

	<b>FORMATO</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESOS</b>	
	Código PO-003	Versión 04
		Fecha 30/07/2015

<b>TIPO DE PROCESO</b>							
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>	Diseñar políticas, estrategias e instrumentos de comunicación interna y externa que garanticen la efectividad en la divulgación de los planes, programas y proyectos de la entidad, con el fin de que la información y la comunicación sea adecuada a las necesidades específicas de los usuarios, ciudadanía y partes interesadas.
<b>Alcance:</b>	El proceso inicia con el establecimiento del plan de comunicaciones de la entidad y culmina con la evaluación de la efectividad de las estrategias de comunicaciones implementadas.
<b>Políticas de Operación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. 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.</li> <li>3. A través del formato establecido, los/as subdirectores/as deben reportar a la OAC, antes del 25 del mes vigente, las actividades, eventos, convenios y demás acciones que realizarán durante el siguiente mes.</li> <li>4. Los voceros ante los medios de comunicación son designados por el director general, con el aval de la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>5. Para la administración de la página web y las redes sociales, se aplicará el procedimiento establecido por la OAC.</li> <li>6. Para el manejo de las crisis mediáticas, se aplicará lo establecido en el MS-015- Manual de Crisis.</li> <li>7. Todo préstamo a terceros de los espacios administrados por la entidad, será autorizado por la OAC.</li> <li>8. Todas las comunicaciones internas y externas deben hacer uso del lenguaje incluyente.</li> </ol>
<b>Responsable del proceso</b>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

<b>Participantes del proceso</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CARGO</b>
	Dirección General	Director General
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones
	Todas las dependencias	Subdirectores/as y asesor/a
	Subdirección de Diseño y Analisis Estratégico - Sistemas	Profesionales del grupo de trabajo de sistemas

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	Diagnostico del contexto interno y externo del proceso	Análisis DOFA	Proceso de planeación estratégica y táctica	N.A.
Proceso de Gestión de 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 de Gestión Contractual		Plan de adquisiciones			Plan de acción del proceso	Proceso de planeación estratégica y táctica El mismo proceso	N.A.
Gestión de Comunicaciones		Análisis DOFA		Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	Mapas de riesgos del proceso	Gestión de Comunicaciones	Partes interesadas

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 del SIG	Usuarios y partes interesadas	Necesidades de comunicación de los/as usuarios/as y partes interesadas					
Requisitos del SIG	Congreso de la Republica Gobierno Nacional Gobierno Distrital Concejo de Bogotá	Requisitos legales, reglamentarios, de normas de sistemas de gestión y lineamientos de política Política de Gobierno en Línea		Elaborar y/o revisar la documentación del proceso	Documentación del proceso actualizada	Proceso de planeación estratégica y táctica Proceso de evaluación integral El mismo proceso	Usuarios Partes interesadas
Proceso gestión de comunicaciones	Otras entidades	Plan de comunicaciones Plan de acción del proceso					
Todos los procesos	N.A	Necesidades de comunicación no programadas	H	Desarrollar estrategias de comunicaciones	Campañas de comunicación internas y externas. Publicaciones en los medios de comunicación. Página Web y redes sociales. Canales de comunicación interna	Todos los procesos	Usuarios/as Partes interesadas
Todos los procesos	N.A	Solicitudes de apoyo		Apoyar los eventos que organice el instituto	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	Cuadro de mando integral 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 de 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					
Partes interesadas	Beneficiarios/as y partes interesadas	Quejas y reclamos de los beneficiarios y partes interesadas		Analizar datos y tomar		Proceso Evaluación Integral	

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

PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
Servicio al Usuario	N.A.	Percepción de los servicios prestados por parte de usuarios/as y partes interesadas	A	las acciones correctivas preventivas o de mejora necesarias.	Planes de mejoramiento	Integral de Entes de control Proceso de planeación estratégica y táctica
Proceso Evaluación Integral Proceso de planeación estratégica y táctica	Entes de control	Informes de auditoria Revisión por la Dirección Autoevaluación del proceso				

<b>TIPO DE PROCESO</b>			
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>
-----------------	----------------------------------

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, escaner y fotocopiadora	
	Software de diseño Adobe Creative Suite (cs5)	
	Cámara fotográfica y de video	
	Grabadora de periodista	
	celular	
	Teléfonos	

CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		
RIESGOS	INDICADORES	
	Tipo	Nombre
Ver mapa de riesgos	Efectividad	Crecimiento en las redes sociales
		Índice de publicaciones negativas
		Calidad del servicio
		Impacto de campañas de comunicación
<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>		
Ver DE-019 Activos de información		

REQUISITOS APLICABLES			TRAMITES MISIONALES
Normas de Referencia	Requisito	Cliente	
<b>NTD-SIG 001:2011</b>	4.2.2 Planificación de la gestión del riesgo 5.2 Controles operacionales del SIG 4.2.7 Planificación de la comunicación y la participación 5.6 Comunicación 5.4 Mecanismos de medición y seguimiento 6.4 Análisis de datos 6.8 Seguimiento y monitoreo de los procesos 7.2 Acciones de mejora 7.3 Acciones correctivas 7.4 Acciones preventivas	Claridad Oportunidad Transparencia Confiabilidad	
<b>NTCGP 1000:2009</b>	5.5.3 Comunicación interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora		<b>NORMATIVIDAD</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		
MECI 2014	1.2.2 Modelo de operación por procesos 1.2.4 Indicadores de gestión 1.2.5 Políticas de operación 1.3 Administración del riesgo 2.1 Autoevaluación institucional 2.3 Planes de mejoramiento 3. Eje transversal: Información y comunicación		NG-002 Normograma gestión de comunicaciones

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Internos	Externos
PO-003 Gestión de comunicaciones	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 Administración de información de la Oficina Asesora de Comunicaciones	

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Item modificado	Descripción del cambio
1	01/08/2008		
2	02/06/2010	Item modificado	Se modificó el objetivo del proceso
3	28/03/2012	Item modificado	Se modificó políticas de operación
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.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo de trabajo de comunicaciones	Francisco Leal Mateus Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Francisco Leal Mateus Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones