	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 1 de 9

Identificación del proceso

Responsable: Jefe de la Oficina Consejería de Comunicaciones **Tipología:** Estratégico


Objetivo del proceso

Mantener informados a los distintos grupos de valor e interés acerca de los programas, proyectos y gestión de la Administración Distrital a través de la formulación y la implementación de estrategias de comunicación pública con el propósito de interactuar y mantener la confianza por parte de la entidad y de la ciudadanía en general.

Alcance del proceso

Inicia con la identificación de necesidades, la realización del diagnóstico y el diseño del plan de comunicaciones continúa con el diseño e implementación de estrategias de comunicación y finaliza con el seguimiento a la ejecución de estrategias de comunicación pública.

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Procesos institucionales	Necesidades de comunicación institucional	Diseñar, ejecutar, orientar y divulgar las acciones de Comunicación Corporativa de la entidad	Oficina Consejería de Comunicaciones	Estrategias de comunicación institucional implementadas	Procesos institucionales	
Grupos de valor y grupos de interés Entidades distritales	Procesos institucionales	Intereses y necesidades en temas de la gestión de la Administración Distrital	Diseñar, revisar, ejecutar y divulgar las acciones de comunicación hacia la ciudadanía	Oficina Consejería de Comunicaciones	Estrategias de comunicación externa implementadas		Grupos de valor y grupos de interés
Entidades distritales		Necesidades de comunicación en temas de la gestión de la Administración Distrital	Diseñar y divulgar contenidos informativos y/o periodísticos relacionados con la gestión de la Administración Distrital a través del Ecosistema Digital de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Oficina Consejería de Comunicaciones	Contenidos informativos y/o periodísticos divulgados		Grupos de valor y grupos de interés

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 2 de 9

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Procesos institucionales	Información de la gestión institucional	Adelantar las actividades necesarias para la publicación de información en los portales y micrositios web de la Secretaría General	Oficina Consejería de Comunicaciones	Información publicada en portales y micrositios web	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Entidades distritales	Procesos institucionales	Intereses y necesidades de comunicación	Diseñar y emitir lineamientos en materia de comunicación pública	Oficina Consejería de Comunicaciones	Lineamientos en materia de comunicación pública formulados	Todos los Procesos	Entidades distritales
Entidades Nacionales y Distritales	Procesos institucionales	Necesidades de gestionar acciones	Definir e implementar las acciones para la mejora continua del proceso	Oficina Consejería de Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Organismos de certificación							


Seguimiento y control			
Normatividad:	Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en el Normograma del proceso. Consúltelos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Normograma".	Documentos:	Los documentos vigentes asociados al proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos. Consulte los documentos y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
Riesgos y controles:	Los riesgos del proceso y sus respectivos controles se encuentran definidos en el Mapa de riesgos del proceso. Consúltelos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Riesgos".	Acciones:	Las acciones preventivas, correctivas, correcciones y de mejora definidas por el proceso se encuentran registradas en el Plan de mejoramiento. Consúltelo a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Planes".
Indicadores:	Los indicadores de gestión del proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Indicadores	Políticas de operación:	Las políticas de operación se encuentran establecidas en las condiciones generales de los

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



4202000-FT-001 Versión 08



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 3 de 9

Seguimiento y control			
	Consulte los indicadores y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Indicadores".		procedimientos del proceso. Consulte los procedimientos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
Políticas de gestión y desempeño:	En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el proceso participa en la implementación de las políticas de gestión y desempeño del modelo.	Productos y/o servicios	Los Productos y/o servicios se encuentran caracterizados para los procesos misionales a través del Portafolio de productos y/o servicios de la entidad. Por lo anterior, no aplica para este proceso de carácter estratégico.
Recursos:	Humanos: aplica Financieros: aplica Tecnológicos: aplica Infraestructura: aplica		

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Yenny Vanessa Zabaleta Durán Alexandra Marcela Farfán Jiménez	Contratista – Oficina Consejería de Comunicaciones Asesora – Despacho Secretaría General	06/06/2023
REVISÓ	Glenda Martínez Osorio	Jefe de la Oficina – Oficina Consejería de Comunicaciones	06/06/2023
APROBÓ	Glenda Martínez Osorio	Jefe de la Oficina – Oficina Consejería de Comunicaciones	06/06/2023


CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
Se creo el documento.	No aplica	No aplica	01
Se modificó el procedimiento en su totalidad: objetivo, alcance, definiciones, actualización de normatividad, actividades, responsables, tareas y	Se ajustó todo el procedimiento y la definición del mismo para incluir los productos que se vienen elaborando desde el año 2008.	30/04/2010	02

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195




CO18/8583




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 4 de 9


CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
registros. Se evaluaron e identificaron los puntos de control.			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambió el nombre del proceso. 2. Se ajustó el objetivo del proceso, de acuerdo al Manual de Comunicaciones del Distrito 3. Se ajustó el Alcance del proceso. 4. Se modificaron las actividades claves 5. Se ajustó la descripción de los recursos 6. Se ajustaron los Documentos 7. Se ajustaron las Políticas de Operación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambió el nombre al proceso, que venía desde la pasada administración. Para incluir todos los productos con sus respectivos procesos que se elaboran en la oficina de prensa desde el 2008. 2. Al redefinir el proceso, se ajustó el objetivo del mismo. 3. El ajuste del alcance del proceso describe desde el acopio de información, la elaboración de la misma, los medios en que se van a difundir y el acompañamiento a las actividades del alcalde mayor. <p>En actividades clave se modificó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Planear: <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Se modificó el proveedor interno. (Alcalde Mayor y los 20 sectores que conforman el distrito) 4.1.2. Se incluyó el consejo semanal de redacción como la actividad central de planear 4.1.3. Se modificaron las salidas y/o Información secundaria (consejo de redacción semanal, revisión diaria de temas, comité editorial de radio) 4.1.4. Se modificó el cliente interno al que va la información (Oficina de Prensa) expedición 4.2. Hacer: <ol style="list-style-type: none"> 4.2.1. Se modificó el proveedor Interno (Oficina de Prensa) 4.2.2. Se modificaron las entradas: plan semanal de trabajo 4.2.3. Se incluyeron las actividades que realiza la Oficina de Prensa 4.2.4. se modificaron las salidas: <ol style="list-style-type: none"> 4.2.4.1. Programa de Televisión Bogotá Positiva al día. 4.2.4.2. Programa Radial Bogotá Positiva al Día. 4.2.4.3. Página Electrónica www.samuelalcalde.com 4.2.4.4. Monitoreo de Medios 4.2.4.5. Comunicados de prensa 4.2.5. Se ajustaron los clientes interno y externos para cada uno de los productos de la Oficina de Prensa. 	27/04/2010	03

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 5 de 9


CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
	<p>Se ajustó el personal de la oficina Se ajustaron los procedimientos: 6.1. Página www.samuelalcalde.com 6.2. Programa de Televisión `Bogotá Positiva al Día` 6.3. Programa de Radio `Bogotá Positiva al Día` 6.4. Monitoreo de Medios 6.5. Ruedas de prensa Se implementó las políticas de operación 7.1. Se implementó la Guía interna de trabajo para periodistas. Se comenzó a implementar el manual de comunicaciones 7.2. Hacer: 7.2.1. Se modificó el proveedor interno (Oficina de Prensa). 7.2.2. Se modificaron las entradas: plan semanal de trabajo. 7.2.3. Se incluyeron las actividades que realiza la Oficina de Prensa. 7.2.4. Se modificaron las salidas: 7.2.4.1. Programa de televisión Bogotá Positiva al Día. 7.2.4.2. Programa radial Bogotá Positiva al Día. 7.2.4.3. Página electrónica www.samuelalcalde.com 7.2.4.4. Monitoreo de medios. 7.2.4.5. Comunicados de prensa. 7.2.5. Se ajustaron los clientes internos y externos para cada uno de los productos de la Oficina de Prensa. Se ajustó el personal de la oficina. Se ajustaron los procedimientos: 9.1. Página www.samuelalcalde.com. 9.2. Programa de televisión `Bogotá Positiva al Día`. 9.3. Programa de radio `Bogotá Positiva al Día`. 9.4. Monitoreo de medios. 9.5. Ruedas de prensa. Se implementaron las políticas de operación. Se comenzó a implementar el manual de comunicaciones.</p>		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 6 de 9


CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
Se eliminó el numeral 7.3 de los requisitos del proceso	Se eliminó toda la serie 7.3 de la NTCGP 1000- 2009 e ISO 9001-2000 porque en la oficina no se diseña ningún producto. Se desarrollan nuevos temas en los productos ya establecidos, siguiendo los formatos de la Guía interna de trabajo para periodistas.	02/11/2010	04
Objetivo Descripción y/o alcance Descripción y/o proceso del alcance tabla Documentos Políticas de operación	<p>Se ajustó el objetivo del proceso de acuerdo a los procedimientos actuales.</p> <p>Se ajustó de acuerdo a los procedimientos actuales.</p> <p>Se ajustó la actividad clave: planear de acuerdo a los procedimientos de la oficina</p> <p>Se eliminó la primera salida de información secundaria de la actividad clave de planear.</p> <p>Se eliminó el proveedor interno, las entradas de información, la actividad clave, la salida de información y el cliente interno de la guía de periodistas</p> <p>Se eliminaron dos salidas de información secundaria de la actividad clave hacer.</p> <p>Se ajustó la Salida de información de la página web, por www.bogotahumana.gov.co</p> <p>Se eliminó dos procedimientos: programa diario de radio y programa semanal de televisión.</p> <p>Se eliminaron cinco artículos de la Constitución Política de Colombia</p> <p>Se eliminó la ley 14 de 1991 y la ley 1341 de 2009</p> <p>Se eliminó el Decreto 516 de 2009, derogado por el Artículo 6 del decreto 052 de 2012</p> <p>Se agregaron los decretos 052 de 2012 y el 267 de 2007</p>	22/05/2012	05
Nombre del Proceso, objetivo, alcance, Procedimientos, guía, formatos e instructivos	<p>Se estableció el proceso de Comunicación Pública para unificar los lineamientos aplicables a la secretaria general y a las entidades del distrito, acogiendo el modelo de comunicación 360 y documentado a partir de los siguientes procedimientos:</p> <p>Relaciones Estratégicas Comunicacionales: Generar relaciones estratégicas que permitan potencializar la divulgación de los avances de la gestión y/o resultados de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Ecosistema Digital: Difundir Información y servicios a la ciudadanía a través de las plataformas digitales existentes en la Oficina Consejería de Comunicaciones.</p> <p>Comunicación Corporativa: Orientar y aplicar los lineamientos con relación al desarrollo de estrategias de comunicación que permitan suministrar información institucional clara, concisa y pertinente.</p> <p>Comunicación hacia la Ciudadanía: Gestionar información clara, precisa, objetiva y oportuna a través de los diferentes canales de comunicación oficiales, orientados</p>	01/08/2018	06

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 7 de 9

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
	<p>a garantizar el derecho ciudadano a recibir y generar información en temas relevantes para la ciudad.</p> <p>Se elaboró la Guía denominada “Establecimiento de Relaciones Estratégicas Comunicacionales” la cual detalla las actividades para su establecimiento.</p> <p>Se elaboró el instructivo “Divulgación de Contenidos Informativos en el Portal Bogotá” como parte del Ecosistema Digital, el cual registra el paso a paso para realizar esta divulgación.</p> <p>Se elaboró el instructivo “Acompañamiento y Cubrimiento a la agenda del Alcalde Mayor de Bogotá”, con el detalle para su realización.</p> <p>Se elaboró el instructivo “Diseño, revisión, elaboración y divulgación de campañas, estrategias y/o piezas comunicacionales” que detalla los requisitos y pasos para su realización.</p> <p>Se elaboraron los formatos con la siguiente numeración: 1046-1047-1048-1049-1050-1051, asociados a los procedimientos ya mencionados, igualmente se modificaron los formatos existentes: 943 y 944.</p>		
<p>Entradas información primaria o secundaria, Actividades clave, Hacer Salidas-Información secundaria, Cliente interno.</p>	<p>EN EL PLANEAR</p> <p>Entradas información primaria o secundaria: Se elimina la inclusión de información de entrada desde planes de acción, dado que es una tarea de compleja realización y se incluyen los Requerimientos comunicacionales de las dependencias de la Secretaría General y entidades distritales.</p> <p>Actividades clave (planear): se modifica la palabra plan de acción por plan de acción teniendo en cuenta en este se consolidan las necesidades de comunicación.</p> <p>Salidas-Información secundaria: Se eliminan los Lineamientos Distritales de Comunicación, teniendo en cuenta que estos hacen parte del HACER.</p> <p>Se eliminan del planear las campañas, estrategias y/o Piezas Comunicacionales, dado que estas son un producto del HACER. Se incluye como salida el plan de acción.</p> <p>Cliente interno: Se elimina como cliente interno “Comunicación Pública” y se incluyen a las Dependencias de la Secretaría General.</p> <p>Cliente externo: Se excluyen las entidades como destinatario del plan de acción y se incluye a la Secretaría Distrital de Planeación.</p>	27/11/2018	07

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 8 de 9

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
	<p>EN EL HACER Actividades clave: Se ajusta la redacción en el establecimiento de los lineamientos comunicacionales para mayor claridad. Salidas-Información secundaria: Se eliminan los “Espacios estratégicos para la formulación” y se incluyen los lineamientos y directrices en materia de comunicación pública. Se elimina el plan de comunicaciones, teniendo en cuenta que como salida se contará con el plan de acción en el PLANEAR. Se ajustan el texto de las Campañas, estrategias y/o piezas comunicacionales elaboradas con el objetivo de hacer coherente los nombres de la caracterización de productos y servicios con las salidas de la caracterización del proceso. Se elimina el plan de acción dado que es una salida del PLANEAR.</p> <p>EN EL VERIFICAR Salidas-Información secundaria: Se incluyen como salidas los “Informes que evidencian el comportamiento de las métricas para página web y redes sociales” Criterios y métodos de operación: Se elimina el texto “El proceso de Comunicación pública se alinea a los criterios y métodos suministrados por el proceso de Gestión Pública.” Para simplificar los criterios.</p> <p>EN EL ACTUAR: Entradas información primaria o secundaria: Se ajusta el Informe de Resultados de seguimiento al plan de comunicación Institucional, por el Informe de Resultados de seguimiento al plan de acción, dado que este es el documento objeto de actuación y corresponde a la actualización realizada.</p>		
Caracterización del proceso “Comunicación Pública” Actividades Claves	<p>Se modificaron las actividades del ciclo PHVA de conformidad con los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación en el sentido de estandarizarla caracterización de los procesos.</p> <p>EN EL HACER Se modificaron las actividades claves en el sentido de definirlas a partir de cada procedimiento, lo que permite dar claridad a las mismas.</p>	19/11/2019	08

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión estratégica de comunicación e información	CÓDIGO: 4140000-CR-016
			VERSIÓN: 010
			PÁGINA: 9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
Objetivo, Descripción y/o alcance del proceso y Actividades Claves	<p>Se modificó el objetivo y el alcance del proceso tomando como referencia los objetivos de los procedimientos actualizados.</p> <p>EN EL HACER</p> <p>Se eliminó la actividad de generar relaciones estratégicas que permitan potencializar la divulgación de los avances de la gestión, toda vez que este procedimiento se debe eliminar ya que dichas alianzas están contempladas en una de las formas de divulgación del procedimiento de comunicación hacia la ciudadanía.</p> <p>EN EL VERIFICAR Y ACTUAR</p> <p>Se incluyó el seguimiento realizado a las campañas corporativas y a la publicación, actualización y desactivación de información en los micrositios y portales de la secretaría general.</p>	19/10/2020	09
Todo el documento	Se actualiza la caracterización del proceso de acuerdo con la actualización del Mapa de procesos de la Secretaría General aprobado en la sesión Nro. 007 de 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En el marco de esta actualización se mantienen actividades del anterior proceso: Comunicación pública.	06/06/2023	010

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



CO18/8583

4202000-FT-001 Versión 08



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.