



CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES

CÓDIGO: CR-CM-01

VERSIÓN: 09

PÁGINA 1 DE 2



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

Proceso	Tipo de Proceso	Responsable
Comunicaciones	Estratégico	comunicador
Objetivo: Gestionar la información a los diferentes grupos internos y externos, proyectando la imagen institucional y garantizando un correcto flujo y acceso a la información.		
Recursos		
Humanos	Físicos	
Personal calificado.	<ul style="list-style-type: none">▪ Computador, soporte técnico para la página web, cámara, micrófono, elementos de marca.▪ Financieros.▪ Humanos.	
Requisitos normativos	Indicadores	
Requisitos Norma ISO 9001: 5.2.2 comunicación de la política de calidad, 7.4. comunicación, 8.2.1. comunicación con el cliente. Dimensión De MIPG: Información y comunicación. Política de gestión y desempeño institucional MIPG: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	<ul style="list-style-type: none">▪ Impacto comunicaciones 88%.▪ Crecimiento Redes Sociales 5%.	
Partes Interesadas Externas	Partes Interesadas Internas	
<ul style="list-style-type: none">• Juntas de Acción Comunal.• Instituciones Educativas.• CDI, Hogares Comunitarios, Infantiles.• Grupos de adulto mayor.• Administración municipal.• Clubes deportivos.• Usuarios en general.• Entidades privadas.• Entidades públicas.• Ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">• Todos los Procesos (Educación Física, Deporte, Recreación, Eventos, Comunicaciones, Direccionamiento, Jurídica y Contratación, Desarrollo Organizacional, Financiero, Escenarios, Mejoramiento).• Proveedores.• funcionarios.• Contratistas.	

Elaboró: Profesional comunicaciones

Revisó: Gerente

Aprobó: Gerente

Fecha: 02 de diciembre de 2024

Fecha: 02 de diciembre de 2024

Fecha: 09 de Enero de 2025



CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES

CÓDIGO: CR-CM-01

VERSIÓN: 09

PÁGINA 2 DE 2



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

Entradas		Actividades	Salidas	
Proveedor	Entrada	Planear	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción, plan de desarrollo, directrices y recursos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de estrategias de comunicación y plan de comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento estratégico. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Procesos misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Programación de publicaciones, apoyos y piezas 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos misionales. Direccionamiento estratégico.
Proveedor	Entrada	Hacer	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de las actividades o productos. 	<ul style="list-style-type: none"> Piezas gráficas, apoyo a eventos, apoyo y registro fotográfico, publicaciones en canales institucionales y grupos de comunicación masivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Juntas de acción comunal. Instituciones educativas CDI, hogares comunitarios, infantiles. Grupos de adulto mayor. Administración municipal. Clubes deportivos. Usuarios en general. Entidades privadas. Entidades públicas. Ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades o productos específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ejecuta el apoyo y acompañamiento solicitado. 	<ul style="list-style-type: none"> Piezas gráficas, apoyo a eventos, apoyo y registro fotográfico, publicaciones canales institucionales y grupos de comunicación masivos (WhatsApp). 	<ul style="list-style-type: none"> Juntas de acción comunal. Instituciones educativas CDI, hogares comunitarios, infantiles. Grupos de adulto mayor. Administración municipal. Clubes deportivos.

Elaboró: Profesional comunicaciones

Revisó: Gerente

Aprobó: Gerente

Fecha: 02 de diciembre de 2024

Fecha: 02 de diciembre de 2024

Fecha: 09 de Enero de 2025



CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES
CÓDIGO: CR-CM-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA 3 DE 2



Alcaldía de Rionegro
 Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

Proveedor	Entrada	Verificar	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Comunidad en general. Entidades públicas y Privadas. Todos los Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción. PQRSF. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Medición del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de encuestas. Respuesta y tratamiento a las PQRSF. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades privadas y públicas. Ciudadanía en General. Mejoramiento. Direccionamiento Estratégico. Procesos de Comunicaciones.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y medición del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores medidos y análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento. Direccionamiento estratégico. Proceso de Comunicaciones.
Proveedor	Entrada	Actuar	Salidas	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento. Audidores Internos y Externos. 	<ul style="list-style-type: none"> No conformidades, oportunidades de mejora. Acciones correctivas, acciones de mejora. Riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones correctivas y de mejora basados en la evaluación del proceso. Actualización Matriz de Riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y de mejora. Matriz de Riesgos Actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo. Proceso de Comunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)	Versión
05 de agosto de 2015	Se anexo la normatividad aplicable	02
29 de julio de 2016	Revisión total de la caracterización y actualización de formatos	03
25 de agosto de 2017	Cambio en las metas y descripción de los indicadores, se eliminó el procedimiento de control de documentos	04

Elaboró: Profesional comunicaciones	Revisó: Gerente	Aprobó: Gerente
Fecha: 02 de diciembre de 2024	Fecha: 02 de diciembre de 2024	Fecha: 09 de Enero de 2025



CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES
CÓDIGO: CR-CM-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA 4 DE 2



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

COPIA CONTROLADA

03 de marzo de 2018	Cambio del formato de la caracterización	05
05 de septiembre de 2019	Cambio en el formato y se agregaron las partes interesadas	06
22 de abril de 2020	Revisión total del documento Actualización de imagen.	07
14 de diciembre de 2023	Integración del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) al sistema de gestión de la calidad	08
03 de diciembre de 2024	Se ajustan las actividades del proceso de comunicaciones y se revisan las actividades del ciclo PHVA	09

Elaboró: Profesional comunicaciones

Fecha: 02 de diciembre de 2024

Revisó: Gerente

Fecha: 02 de diciembre de 2024

Aprobó: Gerente

Fecha: 09 de Enero de 2025