|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **OBJETIVO:**
 | Comunicar oportuna y eficazmente, a través de los medios de comunicación existentes y el manejo efectivo de herramientas al interior de la entidad, para lograr una participación activa entre los funcionarios del IMCRDZ y los ciudadanos.  | 1. **ALCANCE:**
 | El proceso inicia desde la planeación y el desarrollo de la comunicación interna y externa de la entidad; involucra la promoción, coordinación y desarrollo de la participación ciudadana; y termina con el Seguimiento y evaluación de la gestión de la comunicación interna y externa, asi como de la participación ciudadana. |
| 1. **LÍDER DEL PROCESO:**
 | Gerente General. | 1. **INVOLUCRADOS:**
 | Profesionales que manejan comunicación y prensa (contratistas). |
| 1. **POLITICAS DE OPERACIÓN:**
 | * El IMCRDZ cuenta con el documento **POLÍTICA Y LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL IMCRDZ,** el cual define la politica de la informacion y la comunicación del IMCRDZ, así como los lineamientos para el manejo de la información interna y externa. Este instrumento está disponible para ser consultado por todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
* Los profesionales contratistas apoyan la gestión para la comunicación interna y externa entre funcionarios, usuarios, entidades y Alcaldía de Zipaquirá, mediante el soporte de las solicitudes de piezas graficas en medio físico y digital (flayer, afiche, volante, valla); registros audiovisuales (video promocional, video institucional); publicación en redes sociales; audio (cuña radial, perifoneo), contando con los recursos dispuestos por la entidad.
* Para el apoyo de cubrimiento a eventos, cada uno de los promotores, deben diligenciar el formato de **“Solicitud de Cubrimiento de Eventos”**, y entregarlo a comunicaciones por medio de correo electrónico institucional los días lunes de cada semana. Esto será consolidado por parte de los responsables de comunicaciones para realizar la programación semanal respectiva.

El cubrimiento de los eventos será de acuerdo a la magnitud de los mismos teniendo en cuenta la cantidad de población que se espera en el desarrollo del mismo. El cubrimiento de eventos se puede realizar desde el inicio, durante el eventro procotolario, realizando entrevistas a los que participaron o a los organizadores. Después del evento los resultados deben ser comunicados para su publicación al día siguiente a mas tardar.* Todas las dependencias que requieran de la elaboración de piezas publicitarias deberan diligenciar el formato **“Solicitud de Piezas Publicitarias”** y entregarlo teniendo en cuenta los siguientes tiempos: Si es pequeño con 15 días de antelación, si es de mediano impacto el cual necesita asistencia de 500 personas debe ser con un mes de antelación y si es de alto impacto debe ser por lo menos tres meses de antelación, teniendo en cuenta también los siguientes tiempos establecidos: Pieza grafica digital (3 días), Pieza gráfica impresa (8 días), Audio (2 días). Hasta que no se haga llegar la información por correo electrónico, no se inicia el trabajo.
* Todos las solicitudes de piezas publicitarias deberán llevar un consecutivo que será controlado por el contratista responsable de comunicaciones y prensa del IMCRDZ.
* La Circular Interna es un medio de comunicación que permite dar a conocer a los funcionarios y contratistas del IMCRDZ información relevante para la gestión de los procesos, puede ser proyectada por quien trabaja directamente el proceso y firmada por el Gerente General.
* La Cirucular Externa es un medio de comunicación que permite dar a conocer los proveedores, partes interesadas o usuarios información relevante que el IMCRDZ maneja para la mejor interrelación y atención de los servicios.
* Para llevar a cabo la participación ciudadana se requiere disponer de medios de comunicación efectivos que favorezcan la oportuna comunicación entre ciudadanos(as) y el instituto. El IMCRDZ contará con un link en la pagina web para manejar la información relacionada con la participación ciudadana.
 |
| 1. **REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 ASOCIADOS:**

7.4 Comunicación; 9.1.2 Satisfacción del cliente. |
| 1. **DESCRIPCIÓN**
 |
| PROVEEDOR O PARTE INTERESADA | ENTRADA | ACTIVIDADES MACRO CLAVE | PHVA | RESPONSABLES | SALIDA/PRODUCTO O SERVICIO | USUARIO O PARTE INTERESADA |
| * Proceso de Gestión Estratégica y de Gobierno.
 | * Normogramas de los procesos.
 | **1. Planeación y desarrollo de la comunicación interna de la entidad** | PH | Gerente General, Contratistas responsables actividades de comunicación | * Boletín Noticias Internas del IMCRDZ, trimestral (digital).
* Circulares internas.
 | * Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
* Procesos de la Entidad.
 |
| * Gerencia General del IMCRDZ.
* Dependencias de la Entidad.
 | * Documento Politica y Lineamientos para el manejo de la Información y Comunicación interna y Externa del IMCRDZ.
* Información de eventos, actividades internas para resaltar y comunicar al interior de la entidad.
* Solicitud de elaboración de piezas publicitarias.
 |
| * Alcalde Municipal o Concejo Municipal.
* Gerencia General del IMCRDZ.
 | * Información reglamentaria de interés de los ciudadanos.
* Normatividad vigente.
 | **2. Planeación y desarrollo de la comunicación externa de la entidad** | PH | Gerente General, Contratistas responsables actividades de comunicación | * Boletín informativo externo del IMCRDZ, trimestral (impreso) y boletín mensual (digital).
* Circulares externas.
 | * Ciudadanos en general.
 |
| * Gerencia General del IMCRDZ.
* Coordinadores (EFAC, deportes y actividad física)
* Promotor de eventos culturales.

Promotor de eventos deportivos y de actividad física. | * Documento Politica y Lineamiento para el manejo de la Información y Comunicación interna y Externa del IMCRDZ.
* Información de eventos y actividades externas.
* Solicitud de elaboración de piezas publicitarias.
* Solicitud de cubrimiento de eventos.
 |
| * Entidad del Nivel Nacional
* Concejo Municipal.
 | * Ley 1757 de 2015 art.48 (Rendición de Cuentas)
* Reglamentación del Concejo de Cultura.
 | **4. Promoción, coordinación y desarrollo de la participación ciudadana** | PH | Contratistas responsables actividades de comunicación | * Resultados del Concejo de Cultura publicados.
* Resultados de la Rendición de Cuentas publicados.
 | * Proceso Gestión Estratégica y de Gobierno.
* Proceso Planeación Institucional.
* Procesos Misionales.
* Entes de control
 |
| * Proceso Gestión de la comunicación y fomento de la participación ciudadana.
 | * Piezas comunicacionales realizadas, eventos cubiertos.
 | **3. Seguimiento y evaluación de la gestión de la comunicación interna y externa; y la participación ciudadana** | VA | Gerente General, Coordinadores,Contratistas responsables actividades de comunicación | * Acciones de mejora.
 | * Procesos misionales.
* Proceso de Gestión Estratégica y de Gobierno.
 |

|  |
| --- |
| 1. **REQUISITOS NORMATIVOS**
 |
| **NORMATIVIDAD INTERNA** | **NORMATIVIDAD EXTERNA** |
| Ver normograma del proceso | Ver normograma del proceso |
| 1. **INDICADORES:**
 | 1. **RIESGOS ASOCIADOS:**
 |
| Ver matriz de indicadores del proceso | Ver matriz de riesgos |
| 1. **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS:**
 | 1. **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS:**
 |
| N.A. | Ver listado maestro de documentos del IMCRDZ |
| 1. **RECURSOS**
 | 1. **PROCEDIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO**
 |
| HUMANOS: Personal con el perfil para desarrollar las actividades del proceso.FISICOS: Papelería, equipos tecnológicos y de producción audiovisual, computadores, cámaras fotográficas y de video, equipos de audio e iluminación.SOFTWARE: Programas de edición.TECNOLÓGICOS: Computadores, cámaras fotográficas y de video, equipos de audio e iluminación. | Documento Política y lineamientos para el manejo de la información y comunicación interna y externa del IMCRDZ. |
| 1. **CONTROL DE CAMBIOS**
 |
| Item ajustado | Descripción del cambio | Fecha del ajuste | Versión |
| N.A. | Se crea documento. | Noviembre 27 de 2017 | 01 |
| N.A. | Ajuste de logo | Enero 21 de 2020 | 02 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **CARGO** | **FECHA** | **FIRMA** |
| **ELABORÓ** | María Cristina Quecano Poveda | Asesora Contratista para el Sistema de Gestión de Calidad. | Noviembre 27 de 2017 | Se firma en Acta de aprobación el día 26 de Febrero de 2018, archivada en expediente Procesos y procedimientos del IMCRDZ |
| **REVISÓ** | Leonardo Rey Onzaga | Gerente General | Febrero 26 de 2018 |
| **APROBÓ** | Leonardo Rey Onzaga | Gerente General | Febrero 26 de 2018 |