

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

Tipo de proceso: Estratégico

Objetivo: Implementar la estrategia de comunicaciones de acuerdo con los objetivos institucionales para mantener informados a sus públicos de interés, posicionando a la entidad.

Alcance: Inicia con la identificación de las necesidades de comunicación de la entidad, continúa con la definición de las estrategias, la ejecución de las acciones y la divulgación de los contenidos a través de los diferentes canales y finaliza con la medición de la satisfacción del cliente interno, la retroalimentación de las partes interesadas y la definición de acciones de mejora.



- Política(s) de operación:**
1. Recibir e Identificar las necesidades de comunicación de las dependencias para la gestión interna y externa, y atender los requerimientos de los grupos de interés.
 2. Utilizar un lenguaje claro, sencillo e inclusivo para ofrecer a los grupos de interés información precisa y oportuna.
 3. Administrar los canales de comunicación de manera efectiva para difundir información y promover la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.
 4. La Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia encargada de definir y autorizar la divulgación a través de estos canales.
 5. Garantizar la integridad de la información durante los procesos de análisis, producción, publicación y conservación, en cualquier medio.
 6. Para la generación de conocimiento, la información debe ser considerada como un activo.
 7. Los periodistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones son los enlaces con las dependencias para la gestión de la comunicación interna y externa.
 8. Los contenidos de todos los productos realizados son aprobados por el líder de la fuente asignada, el jefe o la jefa de la Oficina Asesora de Comunicaciones, o por la persona delegada por el directivo, para permitir un flujo de control y mitigación de riesgos.
 9. Seguir los lineamientos en materia de comunicaciones emitidos por la Consejería de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y por la entidad.
 10. Todos los viernes se presenta la parrilla de contenidos de la semana siguiente al despacho.
 11. Garantizar la elaboración de contenido y la publicación segmentada para los grupos de valor y de interés identificados por la Oficina Asesora de Comunicaciones, basándose en el documento de la entidad "Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés".
 12. Consolidar noticias de los distintos medios de comunicación y redes sociales para enviarlas al equipo directivo con el fin de mantenerlos informados sobre temas relacionados con el sector.

Glosario: El glosario relacionado se relaciona en los documentos del proceso.

| DESARROLLO DEL PROCESO | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------|--|---|---|---|--|--|--|-----------------|---------|
| Tipo de Proveedor | | Proveedor | Entrada/ Insumo | Fase | Actividades clave del proceso | Descripción de la actividad | Salida del Proceso | Cliente del Proceso | Tipo de cliente | |
| Interno | Externo | | | | | | | | Interno | Externo |
| X | | Todos los procesos de la entidad | Necesidades de los diferentes procesos y/o brief en los casos que aplique | Planificación de las estrategias de comunicaciones | Identificar las necesidades de comunicación de los procesos y realizar su análisis y priorización. | Comprende la planificación de las estrategias y productos de comunicación a partir de las necesidades (por oferta o demanda) de los procesos de la entidad | Estrategias, tácticas y productos de comunicación interna y externa | Todos los procesos de la entidad | X | |
| | X | Grupos de interés | Normatividad vigente y lineamientos de comunicación para las entidades de la administración distrital | | Diseñar las estrategias, tácticas y productos asociados a la comunicación interna y externa. | | | Grupos de interés | | X |
| | | | | | | | | Alcaldía Mayor de Bogotá | | X |
| X | | Todos los procesos de la entidad | Brief en los casos que aplique o documentos o archivos con información | Gestión e implementación de las estrategias de comunicaciones | Producir los contenidos y productos de comunicación interna y externa. Validar los contenidos y productos con las áreas de la entidad, y con la Alcaldía Mayor cuando se requiera. | Comprende la producción y divulgación de los contenidos y productos de comunicación en los diferentes canales internos y externos. | Tácticas o productos de comunicación | Todos los procesos de la entidad | X | |
| | X | Grupos de interés | Estrategias, tácticas y productos de comunicación interna y externa diseñadas | | Ejecutar las tácticas y/o divulgar los productos de comunicación a través de los canales definidos en la estrategia. | | Ejecución de las tácticas y/o divulgación de los productos de comunicación | Grupos de interés | | X |
| | | | | | | | | Alcaldía Mayor de Bogotá | | X |
| | | Equipo oficina asesora de comunicaciones | | | | | | | | |
| X | | Todos los procesos de la entidad | Encuesta de percepción, conocimiento y satisfacción (anual) | Seguimiento, monitoreo y mejora | Hacer seguimiento, monitoreo e identificar oportunidades de mejora de las estrategias ejecutadas. | Comprende el seguimiento, monitoreo e identificación de oportunidades de mejora de las estrategias ejecutadas. | Resultados de encuesta y retroalimentación de partes interesadas. | Todos los procesos de la entidad | X | |
| | X | Grupos de interés | Retroalimentación de partes interesadas (semestral) | | Analizar las métricas de página web, intranet y redes sociales para la toma de decisiones | | Infomres de monitoreo y análisis de métricas de página web, intranet y redes sociales. | Grupos de interés | | X |
| | | | Métricas de página | | | | | Equipo oficina asesora de comunicaciones | X | |

| | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | web, intranet y redes sociales. | | Aplicar encuesta anual de satisfacción y percepción y realizar retroalimentación a las partes interesadas. | | Plan de acción del proceso en caso de ser necesario. | | | |
| | Monitoreo de medios de comunicación. | | | | | | | |
| | Acciones de mejoramiento si existen. | | Elaborar plan de acción del proceso en caso de ser necesario. | | | | | |
| | Indicadores de gestión | | | | | | | |

| ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------------|---|
| REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD) | RIESGOS IDENTIFICADOS | INDICADORES | DOCUMENTOS | TRÁMITES/ SERVICIOS/OPAS/CAIP |
| • Ver normograma | •Link Módulo de riesgos | | •Link Módulo de documentación | Trámites: NA Servicios: NA OPAS: NA CAIP: NA |

| RECURSOS DEL PROCESO | |
|--------------------------------|--|
| Humanos | Personal de la entidad asignado a la Oficina Asesora de Comunicaciones |
| Técnicos y Tecnológicos | Software y hardware apropiado para la operación del proceso. |
| Infraestructura | Instalaciones, mobiliario, equipos e insumos de oficina. |
| Sistemas de información | No aplica |

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|-------------|--|
| 1 | 18/Mar/2024 | Se inicia en versión 1 por cambio de software, las anteriores versiones se pueden consultar en SIPA. |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|--|--|
| Nombre: Sandra Milena Martínez Martínez Cargo: Despacho Secretaria Fecha: 18/Mar/2024 | Nombre: Johana Carolina Patino Guzman Cargo: Profesional Universitario Fecha: 18/Mar/2024 | Nombre: Emiliano Garcia Leiva Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 18/Mar/2024 |

COPIA NO CONTROLADA