



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

FEP (FORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESOS)

Código: **FEP04-C-04-17**

MODULO: TRANSVERSAL

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCESO: COMUNICACIONES

RESPONSABLE: LÍDER DEL PROCESO

Resolución	2312201125	Día	2	Mes	5	Año	2017
Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

Versión: 2

ALCANCE

Inicia con la formulación del Plan Operativo Anual de Comunicaciones y termina con su aplicación, seguimiento y evaluación.

OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO

Desarrollar estrategias efectivas de comunicación utilizando los medios establecidos, con el fin de garantizar la difusión e intercambio oportuno y eficaz de la información con los usuarios tanto internos como externos que conforman la Entidad.

OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO

1. Satisfacer continuamente a los usuarios a través de los programas y servicios prestados
2. Posicionar los proyectos institucionales que fomentan la promoción de la lectura, la escritura, la ciencia y la cultura en el Valle del Cauca
3. Contar con personal idóneo y capacitado para la efectiva prestación del servicio.
4. Administrar adecuadamente los recursos.
5. Evaluar proveedores de bienes y servicios.
6. Cumplir con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2013

NOVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	REQUISITOS SALIDAS	SALIDAS	CLIENTES
P	Gobierno Nacional y Departamental Planeación y Mejoramiento Continuo.	Diagnóstico para definir necesidades. Lineamientos de Planeación Plan Estratégico Datos Estadísticos Plan de Acción de la División Técnica	Formulación del Plan Operativo Anual del Proceso de Comunicaciones.	Formato establecido Participativo Completo Objetivo Alcanzable	Plan Anual de Comunicaciones	Dirección General División Técnica División Administrativa y Financiera Planeación y Mejoramiento Continuo
	Gobierno Nacional y Departamental Todos los Procesos Institucionales	Fuentes de Información Interna	Coordinación medios de comunicación internos, realizar acciones para el mejoramiento del clima organizacional. Comunicar todo lo relacionado con eventos, actividades y programas institucionales.	Formato establecido Oportuno Veraz Claro	Comunicación interna-externa	Todos los Procesos Institucionales
	Gobierno Nacional y Departamental Todos los Procesos Institucionales	Fuentes de Información Interna	publicaciones y promociones de eventos culturales, manejo y administración de todas las redes sociales de la entidad	N/A	SOCIAL media	Usuarios y publico de la entidad
V	Dirección General División Técnica Planeación	Estadísticas Seguimiento al Plan de Acción	Seguimiento a la gestión.	Periódico	Informe de Gestión Mensual	Procesos Estratégicos Control Interno División Técnica Entes de Control Usuarios
A	Planeación	Asesoría técnica en la elaboración	Evaluación del Riesgo	Aprobado Veraz Cumplible Socializado	Mapa de Riesgos del Proceso	
	Control Interno	Informes de Auditorías Plan de Mejoramiento Institucional	Mejoramiento Continuo	Aprobado Cumplible Socializado	Plan de Mejoramiento del Proceso	

RECURSOS

Recurso Humano suficiente y competente, instalaciones físicas, equipos de oficina, equipos de comunicación, equipos de computo, programas de computo (Corel Draw - Publisher), internet, condiciones favorables de iluminación, ventilación y temperatura,

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Plan Operativo Anual del Proceso de Comunicaciones se elaborará de acuerdo a las necesidades de los procesos y de los usuarios tanto internos como externos y debe estar encaminado a fortalecer las relaciones laborales y el posicionamiento de la Entidad en todos los niveles.
Estrá orientado a la construcción del sentido de pertenencia hacia la institución de todos los funcionarios al igual que la comunidad en general.
Todo SQRF deberá tener el tratamiento definido para dicho procedimiento, cumpliendo los tiempos establecidos.

LMG

FICHA TECNICA	INDICADORES		
	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
NOMBRE	Participacion en medios de comunicaci3n	Variaci3n de usuarios en social media	Participaci3n social media
DESCRIPCION	Comparaci3n de la participaci3n en medios de comunicaci3n con el periodo anterior	Comparaci3n del crecimiento en redes	Relaci3n de las publicaciones en social media con el numero de servicios prestados en el periodo
FACTOR CRITICO	Registro de publicaciones en medios	Rgistro de usuarios en redes	Relaci3n de las publicaciones en social media con el numero de servicios prestados en el periodo
RANGO GESTION			
FORMULA	La diferencia entre numero de publicaciones de la vigencia y numero de publicaciones del a1o inmediatamente anterior	# de usuarios en redes facebook, instagram, twitter, canal de toytube, pagina web / # de usuarios en redes facebook, instagram, twitter, canal de toytube, pagina web de la vigencia anterior	Usuarios en social media / servicios prestados
FUENTE NUMERADOR	Archivo de gesti3n del proceso	Archivo de gesti3n del proceso	Actas de direcci3n
FUENTE DENOMINADO	Archivo de gesti3n del proceso	Archivo de gesti3n del proceso	Archivo de gesti3n del proceso
META	Se espera que el resultado sea mayor o igual a 0	>= 1	>= 1
PERIODICIDAD	Mensual	anual	Mensual

INFORMACI3N PRIMARIA

INFORMACI3N QUE LLEGA	FUENTE EXTERNA	OBJETIVO	CANAL
Plan Estrat3gico Institucional	Direcci3n General	Informar sobre los programas y actividades a desarrollar de acuerdo al plan estrat3gico.	Ruedas de Prensa, Pauta Publicitaria, Redes Sociales, Carteleras y Agenda Saberes.
Plan Operativo de la Direcci3n T3cnica	Direcci3n T3cnica	Informar sobre los programas y servicios que va a desarrollar la Divisi3n T3cnica en la Vigencia	Circulares, Carteleras, Boletines, Correo Electr3nico o F3sico, Redes Sociales y Agenda Saberes.
Rendici3n de Cuentas	Direcci3n General	Presentar Informe de Rendici3n de Cuentas a toda la comunidad	Ruedas de Prensa, Pauta Publicitaria, Redes Sociales y Carteleras.
Requerimientos de Todos los Procesos Institucionales	Procesos Institucionales	Informar sobre actividades y eventos dirigidos a toda la comunidad	Ruedas de Prensa, Pauta Publicitaria, Redes Sociales, Carteleras y Agenda Saberes.

INFORMACI3N SECUNDARIA

INFORMACI3N GENERADA EN EL PROCESO	DESTINATARIO	OBJETIVO	CANAL
Informe de Gesti3n Mensual	Direcci3n General	Reporte de Gesti3n Mensual	Correo electr3nico y/o f3sico
Plan de mejoramiento	Divisi3n T3cnica, Planeaci3n y Control Interno	Proyectar acciones de mejoramiento	F3sico y/ o electr3nico
Comunicados Internos	Todos los Procesos Institucionales	Mantener una adecuada comunicaci3n con los funcionarios de la Entidad.	Circulares, Carteleras, Boletines, Correo Electr3nico o F3sico y Redes Sociales
Comunicados Externos	Usuarios y Grupos de Inter3s Externos	Mantener una adecuada comunicaci3n con los Usuarios y Grupos de Inter3s Externos.	Ruedas de Prensa, Pauta Publicitaria, Redes Sociales, Carteleras y Rendici3n de Cuentas.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

REGISTROS		DOCUMENTOS	
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
F07-DIRG-MEC-01-09	Matriz de Comunicaci3n Interna	F08-MEC-COM-00-08	Relaci3n de Actividades Comunicacionales
F10-MEC-COM-00-08	Relaci3n de Comunicados Internos y Piezas Gr3ficas	F16-DIRG-MEC-01-09	Controlde SPORF
F05-DIRG-MEC-01-09	Relaci3n Registros en Medios de Comunicaci3n	F06-DIRG-MEC-01-09	Matriz Comunicaci3n Externa
F15-DIRG-MEC-01-09	Evaluaci3n Rendici3n de Cuentas	F17-DIRG-MEC-01-09	Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones

REQUISITOS APLICABLES LEGALES Y REGLAMENTARIOS- NORMOGRAMA

Jerarquia de la Norma/N3mero	Fecha	Aplicaci3n Espec3fica
Decreto 1599	20/05/2005	MECI - Comunicaci3n P3blica
Decreto 3622	10/10/2005	Funci3n P3blica - Rendici3n de Cuentas
Decreto 3816	31/12/2003	Creaci3n del Comit3 Intersectorial de Pol3ticas y de Gesti3n de la Informaci3n para la Administraci3n P3blica

REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA NTCGP 1000:2009:

4.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.5.3 - 7.2.3 - 8.1 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5

CONTROL DE CAMBIOS

Versi3n	Fecha de Aprobaci3n	Descripci3n del Cambio
2	01/05/2017	Actualizaci3n manual de procedimientos ,MECI NTCGP 1000

Elaborado por: NELSON PARRA YATE	Revisado por: DORA MILENA RIVERA LOPEZ	Aprobado por: MARIA FERNANDA PENILLA
Cargo: Lider Proceso Comunicaciones	Cargo: Profesional Universitario	Cargo:
Fecha: D3a 20 Mes 2 A1o 2017	Fecha: D3a 27 Mes 2 A1o 2017	Fecha: D3a 8 Mes 4 A1o 2017
Firma:	Firma:	Firma:

hmo



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: **POE01-C-04-17**

NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIONES	Resolución	2312301136	Día	2	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
RESPONSABLE: LÍDER DE PROCESO	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

OBJETIVO:	ALCANCE
Mantener una Comunicación adecuada y oportuna con los clientes internos, garantizando la calidad en la prestación del servicio.	Inicio con la elaboración del diagnóstico del estado de la Comunicación Interna y termina con la evaluación del cumplimiento del plan de comunicaciones.

DEFINICIONES

COMUNICACIÓN EXTERNA: Conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales.

COMUNICACIÓN INTERNA: La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

PLAN DE COMUNICACIONES: Es la herramienta que sirve para planificar (en términos de recursos, tiempo, objetivos, etc.) las acciones y estrategias de comunicación de una organización.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN: Lineamientos establecidos para orientar la forma y el desarrollo de los diversos medios de información al igual que en el perfeccionamiento de la cultura y los valores organizacionales de las Entidad, con el fin de aumentar la competitividad y el buen desempeño laboral.

MATRIZ ESTRATÉGICA: Son representaciones que sintetizan algunos de los factores, parámetros o características más relevantes para seleccionar el tipo de estrategia más apropiada en función de los objetivos perseguidos, las circunstancias del entorno y los recursos y capacidades de la Entidad.

PIEZAS DE COMUNICACIÓN: Medio por el cual se emite un mensaje a clientes (usuarios) haciendo uso de distintos medios publicitarios.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:							
Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Recurso Humano Competente		Equipos de oficina y de computo		Programas de Computo (software)		Papelería y Preimpresos	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Líder de Proceso	Dirección General	Diseñador		
1	ELABORACIÓN DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA: Se analiza el estado de la comunicación interna y externa de la Entidad, teniendo en cuenta las evaluaciones de Control Interno, el manejo de las PQRSF de usuarios internos y externos, la medición del clima organizacional, el flujo de la información y la relación con medios de comunicación.	Firma Líder de Proceso				Formato de autorización de derechos de imagen F01-01-C-04-17	48h
2	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA: Se definen las políticas de comunicación, de acuerdo al diagnóstico del estado de la Comunicación Interna y Externa y los lineamientos de la Dirección General. Posterior a su revisión y aprobación son socializadas a todo el personal de la entidad.	Firma Directora General				Política de Comunicación Interna y Externa	24h
3	ELABORACIÓN PLAN ANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS: Se definen ejes temáticos con base a los lineamientos de la Dirección General, estableciendo los tiempos por actividad a desarrollar para alcanzar los objetivos del plan.	Firma Líder de Proceso				Plan Anual de Comunicaciones Internas y Externas	24h
5	DISEÑO PIEZAS DE COMUNICACIÓN: Se diseñan las piezas de comunicación en los diferentes formatos (Cartelera informativa, Circulares, Correo electrónico institucional, Redes sociales, Revistas Informativas, Boletines, Rendición de Cuentas, Publicaciones especiales en prensa, Boletines de Prensa y Agenda SABERES) y se envían para aprobación.	Firma Líder de Proceso				Oficio Remisorio	12h
6	APROBACIÓN PIEZAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA: La Dirección General revisa y aprueba toda la información que se va a divulgar en concordancia con el Plan de Comunicaciones.	Firma Directora General				N/A	12h
7	PUBLICACIÓN DE PIEZAS DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS: Se realiza la publicación y difusión de la información en los diferentes medios definidos por la Entidad. Se registra la relación de piezas de comunicación internas.	N/A				Relación Registros en Medios de Comunicación	8h
8	ELABORACIÓN INFORME: Se revisa el cumplimiento de Plan de Comunicaciones de acuerdo a los indicadores de gestión y se elabora el informe correspondiente. En caso de incumplimiento, se hacen los ajustes y se registran en el Plan de Mejoramiento por Procesos.	Firma Líder de Proceso				Informe	3h

CUIDADOS ESPECIALES

1. El Plan Operativo Anual del Proceso de Comunicaciones se elaborará de acuerdo a las necesidades de los procesos y de los usuarios tanto internos como externos y debe estar encaminado a fortalecer las relaciones laborales y el posicionamiento de la Entidad en todos los niveles.

2. El Proceso de Comunicaciones está orientado a la construcción del sentido de pertenencia hacia la institución de todos los funcionarios al igual que la comunidad en general.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (INTERNOS Y EXTERNOS)				FORMATOS			
CONTROL DE CAMBIOS							
Versión	Fecha de Aprobación			Descripción del Cambio			
2	may-09			Actualización manual de procedimientos, MEC/NTCGP:1000			
Elaborado por:	NELSON PARRA YATE		Revisado por:	DORA MILENA RIVERA LOPEZ		Aprobado por:	MARIA FERANDA PENILLA
Cargo:	Líder Proceso Comunicaciones		Cargo:	Profesional Universitario		Cargo:	Directora General
Fecha:	Día	3	Mes	2	Año	2017	
Firma:			Firma:			Firma:	



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: **POE02-C-04-17**

NOMBRE DEL PROCESO: COMUNICACIONES	Resolución	2012001136	Día	2	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOCIAL MEDIA	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
RESPONSABLE: LIDER DE PROCESO	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

Versión: 2

OBJETIVO:

ALCANCE

llegar a un gran numero de usuarios con las comunicaciones mas actuales sobre la entidades usando recursos graficos con el fin de exponerse y crear así una interacción activa

DEFINICIONES

grupo de herramientas y plataformas en linea que permiten crear una interacción activa y dinamica entre la entidad y su publico exponiendo así información pertinente con el fin de aumentar su popularidad entre la comunidad

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Recurso humano competente		Equipos de oficina y de computo		Equipo de video y fotografia		Conectividad permanente a internet	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Lider del proceso	Diseñador	Dirección General		
1	APERTURA Y VINCULACION EN REDES SOCIALES: La entidad analiza el entorno de redes sociales y procede a vincularse teniendo en cuenta que las redes vigentes estén acorde al perfil de la entidad. El nombre a usar en redes sociales es Bibliovalle.					N/A	
2	ANALISIS Y ESTUDIO DE LA RED: Se verifica y analiza la estadística de cada red y se definen los picos de tráfico e interacción en tiempo real con el objeto de definir los rangos de tiempo de publicaciones institucionales.					N/A	
3	CONCEPTO: Se define el concepto de la publicación, el texto y el concepto del material gráfico					N/A	
4	PIEZA PUBLICITARIA: Se procede a elaborar o elegir el material que acompañará la pieza publicitaria y se vincula el texto recibido. Se prepara la pieza publicitaria para su respectiva revisión y aprobación	Aprobación del líder de comunicaciones				N/A	
5	PUBLICACION DE LA PIEZA PUBLICITARIA: Una vez aprobada se procede a la publicación en las redes sociales definidas					N/A	
6	SEGUIMIENTO: Se elabora un chequeo periódico de cada publicación en las redes y se consolidan las estadísticas mensuales. Posteriormente se pasa informe estadístico a la oficina de planeación					N/A	

CUIDADOS ESPECIALES

El administrador de las redes sociales y la pagina web es el líder del proceso de comunicaciones con el apoyo técnico del proceso de telemática. En la elección de los perfiles en las redes se tendrá en cuenta el formato que más se acople a la entidad según sus fines. En las redes sociales se publicará la programación institucional diaria y semanal; boletines de prensa entre otros. Se vincularán las redes sociales compatibles para optimizar las publicaciones. El líder de comunicaciones define los parámetros para realizar las mediciones estadísticas de las redes sociales y la página web.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (INTERNOS Y EXTERNOS)

FORMATOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos MECI NTCGP:1000	
Elaborado por:	NELON PARRA YATE	Revisado por:	DORA MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Lider Proceso Comunicaciones	Cargo:	Profesional Universitario
Fecha:	Día 21 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 22 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma:	
		Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILLA QUINTERO
		Cargo:	Directora General
		Fecha:	Día 30 Mes 4 Año 2017
		Firma:	