



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HERRAMIENTAS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS

Caracterización del Proceso

VERSIÓN 11

FECHA
2019/12/09

CÓDIGO
PG02-CP91

RESPONSABLE
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

OBJETIVO

Promover y fortalecer el conocimiento de la gestión de la SDHT, mediante una comunicación estratégica, innovadora y pedagógica con los distintos públicos con los que interactúa la entidad, para contribuir al fortalecimiento institucional.

ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de comunicación de la entidad, del sector y del Distrito, continúa con la formulación y ejecución del Plan Estratégico de Comunicaciones y finaliza con el seguimiento del Plan.

BASE LEGAL

Véase Normograma

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001:2015

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
					Interno	Externo
<p>Interno</p> <p>Comunicaciones públicas y estratégicas</p>	<p>Normatividad</p> <p>Manual de imagen corporativa y visual para la administración</p> <p>Plan Distrital de Desarrollo</p> <p>Matriz de necesidades de comunicación</p> <p>Solicitud a comunicaciones</p> <p>Instructivo para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT</p> <p>Política de administración del riesgo</p>	<p>PLANEAR:</p> <p>1. Formular el plan de Gestión/Acción</p> <p>2. Identificar las necesidades de comunicación por parte de los procesos.</p> <p>3. Identificar los riesgos y oportunidades del Proceso.</p> <p>4. Identificar los requisitos legales aplicables</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>1. Plan de Acción de la meta del proyecto asociado al proceso</p> <p>2. Plan estratégico de comunicaciones</p> <p>3. Mapa de Riesgos y DOFA del proceso</p> <p>4. Normograma</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Entidades del sector</p> <p>Entes de control</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Medios de comunicación</p>	<p>Externo</p> <p>Gobierno Nacional</p> <p>Alcaldía Mayor</p> <p>Entidades Distritales</p> <p>Entidades del sector</p> <p>Entes de control</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Medios de comunicación</p>
<p>Externo</p> <p>Gobierno Nacional</p> <p>Alcaldía Mayor</p> <p>Partes interesadas</p> <p>Ciudadanía</p>	<p>Piezas y acciones comunicativas</p> <p>Requerimiento electrónico de información</p> <p>Certificación de información</p> <p>Estrategias de comunicación digital</p>	<p>HACER:</p> <p>1. Realizar comunicados de prensa y boletines informativos y notas de prensa.</p> <p>2. Difundir las estrategias de comunicación interna.</p> <p>3. Dirigir de información de proyectos, programas, logros, tramites y servicios de la entidad a través de Página Web, Facebook, YouTube, Instagram y Twitter.</p> <p>4. Divulgar a la comunidad sobre los diferentes alcances de los programas de la entidad empleando diferentes estrategias para acceder a ellos: voz a voz, volanteo, eventos entre otros</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>1. Página web</p> <p>2. Evidencias enviadas a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Sistema de Información para la Planeación Interna</p> <p>3. Publicaciones realizadas en redes sociales y certificación de información</p> <p>4. Piezas gráficas y fotos</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Entidades del sector</p> <p>Entes de control</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Medios de comunicación</p>	<p>Interno</p> <p>Gobierno Nacional</p> <p>Alcaldía Mayor</p> <p>Entidades Distritales</p> <p>Entidades del sector</p> <p>Entes de control</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Medios de comunicación</p>



Oficina de
Gestión de
Procesos
Administrativos



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS

Caracterización del Proceso

VERSIÓN 11

FECHA
2019/12/09

CÓDIGO
PG02-CP01

<p>Todos los procesos Comunicaciones públicas y estratégicas</p>	<p>Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Secretaría General de la Alcaldía Mayor Partes interesadas Ciudadanía</p>	<p>Piezas y acciones comunicativas Requerimiento electrónico de información Certificación de información Estrategias de comunicación digital Mapa de riesgos Nomograma Planes de mejoramiento del proceso</p>	<p>VERIFICAR: 1. Hacer seguimiento al Plan Estratégico de comunicaciones 2. Realizar seguimiento al Plan de Acción 3. Llevar a cabo el seguimiento a los Riesgos y oportunidades del proceso 4. Atender auditorías internas 5. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales del proceso 6. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento del proceso.</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>1 y 2. Sistema de Información para la Planeación Urbana 3. Mapa de Riesgos 4. Reporte de auditoría 5. Nomograma 6. Plan de mejoramiento del proceso</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Entidades Distritales Entidades del sector Entes de control Ciudadanía Medios de comunicación Otras entidades</p>
<p>Todos los procesos Comunicaciones públicas y estratégicas</p>	<p>Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Secretaría General de la Alcaldía Mayor Partes interesadas Ciudadanía</p>	<p>Mapa de riesgos Nomograma Matriz DOFA Resultados de las auditorías</p>	<p>ACTUAR: 1. Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. 2. Generar controles más efectivos a los riesgos evaluados. 3. Identificar nuevos riesgos y oportunidades. 4. Actualizar nomograma</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>1. Plan de Mejoramiento 2. y 3. Mapa de riesgos del proceso 4. Nomograma del proceso</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Entidades Distritales Entidades del sector Entes de control Ciudadanía Medios de comunicación Otras entidades</p>





ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE MEDIO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS

Caracterización del Proceso

VERSIÓN 11

FECHA 2019/12/09

CÓDIGO P002-CP01

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO

Véase Mapa Interactivo.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Véase resolución de la SDHT vigente "Instancias de Coordinación Interna"

- Plan de gestión
- Proyecto de inversión
- Mapa de riesgos
- Nomograma

TRAMITES Y SERVICIOS

No aplica

RECURSOS

- Suite de Diseño Adobe (plataforma para Internet y para web)
- Cámara fotográfica
- Cámara de video
- Móviles
- Telefonos inteligentes
- Sistema de Información para la Planación Interna
- Mapeo interactivo

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los procedimientos asociados al proceso

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (autoridad)	Version	Descripción del cambio
2018/06/15	10	Se actualizaron los requisitos normativos de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, se elimina la NTCGP-1000:2009, se incluye el MIPG, se incluye la identificación de oportunidades del proceso y se eliminan las acciones preventivas dentro de las actividades del "Actuar".
2019/12/09	11	Se elimina la NTCGP-1000:2009 y se elimina el MIPG dejando solo la ISO 9001:2015 como requisito normativo. Se modifica el responsable de revisar en el cuadro de autoridad, de acuerdo con la actualización del procedimiento P003-PR05 y en el monitoreo y seguimiento se elimina la palabra SIPI.

Evaluó		Revisó		Aprobó	
Firma:	<i>Alejandra Gómez</i>	Firma:	<i>Maria Andrea</i>	Firma:	<i>Maria Andrea</i>
Nombre:	Maria Alejandra Gómez	Nombre:	Maria Andrea Moreno Fíorez	Nombre:	Maria Andrea Moreno Fíorez
Cargo:	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones



