	
NORMA	REQUISITO
Norma NTCGP-1000	4.1 Requisitos Generales 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD 5.4 PLANIFICACIÓN 5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA
Normatividad legal aplicable (Normograma)	Ver Normograma FO-M1-P3-15
De la Organización	Ver Normograma FO-M1-P3-05 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos 1.2.3 Estructura Organizacional 1.3.1 Contexto Estratégico 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis del Riesgo 1.3.4 Valoración del Riesgo 2.1.1 Políticas de Operación 2.1.2 Procedimientos 2.1.3 Controles 2.1.4 Indicadores 2.2.1 Información Primaria 2.2.2 Información Secundaria 3.1.1 Autoevaluación del Control 3.1.2 Autoevaluación de la Gestión 3.3.2 Planes de Mejoramiento por Procesos
MECI:1000:2005	
SISTEDA	Gestión de la Calidad



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES

Código : CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: **11 Dic 2013**

Gobernación

Página 10 de 11

7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (Ver matriz de indicadores – Código FT-M1-P3-01)			
Nombre del Indicador	Formula	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de publicaciones de la gestión	No. de boletines publicados x mes	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento de apoyo a la gestión	No. de solicitudes para asesoría en comunicaciones por dependencias de la Administración central/ No. de solicitudes atendidas X100	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento de apoyo a la gestión	No. de actividades internas con acompañamiento de la Oficina de Comunicaciones.	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento de monitoreo a medios de comunicación	No. de publicaciones escritas por medios masivos de comunicación	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento de información de la gestión a la comunidad	No. de programas institucionales emitidos X mes	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento de información a la comunidad interna.	No. de notas para interés de funcionarios publicadas en las carteleras internas	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento de información a la comunidad interna.	No. de periódicos virtuales realizados X mes	Mensual	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso
Cumplimiento con capacitaciones	No. de capacitaciones al personal No. de sensibilizaciones en calidad	Semestral	Lider Gestor del Proceso/Lider del Proceso

Departamento del Valle del
Cauca



Gobernación

M1 – P4 DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código : CA-M1-P4

Versión: 05

Fecha de aprobación: **11 DIC 2013**

Página 11 de 11

8. GESTIÓN DE RIESGOS (Ver mapa de riesgos – Código FO-M1-P3-04)

9. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
02	Modificación de estructura del modelo de operación por procesos, eliminación de sub procesos.	15/03/2011
03	Ajuste de los procesos para cumplir con la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.	26/10/2011
04	Ajuste de las políticas de operación, tanto en la comunicación organizacional como en la comunicación informativa. Ajuste al ciclo PHVA. Ajuste a los procedimientos.	09/11/2012
05	Ajuste a todo el Proceso en su totalidad, Caracterización, Procedimientos, Indicadores, Manual de Comunicaciones, Formatos, Matriz de Comunicaciones, Creación Manual de Funciones.	11 DIC 2013

ELABORÓ

Nombre: Marcela Quítian – Diana Marcela Guzmán
Cargo: Profesional Especializado - Profesional Universitario

Firma:

Fecha:

REVISÓ

Nombre: Fernando Mauricio Murgueltio Millán
Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones

Firma:

Fecha:

APROBO

Aprobado por: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Fecha: **11 DIC 2013**

**APROBADO
COMITE SIG**