

 Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ		 Alcaldía de Itagüí
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		
	Código: CA-GT-01	Versión: 01	

LIDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	ESTRATEGICO
OBJETIVO	ALCANCE
Planificar y administrar los servicios de información y comunicación del Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí garantizando una gestión eficiente, eficaz y transparente dando cumplimiento a la normatividad vigente.	<p>Inicia con la identificación de necesidades y solicitudes de información y comunicación y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las mismas.</p> <p>Unidades administrativas que lo ejecutan: Oficina Asesora de Comunicaciones y demás Unidades Administrativas adscritas al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deportes de Itagüí.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 5. LIDERAZGO 6. PLANIFICACIÓN 7. SOPORTE 8. OPERACIONES 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 10. MEJORA

Norma	Requisitos
MIPG	1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO 2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS 4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS 5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN 7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar listado maestro de documentos externos del proceso)

 Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ			 Alcaldía de Itagüí
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			
	Código: CA-GT-01	Versión: 01	Fecha actualización: 12/09/2022	

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Partes interesadas - Comunidad en general</p> <p>Servidores Públicos y particulares que ejercen funciones públicas</p> <p>Unidades Administrativas</p> <p>Alta dirección</p> <p>Entidades públicas de orden local, regional y nacional</p>	<p>Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso</p> <p>Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Realización el diagnóstico interno y externo de comunicaciones</p> <p>Diseño y elaboración del plan de comunicaciones</p> <p>Diseño del manual de identidad</p>	<p>Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso</p> <p>Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Evaluar las necesidades de tecnologías de la información y comunicaciones</p> <p>Planear la prestación del servicio de tecnologías de la información y comunicaciones</p> <p>Evaluar e identificar los recursos y necesidades de tecnologías de la información y comunicaciones</p> <p>Planear los sistemas de información y su administración</p> <p>Realizar el diagnóstico interno y externo de comunicaciones.</p> <p>Diseñar y elaborar del plan de comunicaciones</p> <p>Diseñar el manual de identidad</p>	<p>Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso</p> <p>Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p>Diagnósticos comunicacionales</p> <p>Necesidades de contratación</p> <p>Plan de comunicaciones</p> <p>Manual de identidad</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Público interno, externo-y partes interesadas</p> <p>Medios de Comunicación</p> <p>Unidades Administrativas</p> <p>Servidores Públicos y particulares que ejercen funciones públicas</p>
<p>Proceso de Gestión de las TICS</p> <p>Público interno y externo</p> <p>Proceso de Soporte Jurídico</p>	<p>Diagnósticos comunicacionales</p> <p>Plan de comunicaciones</p> <p>Necesidades de contratación</p> <p>Necesidades comunicacionales de los procesos</p>	<p>Administrar la plataforma de TIC (Bases de datos, sistemas de información, redes y comunicaciones)</p> <p>Realizar o prestar los servicios asociados al proceso acorde a lo planeado</p> <p>Desarrollar o modificar sistemas de información corporativos</p> <p>Identificar fuentes de información y sus características</p>	<p>Boletines de prensa</p> <p>Archivo de prensa, fotográfico, diseño y videoteca</p> <p>Notas del programa de televisión</p> <p>Campañas internas y externas</p>	<p>Publico interno y externo</p> <p>Partes interesadas</p> <p>Unidades Administrativas</p> <p>Procesos del</p>



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: CA-GT-01

Versión: 01

Fecha actualización: 12/09/2022



Alcaldía de
Itagüí

<p>Alta Dirección</p> <p>Unidades Administrativas de la entidad</p> <p>Comunidad en general y partes interesadas</p>	<p>Directrices del manual de imagen corporativa</p> <p>Requerimientos de las partes interesadas</p> <p>Plan de acción</p>	<p>Implementar la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p> <p>Evaluar, depurar, analizar, procesar y actualizar la información registrada en las bases de datos</p> <p>Implementar plan de comunicaciones</p> <p>Aplicar el manual de identidad a la imagen institucional</p> <p>Elaboración de piezas gráficas (en todos los formatos) y campañas institucionales</p> <p>Gestión de relaciones públicas</p> <p>Alimentar el banco fotográfico, archivo de prensa, archivo de diseño, videoteca</p> <p>Acompañamiento de eventos institucionales</p> <p>Actualización y publicación en medios institucionales</p> <p>Realizar videos para redes sociales y para programa de televisión</p> <p>Difusión de información, campañas, mensajes e información de eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos</p> <p>Atención de solicitudes o requerimientos de las partes interesadas, relacionadas con el proceso</p>	<p>Medios de comunicación institucional</p> <p>Acompañamiento en los eventos institucionales</p> <p>Imagen institucional</p> <p>Eventos institucionales</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Cartelera institucionales</p> <p>Bases de datos de periodistas actualizadas</p> <p>Publicaciones en página web y redes sociales</p> <p>Productos audiovisuales</p> <p>Comunicación en el espacio público (piezas de gran formato: pasacalle, valla, pasa vía, entre otros)</p> <p>Impresión en pequeños formatos: periódico, plegable, volantes, entre otros)</p> <p>Informe de gestión</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas</p> <p>Concejo municipal</p>
<p>Órganos de control</p> <p>Proceso de Gestión de las TICS</p>	<p>Informe de resultados del proceso</p> <p>Mapa de Riesgos Ficha de Indicadores Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias</p>	<p>V</p> <p>Elaborar informes de seguimiento y medición al proceso. Analizar riesgos del proceso. Analizar los indicadores del proceso</p> <p>Actualizar las estadísticas e indicadores</p>	<p>Informes de análisis y evaluación del proceso</p> <p>Mapa de Riesgos analizado y actualizado</p>	<p>Procesos del Sistema Integrado de Gestión</p>



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: CA-GT-01

Versión: 01

Fecha actualización: 12/09/2022



Alcaldía de
Itagüí

<p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Oficina de Control Interno de Gestión</p> <p>Usuarios y partes interesadas</p>	<p>-PQRS- Productos o Servicios No Conformes</p> <p>Encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Informes de Auditorías Internas</p> <p>Informe de Auditorías Externas</p> <p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los usuarios y partes interesadas</p>	<p>Analizar las PQRS</p> <p>Analizar los productos y servicios no conformes</p> <p>Aplicar y analizar las encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Análisis de hallazgos de Auditoria</p> <p>Revisión de la normatividad aplicable al Proceso</p> <p>Seguimiento a la eficacia de las acciones del plan de mejoramiento del proceso</p> <p>Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente, solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Indicadores analizados y estadísticas actualizadas</p> <p>Informe de análisis de PQRS</p> <p>Informe de análisis de productos y servicios no conformes</p> <p>Informes de percepción y eficacia de las comunicaciones</p> <p>Hallazgos de Auditoría analizados</p> <p>Identificación de oportunidades de mejoramiento</p> <p>Plan de mejoramiento actualizado</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los usuarios y partes interesadas protegidos</p>	<p>Comunidad</p> <p>Concejo Organismos de control</p> <p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso de Gestión de las TICS</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Usuarios y partes interesadas</p>
<p>Proceso de Gestión de las TICS</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento derivadas del análisis de: Indicadores, Riesgos, Salidas no conformes</p> <p>Hallazgos de las auditorías internas y externas</p> <p>Encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias-PQRSD-Plan de Mejoramiento</p>	<p>Actualización y ajuste de la Información Documentada del proceso.</p> <p>Aplicar acciones para el mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora)</p> <p>A</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Mapa de Riesgos Actualizado (acciones preventivas)</p> <p>Correcciones Acciones correctivas</p> <p>Acciones preventivas</p> <p>Plan de Mejoramiento actualizado</p>	<p>Proceso de Gestión de las TICS</p> <p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo</p>

 Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ		 Alcaldía de Itagüí
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		
	Código: CA-GT-01	Versión: 01	

4. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (Generadores de Riesgo):

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa /Responsable	Registro/información documentada
Oportunidad en las comunicaciones	Solicitando, verificando y publicando la información de forma permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitudes comunicacionales, piezas gráficas, contenidos informativos y publicaciones efectivas en diversos medios
La calidad en la información	Revisando y ajustando de la información que se emite	Oficina Asesora de Comunicaciones	Piezas gráficas, boletines de prensa, videos y todo el material que difunda la oficina asesora de comunicaciones.
Eficacia en las comunicaciones	Disponiendo la información en diferentes medios y canales	Oficina Asesora de Comunicaciones	Registro de los medios en que fue publicada la información
Cumplimiento al Plan de Comunicaciones	Realizando seguimiento a la ejecución de las actividades, mediante el diligenciamiento del instrumento establecido e identificando y reprogramando las actividades no ejecutadas.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Seguimiento al Plan de Comunicaciones
Publicación de información en el sitio web	Verificando la actualización de la información en el sitio web de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA".

5. INDICADORES:

(Consultar ficha de Indicadores del Proceso)

6. GESTIÓN DEL RIESGO:

(consultar Mapa de Riesgos del Proceso)

 Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ			 Alcaldía de Itagüí
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			
	Código: CA-GT-01	Versión: 01	Fecha actualización: 12/09/2022	

7. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Alta Dirección, Subgerentes, Jefes de Oficina, Profesionales Universitarios y Técnicos (en áreas de la comunicación y afines) y Auxiliares Administrativos.	Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas con ubicación estratégica que permita cubrir oportunamente las necesidades comunicacionales de la entidad, oficinas dotadas de equipos de cómputo y software de especificaciones generales y especiales que faciliten el desarrollo de sus actividades, sistemas de información y comunicación que permitan la interacción con los diferentes usuarios y el procesamiento de la información, equipos para registro audio y visual, papelería en general.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Gestión de las TIC'S
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales. No requiere condiciones ambientales especiales, excepto control de ruido y de tránsito permanente de personas	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Gestión del Talento Humano

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	12/09/2022	Creación del documento.