ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
	PROCESO COMUNICACIONES
	Caracterización del Proceso
	Código: PG02-CP01

RESPONSABLE
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

OBJETIVO
Promover una comunicación integral, efectiva y transparente para construir relaciones de confianza con los actores con los cuales interactua la entidad mediante estrategias, acciones y piezas adecuadas a los lenguajes y perfiles de los públicos de interés, internos y externos, contribuyendo al fortalecimiento institucional y garantizando el acceso a la información.

ALCANCE
Inicia identificando las necesidades de comunicación de los actores internos en su relación con los grupos de interés (internos e externos) para planificar las estrategias de comunicación y finaliza con la medición de la satisfacción.

BASE LEGAL
Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS
NTCGP 1000: 4.2.1c, 4.2.1.d, 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.l, 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
Direccionamiento estratégico		Plan estratégico SDHT	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	Direccionamiento estratégico	
Todos los procesos	Alcaldía Mayor	Matriz de de Necesidades de comunicación interna y externa	PLANEAR: Elaborar el Plan estratégico de comunicaciones.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan estratégico de comunicaciones / Plan de Acción de la OAC	Todos los procesos	A demanda: Alcaldía Mayor, entes de control
	Alcaldía Mayor	Manual de imagen corporativa y visual para la administración	HACER: Desarrollar e implementar las estrategias de comunicación internas y externas definidas en el PEC.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Estrategias comunicativas desarrolladas	Todos los procesos	Grupos de interés
	Gobierno Nacional	Normatividad Manuales					
Todos los procesos		Solicitudes emergentes de comunicaciones					

DOCUMENTO CONTROLADO

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
Todos los procesos		Encuestas de satisfacción	VERIFICAR: Evaluar la percepción de satisfacción del desarrollo de las estratégias internas de comunicaciones. Realizar seguimiento al monitoreo de la información publicada en periodicos, radio, televisión y portales web.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Análisis de la encuesta del impacto de las estratégias de comunicaciones	Direccionamiento estratégico	
	Empresa de monitoreo de medios	Reporte de monitoreo de medios de comunicación			Análisis del monitoreo de medios de comunicación	Despacho Direccionamiento estratégico	Entidades externas y usuarios Oficina de Comunicaciones de Alcaldía Mayor
		Mapa de riesgos	VERIFICAR: Realizar la evaluación y seguimiento a los controles definidos en el mapa de riesgos para mitigar los riesgos identificados.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Mapa de riesgos Plan de mejoramiento	Evaluación, control y mejoramiento	
Todos los procesos	Partes interesadas	Solicitud de información, PQRS	VERIFICAR: Hacer seguimiento.	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	ACTUAR: Elaborar los planes de mejoramiento.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Planes de mejoramiento	Evaluación, control y mejoramiento	
Todos los procesos	Entidades externas	Problemas reales, potenciales o de mejora					

REGISTROS

- Plan de Gestión.
- Proyecto de Inversión.
- Plan de Contratación e Inversiones.
- Plan Estratégico de Comunicaciones.
- Análisis de monitoreo de medios de comunicación.
- Encuestas.
- Estrategias comunicativas desarrolladas (artes y canales de comunicación, Intranet, carteleras, wall paper, correo electrónico y página web, redes sociales, etc.)
- Matriz de Responsabilidades de la OAC del MECI
- Plan de Acción de la OAC.
- Intranet.

DOCUMENTO CONTROLADO

DOCUMENTOS
Véase Mapa Interactivo.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO
- Reunión del equipo de Comunicaciones
- Comité Directivo
- Comité SIG
- Plan de gestión
- Proyecto de inversión
- Mapa de Riesgos
- Plan de Mejoramiento

TRÁMITES Y SERVICIOS
No aplica.

RECURSOS
- Suite de Diseño Adobe. Página web (plataforma para Intranet y para web)
- Grabadoras tipo periodista.
- Cámara fotográfica.
- Cámara de vídeo.
- Luces para grabación de video.
- Micrófonos.
- Mapa interactivo.
- Sistema de Información para la Planeación Interna (SIPI).

DOCUMENTO OBSOLETO

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
6	06/02/2015	Actualización de las secciones de la caracterización

Elaboró:	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Marisol Veira Rojas	Nombre: Lina María Rojas Ospina	Nombre: Zoraida Rueda Penagos
Cargo: Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones