


	CARACTERIZACION DE PROCESO			Fecha de Vigencia:	Código:	
				24-10-2016	CAR-COM-01	
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	
NIT. 822000538-2	SI: X	NO:	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

PROCESO	COMUNICACIÓN INSITTUCIONAL			
OBJETIVO	Definir, coordinador, ejecutar diferentes estrategias de divulgación internas y externas de la gestión del IMDER, de manera que la comunidad y todas las personas que se relacionan con el instituto estén informadas y participen en los diferentes servicios que ofrecemos, siempre enmarcados dentro del Plan de Desarrollo de la Administración.			
ALCANCE	Inicia con la planeación de las actividades y recursos necesarios para el Comunicación Institucional hasta la toma de decisiones que incluyen las actividades relacionadas con los Procesos de comunicación organizacional; coordinación y manejo de información para los medios de comunicación; Administración y análisis de Peticiones, quejas y soluciones y defensor(a) de los derechos del ciudadano(a)			
RESPONSABLE	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO- PROFESIONAL DE ATENCION AL USUARIO -PROFESIONAL DE PRESNSA Y COMUNICACIONES			
	ACTIVIDAD			
PROVEEDOR/ ENTRADA	PLANEAR	HACER	CLIENTE/SALIDA	PROCEDIMIENTO/ REGISTRO
ALCALDIA DE VILLAVICENCIO Lineamiento de publicación Oficina de Prensa.	1. Planear las actividades de trabajo; Prensa, Radio, Televisión, Institucional, Medios Digitales y Memoria. 2. Realización un análisis y priorización de las necesidades de comunicación y atención al ciudadano. 3. Programación de reunión de seguimiento con los equipos de trabajo.	1. Identificar necesidades o recibir solicitudes de comunicación. 2. Investigar, recolectar y redactar la información para la atención de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos. 3. Proponer campañas internas. Producir y distribuir las comunicaciones internas. 4. Organizar y apoyar los eventos internos. 5. Dar respuesta a las solicitudes de usuario interno y externo.	TODO LOS PROCESOS Seguimiento al Trámite de Correspondencia, Peticiones, Quejas y Reclamo. Medición de Satisfacción de Cliente Interno.	Manual de procedimiento para la atención al usuario y tratamiento a quejas, reclamos y sugerencia. Procedimiento de Publicaciones, Trámites y Servicios.  Radicación y seguimiento de correspondencia recibida


	CARACTERIZACION DE PROCESO			Fecha de Vigencia:	Código:
				24-10-2016	CAR-COM-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: X	NO:	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION

PROVEEDOR/ ENTRADA	ACTIVIDAD		CLIENTE/SALIDA	PROCEDIMIENTO/ REGISTRO
	PLANEAR	HACER		
USUARIOS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. Invitaciones Correspondencia	4. Planear la distribución de información en los diferentes medios de comunicación. 5. Identificar y Gestionar los Peligros y riesgos asociados a las actividades. 6. Definición de Política de Comunicación. 7. Definir herramientas, protocolos, procedimiento, instructivos y programas de comunicación.	1. Publicación en cartelera de la entidad (Circulares, Invitación a eventos) 2. Recibir al ciudadano la solicitud o correspondencia. 3. Realizar atención al ciudadano de manera presencial, telefónica o escrita. 4. Solicitud de evaluación de la atención en Quejas. Peticiones radicadas en la entidad. 5. Realización de seguimiento a la respuesta de las PQR.		<ul style="list-style-type: none"> ☉ Nota interna ☉ Seguimiento elaboración de oficio ☉ Seguimiento elaboración de circulares. ☉ Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ☉ Control de resoluciones ☉ Resolución
	ACTIVIDAD			
	ACTUAR	VERIFICAR		
	Realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	1. Medir y analizar los indicadores de gestión. Proyectar los informes de gestión presentados a nivel directivo. Seguimiento al cumplimiento de los cronogramas.		

	CARACTERIZACION DE PROCESO			Fecha de Vigencia:	Código:
				24-10-2016	CAR-COM-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: X NO:	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

SEGUIMIENTO Y EVALUACION Informe de Seguimiento y control de indicadores, auditorías internas, acciones correctiva, preventivas y de mejora, Revisión por la Dirección.	2. Revisar y corregir el material audiovisual, radial, escrito y multimedia producido. 3. Verificar la información que sale a la comunidad en general por los diferentes medios de comunicación internos y externos 4. Medir el desempeño del proceso de Comunicación Institucional mediante indicadores de gestión y actividades de seguimiento. 5. Aplicar instrumentos de medición (encuestas) al público interno, con el fin de medir el nivel de satisfacción del beneficiario y la efectividad de los medios de comunicación Institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ☉ Solicitud de publicaciones en página web y redes sociales. ☉ Control de apertura del buzón. ☉ Lista de chequeo de evento. ☉ Encuesta de satisfacción cliente interno. ☉ Planificación y seguimiento a publicaciones eventos. ☉ Encuesta de satisfacción de la comunidad
---	--	--

RIESGOS POTENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equivocación en la información a comunicar 2. Divulgación de información extemporáneamente 3. Incumplir con las tareas planteadas 4. No respuestas oportunas de las Solicitudes y de PQR.

	CARACTERIZACION DE PROCESO				Fecha de Vigencia:	Código:
					24-10-2016	CAR-COM-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	
NIT. 822000538-2	SI: X NO:	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION	


SEGUIMIENTO Y MEDICION	RECURSOS	REQUISITOS RELACIONADOS CON LA NORMA NTCGP1000 /ISO 9001:2015	REQUISITOS A CUMPLIR
<p>Medición</p> <ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la respuesta a PQR Publicación positivas en medios de comunicación Satisfacción de Peticionarios <p>Seguimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> Seguimiento a las respuesta oportuna de PQR Seguimiento de las actividades asignadas a cada uno de los equipos. Encuesta de satisfacción del beneficiario. . Seguimiento de indicadores del proceso. Auditorías Internas. 	<p>Talento humano: Director, Subdirector Administrativo y Financiero.</p> <p>Infraestructura Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, red interna, Internet y sistemas de comunicación.</p> <p>Ambiente de trabajo Trabajo en equipo, Iluminación, Ventilación y temperatura adecuados. Bajo nivel de ruido.</p>	<p>ISO9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación 8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>NTCGP1000:2009</p> <p>5.5.3 Comunicación Interna 7.2 Proceso relacionado con el cliente</p>	<p>Constitución Política de Colombia Decreto 943/2014 Actualización del MECI. Guía de Administración del Riesgo –DAFP</p> <p>LEY 1437/2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>NTCGP1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.</p> <p>Acuerdo 293/2016 Plan de desarrollo Municipal 2016-2019</p> <p>Ley 181 de 1995. Fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte.</p> <p>Ley 140 de 1994 reglamenta la publicidad exterior visual en el territorio nacional</p>

Elaborado	Revisado	Aprobado
 LUZ YENNY HERNÁNDEZ ELAICA Coordinadora del SGC Fecha: 21/10/2016	 PABLO OLIMPO PINZÓN ORTIZ Subdirector Administrativo y Financiero Fecha: 24/10/2016	 SANTOS MANUEL BROCHERO TORRES Director General Fecha Vigencia: : 24/10/2016



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
 PBX: (+57) 6 82 60 06-6 62 82 55
 Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co






	CARACTERIZACION DE PROCESO			Fecha de Vigencia:	Código:	
				24-10-2016	CAR-COM-01	
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	
NIT. 822000538-2	SI: X	NO:	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

CONTROL DE CAMBIOS
(Solo se evidencia en original)

VERSION No	FECHA DE VERSIÓN	CAMBIO
1	24/10/2014	Creación del Documento
2	24/10//2016	Reingeniería del formato de caracterización del proceso en; actividades, entradas, salida, registros, indicadores, numerales de la norma técnica ISO9001/2015, GP1000:2009, marco legal. Cambio de codificación del origen del Proceso el cual se identificaba anteriormente como Sistema de Información.

FORMATO DE APROBACIÓN
(Solo se evidencia en original)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 LUZ YENNY HERNANDEZ ELAICA Profesional Especializado	 PABLO OLIMPO PINZON ORTIZ Subdirector Administrativo y Financiero	 SANTOS MANUEL BROCHERO TORRES Director General