



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO COMUNICACIONES**

Caracterización del Proceso

Código: PG02-CP01

**RESPONSABLE**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**OBJETIVO**

Divulgar la comunicación interna y externa hacia los diferentes grupos de interés, contribuyendo a la proyección de la imagen institucional y garantizando un correcto flujo y acceso a la información.

**ALCANCE**

Inicia con la definición de estrategias, recursos y medios de comunicación interna e institucional hasta la verificación del impacto de las acciones de comunicación implementadas.

**BASE LEGAL**

Véase Normograma.

**REQUISITOS NORMATIVOS**

NTCGP 1000: 4.2.1c, 4.2.1d, 5.5.3, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5  
 NTD-SIG 001: 2011: 4.2.1d, 4.2.2g, 4.2.2h, 4.2.3g, 4.2.6, 4.2.7a, 4.2.7b, 5.1a, 5.1b, 5.1c, 5.1d, 5.1e, 5.1f, 5.1g, 5.1h, 5.1i, 5.1j, 5.1.1, 5.6, 6.4, 6.5d, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
		Plan estratégico	PLANEAR: Formular el Plan de gestión, el Proyecto de inversión y el Plan de Contratación e Inversiones.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan de Gestión Proyecto de inversión Plan de Contratación e Inversiones	Interno	Externo
Direccionamiento estratégico							
Todos los procesos	Alcaldía Mayor	Necesidades de comunicación interna y externa	PLANEAR: Elaborar el Plan estratégico de comunicaciones.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan estratégico de comunicaciones	Todos los procesos	Alcaldía Mayor
	Alcaldía Mayor	Manual de imagen corporativa y visual para la administración	HACER: Desarrollar e implementar las estrategias de comunicación interna y externa.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan comunicativas		Alcaldía Mayor
Todos los procesos		Solicitudes de diseño				Todos los procesos	

*re*

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
Todos los procesos		Encuestas de satisfacción	<p>VERIFICAR: Evaluar el impacto de las estrategias de comunicaciones.</p> <p>ACTUAR: Seguimiento al monitoreo de la información publicada en periódicos, radio, televisión y portales web.</p>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Análisis de la encuesta del impacto de las estrategias de comunicaciones</p> <p>Análisis del monitoreo de medios de comunicación</p>	Direccionamiento estratégico	Entidades externas y usuarios Oficina de Comunicaciones de Alcaldía Mayor
		Reporte de monitoreo de medios de comunicación	<p>VERIFICAR: Realizar la evaluación y seguimiento a los controles de monitoreo, mapa de riesgos para identificar los riesgos</p>		Mapa de riesgos Plan de mejoramiento	Evaluación, control y mejoramiento	
		Mapa de riesgos					
Todos los procesos		Solicitud de información, PQRS	<p>VERIFICAR: Hacer seguimiento.</p>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Respuestas a los PQRS y solicitudes de información	Gestión de bienes, servicios e infraestructura	Partes interesadas
Gestión de bienes, servicios e infraestructura		Informe de seguimiento a los requerimientos recibidos en la entidad Análisis de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano	<p>ACTUAR: Elaborar los planes de mejoramiento.</p>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Planes de mejoramiento	Evaluación, control y mejoramiento	
Todos los procesos		Problemas reales, potenciales o de mejora					
<p><b>REGISTROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión.</li> <li>• Proyecto de Inversión.</li> <li>• Plan de Contratación e Inversiones.</li> <li>• Plan Estratégico de Comunicaciones.</li> <li>• Plan de Medios.</li> <li>• Análisis de monitoreo de medios de comunicación.</li> <li>• Encuestas.</li> <li>• Piezas gráficas.</li> <li>• Página web de la Secretaría Distrital del Hábitat.</li> </ul>							

**DOCUMENTOS**  
 Véase Mapa Interactivo.

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

- Reunión del equipo de Comunicaciones (semanal).
- Comité Directivo (semanal).
- Comité SIG (bimensual)
- Plan de gestión (mensual).
- Proyecto de inversión (mensual)
- Mapa de Riesgos

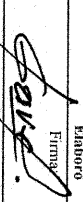
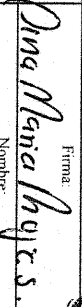
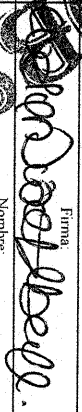
**TRÁMITES Y SERVICIOS**

No aplica

**RECURSOS**

- Suite de Diseño Adobe version CS6.
- Grabadoras tipo periodista.
- Cámara fotográfica
- Cámara de video.
- Luces para grabación de video.
- Micrófonos.
- Mapa interactivo.
- Sistema de Información para la Planeación Interna (SIPI).

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
5	04/09/2013	Actualización e incorporación en el nuevo formato para dar cumplimiento con lo establecido en la NTD-SIG 001:2011.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Qadalupe Arango Velasco	Nombre: Lina María Rojas Ospina	Nombre: Evelyn Suárez Elbeye
Cargo: Periodista Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

DOCUMENTO

COMPLETO

