





Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO	Código: CA-M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 1
Código y versión de la caracterización del Proceso / SubProceso: CA-M1-P4-V04		

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1.1. Código y Nombre del Macroproceso:	M1 - Planear del Desarrollo Institucional y Regional	1.2. Código y Nombre del Proceso:	M1-P4 Direccionar las Comunicaciones	1.2.1 Tipo de Proceso:	Estratégico
1.3. Código y Nombre del SubProceso:	N/A	1.4. Líder Proceso/SubProceso Nivel Directivo (Nombre y cargo): Víctor Hugo Calderón - Jefe Oficina de Comunicaciones / Líder de Programa			
1.5. Objetivo del Proceso/SubProceso: 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 diferentes medios y canales de comunicación dirigidos al público interno y externo, que promuevan, identidad, transparencia, imagen institucional, participación ciudadana y construcción de región.					
1.6. Alcance del Proceso/SubProceso: Inicia desde la recepción y producción de información hasta la publicación, emisión o transmisión de la misma.					
1.7. Políticas de Operación del Proceso/SubProceso: 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 trasversal y 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. 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 a través de la oficina de comunicaciones a los medios masivos y comunidad en general mediante distintos contenidos y piezas informativas. La información noticiosa que se genere en la oficina de comunicaciones debe ser el resultado de los consejos de redacción que se surten de manera frecuente.					

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)						
2.1 Entradas (insumos)	2.2 Fuentes de Entradas (Proveedores)	Etapas del ciclo PHVA	2.3 Actividades	2.4 Cargo/Rol Responsable de la ejecución de la actividad	2.5 Salidas (Producto/ Servicio)	2.6 Clientes (Receptores de las salidas (productos/servicios))
Circular necesidades de recursos físicos, bienes y servicios	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales	Planear	Identificar las necesidades de recursos para la operación del proceso	Secretario(a)/Jefe Oficina/ Líder de Proceso	Necesidades de recursos humanos, financieros, físicos, bienes, servicios y tecnológicos identificados	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales
Plan de Desarrollo Departamental	Proceso M1-P1 Direccionar la planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental					M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano
Direccionamiento Estratégico						M9-P2 Gestión Contractual
Proyectos de Inversión aprobado						M11-P1 Gestionar los Servicios de TI M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información
Necesidades de personal	Todos los procesos del MIPG/SGC					
Necesidades de TIC						

Departamento del Valle del Cauca		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO			Código: CA-M1-P3			
 Gobernación					Versión: 03			
					Fecha de aprobación: 05/08/2022			
					Página: 1 de 1			
Política Integral de la Administración del Riesgo en la Administración Central del Departamento del Valle	Comité Coordinador de Control Interno	P	Identificar el contexto del Proceso M1-P4	Líder de proceso, Agente de cambio	Contexto del Proceso identificado (DOFA - Formato FO-M1-P3-02)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG		
Herramienta Contexto	Proceso M1-P3 Administración del MIPG					Organismos de Control		
Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	Instrumento para determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso M1-P4					Proceso M1-P3 Administración del MIPG		
Normatividad / Lineamientos	Entidades Gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Municipal	P	Planificar los cambios que afecten la operación del proceso. Decreto 1-17-1310 del 14 de diciembre de 2022.	Líder de proceso, Agente de cambio	Matriz Planificación de Cambios diligenciada (Formato FO-M1-P3-03)	M12-P1 Evaluar el SIG		
Decreto Reforma Administrativa	Asamblea Departamental					Organismo Certificador		
Resultados auditorías	Proceso M12-P1 Evaluar el SIG Organismo Certificador					Proceso M1-P3 Administración del MIPG		
Políticas y Normatividad aplicable	Entidades Gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Municipal	P	Planificar la operación del proceso	Secretario(a)/Jefe Oficina Líderes de Proceso	Plan de Trabajo anual del Proceso formulado - Formato FO-M1-P3-47	Proceso M12-P1 Evaluar el SIG		
Decreto Ordenanza Estructura Organizacional	Asamblea Departamental					Organismos Certificadores		
Plan de Desarrollo Departamental	Proceso M1-P1 Direccional la Planificación Estratégica					Proceso M1-P3 Administración del MIPG		
Direccionamiento Estratégico							Proceso M12-P1 Evaluar el SIG	
Proyectos de Inversión aprobado	Proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto							
Presupuesto aprobado								M9-P1 Gestionar Bienes y Servicios Generales
Plan anual de adquisiciones	Proceso M1-P3 Administración del MIPG							
Directrices para la implementación y sostenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión / Sistema de Gestión de Calidad								Proceso M12-P1 Evaluar el SIG
Plan anual de auditorías	Proceso M12-P1 Evaluar el SIG							
Plan Comunicaciones								Proceso M1-P4

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO				Código: CA-M1-P3
						Versión: 03
						Fecha de aprobación: 05/08/2022
						Página: 1 de 1
Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas Política Integral de la Administración del Riesgo en la Administración Central del Departamento del Valle Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades (estratégicos y operativos) de la Gobernación del Valle del Cauca PR-M1-P3-11 Herramienta gestión de riesgos y oportunidades	Departamento Administrativo de la Función Pública Comité Coordinador de Control Interno Proceso M1-P3 Administración del MIPG	H	Identificar, valorar riesgos del proceso y diseñar controles de acuerdo a lo establecido en la Política Integral de la Administración del Riesgo en la Administración Central del Departamento del Valle	Líder de proceso, Agente de cambio	Mapa de riesgos del proceso aprobado FO-M1-P3-01 Mapa de oportunidades aprobado FO-M1-P3-48	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Organismos de Control Organismo Certificador
Recopilación de material noticioso	Comunidad		Consolidar la información del material noticioso teniendo en cuenta el Procedimiento Contenidos Informativos de la gestión departamental y el Procedimiento Comunicación Organizacional.	Jefe Oficina Comunicaciones / Equipo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Programa institucional de televisión por canal regional Telepacífico Boletines de prensa en la página Web de la Gobernación y medios masivos de comunicación <ul style="list-style-type: none"> Ruedas de prensa Boletines informativos en los medios internos de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> Periódico Virtual. *Cartelera institucional. Archivo de prensa, fotográfico y audiovisual. *Manual para el Manejo de las Comunicaciones en Situaciones de Crisis Reputacional / Acta socialización del Manual de Crisis con los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca. 	Público en general (interno y externo) Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG Organismo Certificador
	Medios de comunicación	Publicar la información para difundir la gestión y actividades gubernamentales y otros elementos de carácter público y provado, a través de los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta la Gobernación del Valle del Cauca.				
	Consejos de redacción	Socializar el Manual para el Manejo de las Comunicaciones en Situaciones de Crisis Reputacional con los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca.				
	Secretarías y Entes Descentralizados					
Consejos de Gobierno						
Análisis indicadores del proceso	Proceso M1-P4		Realizar seguimiento a los indicadores del proceso	Líder del proceso Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento indicadores del proceso diligenciado (Formato FO-M1-P3-20) Plan de mejoramiento diligenciado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
			Realizar seguimiento a los controles de los riesgos y las acciones para abordar oportunidades del proceso	Líder de programa, profesional universitario Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento mapa de riesgos de gestión (Formato FO-M1-P3-01) Seguimiento mapa de oportunidades (Formato FO-M1-P3-48)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Realizar seguimiento al avance de la implementación de la planificación del cambio		Líder de proceso, Agente de cambio	Acta del proceso firmada (Formato FO-M9-P3-01)	Acta Proceso M1- P4 Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG Organismo Certificador		
Realizar seguimiento a la planificación operacional del proceso		Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento Plan de trabajo anual del proceso (Formato FO-M1-P3-47)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG		
Matriz Planificación de Cambios diligenciada - (Formato FO-M1-P3-03) Acta del proceso M1-P4 (Formato FO-M9-P3-01)						
Plan de trabajo anual del proceso (Formato FO-M1-P3-47)						

Departamento del Valle del Cauca		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO				Código: CA-M1-P3	
 Gobernación						Versión: 03	
						Fecha de aprobación: 05/08/2022	
						Página: 1 de 1	
Evaluación y Reevaluación de Proveedores (Formato FO-M9-P2-01)	Proceso M9-P2 Gestión Contractual	V	Analizar resultados de la evaluación y reevaluación proveedores y Contratista / Proveedores	Secretario(a)/Director(a)/Lider de Programa Lideres de Proceso	Informe de análisis resultados de evaluación y reevaluación de proveedores y Contratista / Proveedores	Proceso M1-P4 / M9-P2 / M1-P3	
Acta de Análisis Evaluación y reevaluación de proveedores y Contratista / (FO-M9-P2-01), Base de datos	Proceso M1-P4		Analizar los hallazgos reportados en los informes de auditorías internas/externas y determinar las acciones correctivas o de mejora según corresponda	Lider de proceso, Agente de cambio	Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG/SGC	
Informes de auditorías	Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG		Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información y Denuncias	Secretario(a)/Director(a)/Lider de Programa Lideres de Proceso	PQRSD tramitadas	Proceso M1-P3 Administración del MIPG	
Ente Certificador	Informes de auditorías externa				Informe PQRSD	Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano	
PQRS	Servidores Públicos Ciudadanos		Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y seguimiento a necesidades y expectativas	Lider de proceso, Agente de cambio	Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG	
Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano	Procedimiento de PQRS para el tratamiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones PR-M4-P1-03					Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG	
Encuesta de Satisfacción	Partes interesadas pertinentes del proceso		Realizar seguimiento y medición al proceso Analizar los hallazgos de auditoría Analizar Impacto de las publicaciones.	Jefe Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento Controles Informe de indicadores 	Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG	
						Proceso M1-P3 Administración del MIPG	
<ul style="list-style-type: none"> Informes de resultados de Auditoria Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Consejos de redacción 		A	Ejecutar las acciones correctivas y de mejora	Lider de proceso, Agente de cambio	Seguimiento planes de mejoramiento diligenciado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Plan de mejoramiento (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P4			Implementar tratamiento de Salidas No Conformes	Lider de proceso, Agente de cambio	Identificación, registro y tratamiento de las salidas no conformes (Formato FO-M1-P3-28) Acciones correctivas - Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG
PQRSDF	Partes interesadas externas a la entidad	Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG					
Productos y/o servicios No Conforme identificados Salidas No Conformes Identificadas	Servidores Públicos					Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG	


 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO	Código: CA-M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 1

3. APOYO - RECURSOS		
Recurso	Descripción	Quién Suministra
Humano	Jefe de Oficina, Profesional Especializado, Profesionales Universitarios, Técnico y Auxiliares Administrativos	Secretaría General- Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
Físicos y Tecnológicos	Instalaciones locativas, equipos de cómputo. Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Secretaría Tic, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional-
Ambiente para la operación	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura	Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

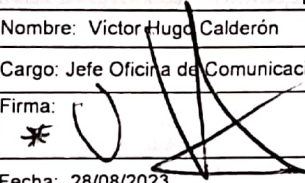
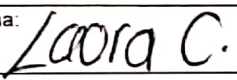
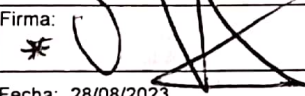
4. A. INFORMACIÓN INTERNA: DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Método, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías, Manuales) (Ver Listado maestro de documentos internos (Vigente) – (Código FO-M1-P3-11))
4.B INFORMACION EXTERNA: DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS O ASOCIADOS AL PROCESO (Ver Listado maestro de documentos externos – (Código FO-M1-P3-12))

5. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR	
NORMA	REQUISITO
Normatividad legal aplicable	Ver normograma del proceso (Código: FO-M1-P3-14)
MIPG	<p style="text-align: center;">Nombre de la política que coordina.</p> Dimensión: Información y Comunicación Política: N.A
NTC ISO 9001:2015	<p style="text-align: center;">Nombre de la política en las que participa:</p> Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación Política: Gestión del Conocimiento y la Innovación Dimensión: Gestión con valores para resultados Políticas: Gobierno digital, seguridad digital, fortalecimiento organizacional, y simplificación de procesos Dimensión: Información y Comunicación Políticas: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, gestión documental Dimensión: Direccionamiento estratégico y planeación Política: Planeación Institucional Dimensión: Evaluación de resultados Política: Seguimiento y evaluación de desempeño institucional Dimensión: Talento Humano Política: Gestión estratégica del talento humano Dimensión: Control Interno Política: Control Interno
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 4.4.1 la Organización debe: identificar sus procesos, actividades asociadas y funciones de la organización, 4.4.2 mantener información documentada, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1 Generalidades, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.2 Política, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de cambios, 7.1 Recursos, 7.1.1 Generalidades, 7.1.2 Personas, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 7.5.1 Generalidades, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de la información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.3 Revisión por la dirección, 10. Mejora, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua.

6. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (Ver Hoja de vida del indicador por proceso - Código FO-M1-P3-19)
7. GESTIÓN DE RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL (Ver mapa de riesgos – Código FO-M1-P3-01)

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO	Código: CA-M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 1

8. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Ajuste de acuerdo a la NTC ISO 9001 2015 - MIPG Proceso de certificación	15/08/2008
02	Modificación del formato	13/12/2020

ELABORO		REVISO	APROBO
Nombre: Laura Sofia Cortés	Nombre: Victor Hugo Calderón	 Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Acta No. 001	
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones		
Firma: 	Firma: 		
Fecha: 24/08/2023	Fecha: 28/08/2023		

CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Creación del documento	15/08/2018
2	Se actualiza de acuerdo a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, se incluye comentarios por cada ítem para mejorar la comprensión para su diligenciamiento y se suprimen los numerales de información interna y externa para ser solo utilizados en los listados maestros de documentos interno y externo del proceso según corresponda.	4/12/2020
3	Se incluye información para Procesos y SubProcesos a través de lista de desplegable, se adiciona información código y versión de la caracterización del Proceso / SubProceso, se adiciona actividades del ciclo PHVA estandarizadas para todos los procesos, se eliminan las columnas: Puntos de Control el cual se articula con el Mapa de Riesgos, Columna Información interna y externas. Se hace claridad de la información a los requisitos asociados a cumplir especificando el nombre de las políticas que coordina y en las que participa. Se actualiza por sugerencia de las partes interesadas.	5/08/2022

ELABORO		REVISO	APROBO
Nombre: - Alexander Castro Pineda - Equipo de trabajo M1-P3	Nombre: Javier Ulloa Vera	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Acta No.	
Cargo: - Líder de Programa/Líder de Proceso de nivel profesional - Profesionales	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión/ Líder de Proceso nivel directivo		
Firma:	Firma:		
Fecha: 07/07/2022	Fecha: 07/07/2022		