

# MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

## PROCESO: GESTIÓN DEL COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 08

Vigente desde: 2026/27/01

Pág. 1 de 6

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, implementar y evaluar una estrategia de comunicación para proveer de información en forma oportuna, eficiente y eficaz a los grupos de valor; articulando los espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública institucional.
<b>RESPONSABLES:</b>	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Superintendencia Financiera:</u> <i>Normatividad vigente para el desarrollo de operaciones financieras</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> </ul> <p><u>Cientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> </ul> </li> </ul>	<b>PLANEAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>• <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>• <i>Plan Estratégico de Comunicación y Participación Ciudadana</i></li> <li>• <i>Política de Comunicaciones</i></li> </ul>
	Formulación y planeación del Plan de Comunicaciones y Participación Ciudadana y la Política de Comunicaciones del Instituto.	
	Implementación de la política, el Plan de Comunicaciones y Participación Ciudadana, las estrategias de comunicación informativa, organizacional y de participación ciudadana, incluyendo la difusión de la imagen institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.</i></li> <li>• <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul>
	Gestión de las relaciones con grupos de interés, protocolo y apoyo en cubrimiento de eventos institucionales.	

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### PROCESO: GESTIÓN DEL COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 08

Vigente desde: 2026/27/01

Pág. 2 de 6

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> </ul> <p>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></p> <p><u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></p> <p><u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></p> <p><u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></p>	Implementar del Manual de Imagen del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evidencias de implementación</li> <li>○ Evidencias de la implementación y seguimiento del Plan Estratégico y la Política de Comunicaciones y Participación Ciudadana</li> <li>○ Campañas Institucionales</li> <li>○ Archivo de prensa y fotografía</li> </ul>
	Realizar la Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>○ Comunicación organizacional interna y externa divulgada (cartelera – comunicados de prensa – pág. web – redes sociales).</li> </ul>
	Fomentar con las áreas y procesos, los espacios y mecanismos de participación ciudadana, comunicación y diálogo social del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evidencias del Programa de Transparencia y Ética Pública</li> </ul>
	<b>VERIFICAR</b>	
<b>ACTUAR</b>		

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### PROCESO: GESTIÓN DEL COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 08

Vigente desde: 2026/27/01

Pág. 3 de 6

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	Diseñar e implementar acciones correctivas, actividades de control y de mejora al proceso Fortalecer continuamente el proceso con base en resultados de seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias de las herramientas para la mejora continua              Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Software</li> <li>Equipos de cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana.</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados  5ª Dimensión: Información y Comunicación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul>	Ver Matriz de Requisitos Legales del Proceso	

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### PROCESO: GESTIÓN DEL COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 08

Vigente desde: 2026/27/01

Pág. 4 de 6

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Plan de Comunicación y Participación Ciudadana, en lo referente a Comunicación Interna u Organizacional, debe apuntar a mantener actualizados a los integrantes de INFIBAGUÉ, así como fortalecer los principios, valores y las relaciones laborales armoniosas, garantizando a su vez la permanente apertura al cambio y al aprendizaje continuo. Igualmente es de tener en cuenta que todas las acciones que la Entidad realice al interior de la misma se reflejarán al exterior, optimizando así su desarrollo integral.</li> <li>A nivel externo se debe propender por mantener una presencia significativa y razonable de la gestión regional en los medios de comunicación para llegar a la opinión pública, siendo ésta, una forma de acercar el Instituto a la comunidad y abrir espacios para su participación.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso MAP-SI-016	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)	
CODIGO	NOMBRE
IND-GI-001	EFICIENCIA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS PARA EMISIÓN INTERNA Y EXTERNA
IND-GI-002	MEDICIÓN DEL ALCANCE Y EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL DEL INSTITUTO
IND-GI-003	EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: GESTIÓN DEL COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN**  
**CIUDADANA**

Código: CAR-GI-001 Versión: 08

Vigente desde: 2026/27/01

Pág. 5 de 6

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/05/16	Actualización de la caracterización incluyendo la normatividad de la Norma OHSAS 18001:2007	03
2022/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Actualización de las actividades teniendo en cuenta temas como el Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI, la Revisión por la Dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> </ul>	04
2023/08/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del documento, teniendo en cuenta la adopción de la nueva estructura del Instituto, según el Acuerdo 001 de mayo 12 de 2023, en donde se creó la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana. En tal sentido, se actualizó el nombre del proceso y las actividades asociadas con la Comunicación y la Participación Ciudadana.</li> </ul>	05
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización al objetivo.</li> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>se actualizan los requisitos de MIPG teniendo en cuenta la dimensión 5</li> <li>se actualizan los indicadores de gestión.</li> </ul>	06
2025/03/19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizaron las dimensiones de MIPG</li> <li>Se agregó una entrada y una salida</li> </ul>	07



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: GESTIÓN DEL COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN**  
**CIUDADANA**

**Código: CAR-GI-001 Versión: 08**

**Vigente desde: 2026/27/01**

**Pág. 6 de 6**

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2026/27/01	<ul style="list-style-type: none"><li>Se ajusta el formato en cuento la estructura de la tabla del ciclo PHVA, para su lectura de forma vertical.</li></ul>	03