



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:GIC-OD -01

VERSIÓN: 02

FECHA: 20/11/2024

TRD

PÁGINA 1 de 10

MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		PROCESO: SISTEMAS Y COMUNICACIONES			SUBPROCESO: N.A	
1. OBJETIVO: Vincular al FCPAPC con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos					2. RESPONSABLE: Líder delegado para el proceso	
3. PROVEEDORES	4. INSUMOS	PHVA	5. ETAPAS (ACTIVIDADES)	6. CARACTERISTICAS	7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	8. CLIENTES
<p>INTERNOS:</p> <p>Personal vinculado a FCPAPC mediante cualquier modalidad de contratación</p> <p>EXTERNOS:</p> <p>Ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros, tales como: estudios sociológicos, socio-económicos realizados por instituciones diferentes a la entidad, las bases de datos de otros organismos, los sistemas de información nacionales</p>	<p>Necesidades de información y comunicación de los usuarios internos y externos de la información a producir en FCPAPC</p>	P	<p>Diagnóstico y diseño de políticas de información y comunicación</p>	<p>DISEÑO DE POLITICAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</p> <p>Diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos al interior y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas.</p> <p>Conocer las necesidades</p>	<p>Directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos internos y externos</p> <p>Políticas de comunicación,</p> <p>Participación ciudadana, de comunicación de</p> <p>Gestión y resultados y la formulación de</p> <p>Parámetros que orienten el manejo de la</p> <p>Información</p>	<p>INTERNOS:</p> <p>Gerencia General y/o delegado para comunicaciones</p> <p>EXTERNOS:</p> <p>Ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos</p>

Revisó:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Aprobó:	Cargo:	Fecha:	Firma:



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 2 de 10

				de la ciudadanía, ciudadanía, de las partes interesadas y las de la entidad e identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización	contenidas en el Manual estratégico de Comunicaciones Matriz de comunicaciones	
	Directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos internos y externos Manual estratégico de Comunicaciones		Diseño de procedimientos, métodos y recursos para garantizar el ciclo de comunicaciones	DIAGNOSTICO Y DISEÑO DE SISTEMA(S) DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN: Diseño de conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública.	Procedimientos, métodos, recursos (humanos y e instrumentos utilizados para garantizar el ciclo de comunicaciones en FCPAPC	
INTERNOS: Personal vinculado a FCPAPC mediante cualquier modalidad de contratación EXTERNOS:	Procedimientos, métodos, recursos (humanos y e instrumentos utilizados para garantizar el ciclo de comunicaciones en FCPAPC	H	Generación, recopilación, divulgación y circulación de la información	INFORMACION EXTERNA La información y Comunicación Externa hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a	Difusión de la información de FCPAPC de su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes	INTERNOS: Personal vinculado a FCPAPC mediante cualquier modalidad de contratación



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 3 de 10

<p>Ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros, tales como: estudios sociológicos, socio-económicos realizados por instituciones diferentes a la entidad, las bases de datos de otros organismos, los sistemas de información nacionales</p>				<p>través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.</p> <p>FCPAPC, Garantiza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias (Ver: Manual Atención al Usuario) 2. Buzón de sugerencias 3. Encuestas de satisfacción 4. La consulta de toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad. (Pautas producción y envío de comunicaciones oficiales, Pautas manejo archivo de gestión y conservación, custodia, 	<p>grupos de interés en medios dispuestos por la entidad (página web, cartelera informativas, publicaciones en medios de amplia difusión)</p> <p>Evidencias preparación, ejecución y evaluación rendición de cuentas</p> <p>Cronograma publicaciones en medios</p> <p>Evidencia de Publicación en medios información reglamentaria</p>	<p>EXTERNOS:</p> <p>Ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.</p>
---	--	--	--	---	--	--



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
 Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 4 de 10

				<p>consulta y préstamo de documentos</p> <p>5. La comunicación de la información acerca de programas, proyectos obras, contratos y administración de los recursos</p> <p>6. Ver Proceso Control Social (Rendición de cuentas)</p>		
<p>INTERNOS: Todos los procesos del FCPAPC</p> <p>EXTERNOS: N/A</p>	<p>Todos los datos que se originan del ejercicio de la función del FCPAPC</p>			<p>INFORMACION INTERNA</p> <p>Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.</p> <p>Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más</p>	<p>Acuerdos de Consejo Directivo</p> <p>Resoluciones de Gerencia</p> <p>Evaluación de las Comunicaciones Internas</p> <p>Mantenimiento de equipos y otros dispositivos de cómputo</p> <p>Elaboración de copias de seguridad</p>	<p>INTERNOS: Personal vinculado a FCPAPC mediante cualquier modalidad de contratación</p> <p>EXTERNOS: Ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.</p>



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 5 de 10

			<p>preciso y exacto de la entidad.</p> <p>FCPAPC, Garantiza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El uso de tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad, 2. El manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés: Pautas de Recepción, Radicación, Registro y Distribución de Comunicaciones Oficiales y Pautas Comunicaciones Internas 3. El manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos (Pautas Sistemas para el caso de programación y ejecución de mantenimiento preventivos y correctivos de los equipos de procesamiento de datos 	<p>Programación anual del mantenimiento de equipos y otros dispositivos de cómputo.</p> <p>Acuerdo de ejecución del mantenimiento preventivo de equipos y otros dispositivos de cómputo.</p> <p>Capacitación a usuarios en el manejo de recursos de hardware y software</p>	
--	--	--	--	---	--



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 6 de 10

				de la entidad) 4. El acceso al software adquirido por la entidad y los manuales de usuario de cada una de las aplicaciones tecnológicas por parte de los usuarios permitidos o autorizados.		
<p>INTERNOS: Todos los procesos</p> <p>EXTERNOS: Consejo Directivo</p> <p>INTERNOS: Todos los procesos</p> <p>EXTERNOS: Consejo Directivo Usuarios FCPAPC</p>	<p>Ejecución de actividades Seguimiento y evaluación cumplimiento de metas</p>	V	<p>Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas Verificación de cumplimiento de metas del Plan Estratégico, acuerdos de gestión, planes de acción e indicadores de proceso</p>	<p>Procedimiento para el Control de Servicio no conforme</p> <hr/> <p>Evaluación y seguimiento a las PQRs internas</p> <p>Revisar los indicadores de gestión, indicadores plan estratégico y desarrollo administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío Planes de Acción a la Gerencia General - Diligenciamiento de hoja metodológica del indicadores - Comunicación fecha de seguimiento a Proyectos - Seguimiento al avance de cumplimiento de 	<p>-Control y seguimiento productos y servicios no conformes -Tablas para control</p> <p>Informe(s) de evaluación y seguimiento a la gestión institucional</p> <p>Evidencias de socialización a nivel interno y externo con corporaciones públicas, antes de vigilancia y control, grupos de interés y comunidad en general</p>	<p>INTERNOS: Todos los procesos del FCPAPC</p> <p>EXTERNOS: Alcaldía Municipal EMCARTAGO ESP Consejo Directivo FCPAPC</p>



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 7 de 10

				<p>metas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de informe semestral seguimiento de metas - Comunicación fecha de seguimiento semestral (máximo) de metas - Seguimiento al avance de cumplimiento de metas - Análisis de contribución o alcance de las metas del Plan Estratégico - Solicitudes de Implementación de Acciones correctivas, preventivas o de mejora <p>Evaluar el éxito de las estrategias adoptadas y metas</p> <p>Realizar el (lo) informe(s) de seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico, Plan de acción y Acuerdos de Gestión con destino al Consejo Directivo, Entes de Control y Grupos de Interés (Se ratifica en Procedimiento <i>Control Social</i> –(Rendición de Cuentas).</p>		
<p>INTERNOS: - Representante Legal (Gerente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de actividades - No conformidades detectadas 	A	<p>Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no</p>	<p>Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas</p> <p>Plan de Mejora para el</p>	<p>Mejora Sistemática</p>	<p>INTERNOS: Todos los procesos del FCPAPC</p>



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 8 de 10

<p>EXTERNOS: Entes de vigilancia y control usuarios y comunidad en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fallas en la prestación de los productos o servicios - Auditorías Internas - Evaluación Independiente 	<p>conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos dela Entidad</p>	<p>cumplimiento de metas</p>	<p>del Desempeño de la Entidad</p>	<p>EXTERNOS: Alcaldía Municipal EMCARTAGO ESP Consejo Directivo Usuarios FCPAPC</p>
---	---	--	------------------------------	------------------------------------	--

9. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: TODOS LOS PROCESOS DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DEL FCPAPC

10. RECURSOS NECESARIOS:

- Hardware
- Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas
- Software
- Otros básicos (computadores, papelería, etc.)

11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES):

Decreto 943 de Mayo 21 de 2014
Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014
Ley 594 – Ley de archivos

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Mantenimiento de equipos y otros dispositivos de cómputo
Elaboración de copias de seguridad
Programación anual del mantenimiento de equipos y otros dispositivos de cómputo.
Acuerdo de ejecución del mantenimiento preventivo de equipos y otros dispositivos de cómputo.
Evidencias de capacitación a usuarios en el manejo de recursos de hardware y software

Acuerdos de Consejo Directivo
Resoluciones de Gerencia
Evaluación de las Comunicaciones Internas

Manual de Comunicaciones
Formato Cronograma publicaciones en medios
Formato Evidencia de Publicación en medios información reglamentaria (Sitio WEB, entre otros)

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META PLAN ACTUAL	FACTOR DEL ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
			Medir el % de	100%	Cumplimiento	Gerencia General	Trimestral



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 9 de 10

Medir la eficacia del Proceso en cada una de sus etapas	Actividades Ejecutadas / Actividades establecidas en el Plan de Comunicaciones *100	Eficacia	eficacia en la ejecución de las actividades del Plan de Comunicaciones		de Normatividad	o Delegado para comunicación y sistemas	
Medir la eficacia de actividad de mantenimiento de equipos y copias de seguridad	Actividades Ejecutadas (De mantenimiento y Copias de Seguridad) / Actividades establecidas en Plan de Mantenimiento de Equipos y Copias de Seguridad *100	Eficacia	Medir el % de eficacia en la ejecución de las actividades del Procedimiento Sistemas	100%	Cumplimiento de Actividades Programadas	Gerencia General o Delegado para comunicación y sistemas	Trimestral
Medir la eficacia en respuesta a comunicaciones oficiales e internas	Comunicaciones o respuestas emitidas / Comunicaciones producidas en tiempos establecidos *100	Eficacia	Medir el % de eficacia en la ejecución de las actividades del Procedimiento Comunicaciones Oficiales e Internas	100%	Cumplimiento de Actividades Programadas	Gerencia General o Delegado para comunicación y sistemas	Trimestral
Medir el % de Eficiencia en la Aplicación del Proceso	Costo Real de Actividades o proceso / Costo Estimado de Actividades proceso * 100	Eficiencia (Economía)	Conocer el % de eficiencia en la entidad de los recursos que intervienen en el Proceso	80%	Compromiso	Gerencia General o Delegado para comunicación y sistemas	Trimestral
Grado de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos del Proceso	% de Satisfacción del Usuario Interno y/o Externo del Proceso Incluye la ponderación de variables como: oportunidad (puntualidad, exactitud, pertinencia, conformidad y conveniencia), claridad y presentación de las comunicaciones de todo tipo (comunicaciones: internas, externas, informativas	Eficacia (Calidad)	Conocer el nivel de satisfacción de los clientes internos y /o externos del Proceso	85%	Grado de Satisfacción	Gerencia General o Delegado para comunicación y sistemas	Trimestral



FONDO PARA LA CONSOLIDACION DEL PATRIMONIO AUTONOMO PENSIONAL DE CARTAGO
Nit:900.413.900-1

COPIA CONTROLADA



CARACTERIZACION DE PROCESO SISTEMAS Y COMUNICACION

CÓDIGO:SC-OD-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/05/2017

TRD

PÁGINA 10 de 10

	<p>Incorpora igualmente el resultado de la Evaluación de las Comunicaciones Internas y comunicaciones oficiales.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	/ /20XX	No aplica para el caso por ser la primera versión