

	<b>FORMATO</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESOS</b>	
	Código PO-003	Versión 05
		Fecha 20/09/2018

TIPO DE PROCESO			
Estratégico <input checked="" type="radio"/>	Misional <input type="radio"/>	Apoyo <input type="radio"/>	Evaluación <input type="radio"/>

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>
<b>Objetivo:</b>	Definir política, estrategias e instrumentos de comunicación interna y externa para promover y divulgar el portafolio de servicios y la gestión de la entidad a la ciudadanía, con oportunidad, transparencia y eficacia, en el marco de los objetivos y metas institucionales.
<b>Alcance:</b>	El proceso inicia con el establecimiento de la Política de comunicaciones y finaliza con la evaluación de las estrategias implementadas.
<b>Políticas de Operación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los voceros ante los medios de comunicación son designados por el director general en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>Para el manejo de las noticias de impacto, se aplicará lo definido en el documento establecido en el sistema.</li> <li>Todas las comunicaciones internas y externas deben hacer uso del lenguaje incluyente.</li> <li>Toda información que se emita para ser divulgada a nivel interno o externo, desde las diferentes subdirecciones y Asesoría de la Entidad, debe estar revisada y avalada por los subdirector/a respectivo/a y en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>La Comunicación se desarrollará en doble vía, por lo tanto, el IPES debe generar espacios de participación ciudadana que permitan retroalimentación con los diferentes grupos de interés públicos y privados para una comunicación enfocada al servicio.</li> </ol>
<b>Responsable del proceso</b>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Participantes del proceso	DEPENDENCIA	CARGO
	Dirección General	Director General
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones
	Subdirección de Diseño y Analisis Estratégico	Profesionales de la Subdirección de Diseño y Analisis Estratégico

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO		
Interno	Externo	Insumo			Producto y/o Servicio	Interno	Externo	
Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.	Plan estratégico IPES Planes y programas institucionales	P	Diagnóstico del contexto interno y externo del proceso	Análisis DOFA	Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.	
Proceso Gestión Recursos financieros		Presupuesto de la vigencia		Establecer objetivos, metas, indicadores de gestión, acciones, asignar recursos y políticas de operación	Políticas de operación	Gestión de Comunicaciones	N.A.	
Proceso Gestión Contractual		Plan de adquisiciones			Plan de acción	Proceso de planeación estratégica y táctica/ Gestión de Comunicaciones	N.A.	
Todos los procesos		Necesidades de comunicación Directrices de la Dirección General			Formular el plan de Comunicaciones	Plan de comunicaciones	Todos los procesos	N.A.
Todos los procesos		Necesidades de comunicación			Definir la imagen corporativa de la entidad y su buen uso	Imagen corporativa	Todos los procesos	Aliados estratégicos
Proceso Gestión de Comunicaciones y proceso planeación estratégica y táctica		Análisis DOFA Guía administración del riesgo			Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	Mapas de riesgos del proceso	Gestión de Comunicaciones	Partes interesadas
Proceso gestión de comunicaciones	NA	Plan de comunicaciones Plan de acción Política de comunicaciones Manual de Comunicaciones	H	Desarrollar estrategias de comunicaciones	Campanías de comunicación internas y externas. Publicaciones en los medios de comunicación. Página Web y redes sociales. Canales de comunicación interna Comunicados de prensa Brief creativo	Todos los procesos	Usuarios/as Partes interesadas	
NA	Alcaldía Mayor de Bogotá	Política y directrices dadas por el Distrito						
Todos los procesos	N.A.	Necesidades de comunicación						
Todos los procesos	N.A.	Orden de servicio y apoyo						
N.A.	Congreso de la República	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia)						
				Publicar y actualizar contenidos en la página web	Contenidos actualizados de la página web Redes sociales	Todos los procesos	Ciudadanía	

TIPO DE PROCESO			
Estratégico	<input checked="" type="radio"/>	Misional	<input type="radio"/>
		Apoyo	<input type="radio"/>
			Evaluación
			<input type="radio"/>

PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
Todos los procesos	Usuarios/as Partes interesadas	Redes sociales Medios de comunicación		Monitorear los diferentes medios de comunicación y redes sociales	Divulgación a la ciudadanía de la gestión y los servicios que presta la entidad	Todos los procesos	Ciudadanía
Todos los procesos	N.A	Orden de servicio y apoyo		Apoyar los eventos institucionales	Cronograma de actividades Presentación del evento, registro audiovisual, ubicación de la imagen institucional	Todos los procesos	Usuarios/as Partes interesadas
Proceso de gestión de comunicaciones	N.A	Información y datos generados por el proceso y la prestación del servicio	V	Realizar seguimiento y medición al proceso	Reporte de indicadores Actas con las decisiones de comités de gestión y técnicos Informes de gestión Seguimiento a la información que se publica en los medios sobre la imagen institucional Seguimiento a los controles derivados de los riesgos del proceso de gestión de comunicaciones	Proceso Planeación Estratégica y táctica Proceso Evaluación Integral Proceso de gestión de comunicaciones	Usuarios/as Partes interesadas
Proceso de gestión de comunicaciones	N.A	Indicadores de gestión Informes de gestión	A	Analizar datos y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias.	Planes de mejoramiento	Proceso Evaluación Integral Proceso Planeación Estratégica y Táctica	Entes de control
Partes interesadas	Beneficiarios/as y partes interesadas	Quejas y reclamos de los beneficiarios y partes interesadas					
Servicio al Usuario	N.A.	Percepción de los servicios prestados por parte de usuarios/as y partes interesadas					
Proceso Evaluación Integral Proceso de Planeación Estratégica y Táctica	Entes de control	Informes de auditoria Revisión por la Dirección Autoevaluación del proceso					

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura	Financieros
Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Puestos de trabajo	Recursos presupuestales de funcionamiento e inversión
Profesionales	Elementos de papelería	
Apoyo administrativo	Computadores, impresoras y redes de comunicación	
	Acceso a internet, DVD, escáner y fotocopiadora	
	Software de diseño Adobe Creativa Suite cs5)	
	Cámara fotográfica y de video	
	Grabadora de periodista celular	
Teléfonos		

CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		
RIESGOS	INDICADORES	
	Tipo	Nombre
VER DOCUMENTO MR-006 GESTION DE COMUNICACIONES	Eficacia	VER INDICADORES X:\1.Sistema Integrado De Gestión\3. Documentación procesos SIG2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES\INDICADORES GESTIÓN
<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>		

TIPO DE PROCESO			
Estratégico <input checked="" type="radio"/>	Misional <input type="radio"/>	Apoyo <input type="radio"/>	Evaluación <input type="radio"/>

PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES
----------	---------------------------

REQUISITOS APLICABLES			TRAMITES MISIONALES
Norma de Referencia	Requisito	Cliente	NORMATIVIDAD
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Decreto 1499 de septiembre 2017	<p><b>Dimensión:</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación <b>Política:</b> Planeación Institucional</p> <p><b>Dimensión:</b> Gestión con Valores para Resultados <b>Política:</b> relación estado ciudadano Participación ciudadana en la gestión pública Gobierno Digital</p> <p><b>Dimensión:</b> Información y comunicación <b>Política:</b> Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</p> <p><b>Dimensión:</b> Evaluación de resultados <b>Política:</b> Seguimiento y Evaluación del desempeño Institucional</p>	Todos los procesos y la ciudadanía	Ver Nomograma NG-002 NORMOGRAMA COMUNICACIONES

DOCUMENTOS ASOCIADOS (REVISAR Y ACTUALIZAR)	
Internos	Externos
MS-016 Manual de Comunicación	Manual de Imagen Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá
MS-015 Manual de Crisis	Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital
DE-004 Política de Comunicaciones	Guía 3.0 Sitios web Distrito Capital
PR-046 Uso Efectivo Información en el IPES	
Ver Documentos soporte del procesos (formatos) X:\1.Sistema Integrado De Gestión\3. Documentación procesos SIG\5. FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA POPULAR\DOCUMENTOS ASOCIADOS	

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción del cambio
5	09/07/2018	Objetivo	Actualización- se ajusta redacción
		Políticas	Se ajusta redacción en la política No 3 Se incluye la política No 5 Elimina las siguientes políticas teniendo en cuenta que son actividades o condiciones generales hacen parte de los procedimientos. -En el mes de diciembre, la Oficina Asesora de comunicaciones solicitará a todas las dependencias las necesidades de comunicación, para elaborar el plan de acción del siguiente año correspondiente a su proceso, con el fin de distribuir de manera eficaz los recursos asignados y elaborar las estrategias de comunicación que faciliten el cumplimiento del mismo. (Esto son actividades y están en el procedimiento) - El requerimiento de equipos audiovisuales, registro fotográfico, impresos, pauta publicitaria, grupos artísticos y equipo audiovisual, debe realizarse con 8 días hábiles previos a la realización del evento, mediante el formato establecido. -Para la administración de la página web y las redes sociales, se aplicará el procedimiento establecido por la OAC. -Todo préstamo a terceros de los espacios administrados por la entidad, será autorizado por la OAC.
		Actividades del "P"	Se incluye información de Proveedor relacionadas con el Planear (plan de comunicaciones) se elimina la actividad de documentación teniendo en cuenta que es un actividad transversal y es dinámica.
		Actividades del "H"	Se incluye las actividades -Publicar y actualizar contenidos en la pagina web, Monitorear los diferentes medios de comunicación y redes sociales, así mismo se actualiza insumo de proveedores y salidas (cliente interno o externo)
		Requisitos Aplicables	a) se elimina requisitos de la NTCGP 1000:2009 la cual fue derogada por el decreto 1599 Modelo Integrado de Planeación y Gestión de septiembre de 2017 artículo 5. b) los requisitos del MECI y su actualización de acuerdo a la dimensión 7 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG según Manual Operativo
		Documentos Asociados	se incluye link para referenciar la documentación del proceso entre ello los instructivos, guías y formatos
4	30/07/2015	Todo el documento	Se ajustó a los requisitos de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión Se revisó de manera integral el contenido del documento.
3	28/03/2012	Ítem modificado	Se modificó políticas de operación
2	02/06/2010	Ítem modificado	Se modificó el objetivo del proceso
1	01/08/2008		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
FO-070 V. 02 Deibi Liliana Gonzales Equipo SIG	Henry Matallana Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Henry Matallana Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones