

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 1 de 11

### Identificación del proceso

<b>Responsable:</b> Jefe de la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	<b>Tipología:</b> Estratégico
---	-------------------------------

### Objetivo del proceso

Mantener informados a los distintos grupos de valor e interés acerca de la oferta institucional y 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 de comunicación continua 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 campañas y/o acciones de comunicación corporativa de la entidad	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Estrategias de comunicación institucional implementadas	Procesos institucionales	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 campañas y/o acciones de comunicación hacia la ciudadanía	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Estrategias de comunicación externa implementadas		Grupos de valor y grupos de interés

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 2 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
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 Distrital de Comunicaciones	Contenidos informativos y/o periodísticos divulgados		Grupos de valor y grupos de interés
	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 Distrital de Comunicaciones	Información publicada en portales y micrositios web	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Entidades distritales		Intereses y necesidades de comunicación	Generar y emitir lineamientos en materia de comunicación pública	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Lineamientos en materia de comunicación pública formulados	Procesos institucionales	Entidades distritales
	Procesos institucionales						
Entidades Nacionales y Distritales	Procesos institucionales	Necesidades de gestionar acciones	Definir e implementar las acciones para la mejora continua del proceso	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Organismos de certificación							

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 3 de 11

<b>Seguimiento y control</b>			
<b>Normatividad:</b>	Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en los procedimientos y demás documentos del proceso.	<b>Documentos:</b>	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”.
<b>Riesgos y controles:</b>	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”.	<b>Acciones:</b>	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”.
<b>Indicadores:</b>	Los indicadores de gestión del proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Indicadores. Consulte los indicadores y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo “Indicadores”.	<b>Políticas de operación:</b>	Las políticas de operación se encuentran establecidas en las condiciones generales de los procedimientos del proceso. Consulte los procedimientos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo “Documentos”.
<b>Políticas de gestión y desempeño:</b>	En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el proceso participa en la implementación de todas las políticas de gestión y desempeño del modelo.	<b>Productos y/o servicios</b>	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.
<b>Recursos:</b>	Humanos: aplica. Financieros: aplica. Tecnológicos: aplica. Infraestructura: aplica.		

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORÓ</b>	Yenny Vanessa Zabaleta Durán	Contratista – Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Abril 2025

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 4 de 11

<b>REVISÓ</b>	Cesar Augusto Castro Rodríguez	Jefe de la Oficina – Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Abril 2025
<b>APROBÓ</b>	Cesar Augusto Castro Rodríguez	Jefe de la Oficina – Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	Abril 2025

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 registros. Se evaluaron e identificaron los puntos de control.	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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cambió el nombre del proceso.</li> <li>2. Se ajustó el objetivo del proceso, de acuerdo al Manual de Comunicaciones del Distrito</li> <li>3. Se ajustó el Alcance del proceso.</li> <li>4. Se modificaron las actividades claves</li> <li>5. Se ajustó la descripción de los recursos</li> <li>6. Se ajustaron los Documentos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Al redefinir el proceso, se ajustó el objetivo del mismo.</li> <li>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.</li> </ol> <p>En actividades clave se modificó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Planear: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1. Se modificó el proveedor interno. (Alcalde Mayor y los 20 sectores que conforman el distrito)</li> </ol> </li> </ol>	27/04/2010	03

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b>	4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b>	012
			<b>PÁGINA:</b>	5 de 11

<p>7. Se ajustaron las Políticas de Operación</p>	<p>4.1.2. Se incluyó el consejo semanal de redacción como la actividad central de planear</p> <p>4.1.3. Se modificaron las salidas y/o Información secundaria (consejo de redacción semanal, revisión diaria de temas, comité editorial de radio)</p> <p>4.1.4. Se modificó el cliente interno al que va la información (Oficina de Prensa) expedición</p> <p>4.2. Hacer:</p> <p>4.2.1. Se modificó el proveedor Interno (Oficina de Prensa)</p> <p>4.2.2. Se modificaron las entradas: plan semanal de trabajo</p> <p>4.2.3. Se incluyeron las actividades que realiza la Oficina de Prensa</p> <p>4.2.4. se modificaron las salidas:</p> <p>4.2.4.1. Programa de Televisión Bogotá Positiva al día.</p> <p>4.2.4.2. Programa Radial Bogotá Positiva al Día.</p> <p>4.2.4.3. Página Electrónica <a href="http://www.samuelalcalde.com">www.samuelalcalde.com</a></p> <p>4.2.4.4. Monitoreo de Medios</p> <p>4.2.4.5. Comunicados de prensa</p> <p>4.2.5. Se ajustaron los clientes internos y externos para cada uno de los productos de la Oficina de Prensa.</p> <p>Se ajustó el personal de la oficina</p> <p>Se ajustaron los procedimientos:</p> <p>6.1. Página <a href="http://www.samuelalcalde.com">www.samuelalcalde.com</a></p> <p>6.2. Programa de Televisión `Bogotá Positiva al Día</p> <p>6.3. Programa de Radio `Bogotá Positiva al Día</p> <p>6.4. Monitoreo de Medios</p> <p>6.5. Ruedas de prensa</p> <p>Se implementó las políticas de operación</p> <p>7.1. Se implementó la Guía interna de trabajo para periodistas. Se comenzó a implementar el manual de comunicaciones</p> <p>7.2. Hacer:</p>		
---	---	--	--

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 6 de 11

	<p>7.2.1. Se modificó el proveedor interno (Oficina de Prensa).</p> <p>7.2.2. Se modificaron las entradas: plan semanal de trabajo.</p> <p>7.2.3. Se incluyeron las actividades que realiza la Oficina de Prensa.</p> <p>7.2.4. Se modificaron las salidas:</p> <p>7.2.4.1. Programa de televisión Bogotá Positiva al Día.</p> <p>7.2.4.2. Programa radial Bogotá Positiva al Día.</p> <p>7.2.4.3. Página electrónica <a href="http://www.samuelalcalde.com">www.samuelalcalde.com</a></p> <p>7.2.4.4. Monitoreo de medios.</p> <p>7.2.4.5. Comunicados de prensa.</p> <p>7.2.5. Se ajustaron los clientes internos y externos para cada uno de los productos de la Oficina de Prensa.</p> <p>Se ajustó el personal de la oficina.</p> <p>Se ajustaron los procedimientos:</p> <p>9.1. Página <a href="http://www.samuelalcalde.com">www.samuelalcalde.com</a>.</p> <p>9.2. Programa de televisión `Bogotá Positiva al Día.</p> <p>9.3. Programa de radio `Bogotá Positiva al Día.</p> <p>9.4. Monitoreo de medios.</p> <p>9.5. Ruedas de prensa.</p> <p>Se implementaron las políticas de operación.</p> <p>Se comenzó a implementar el manual de comunicaciones.</p>		
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
<p>Objetivo</p> <p>Descripción y/o alcance</p> <p>Descripción y/o proceso del alcance tabla</p> <p>Documentos</p> <p>Políticas de operación</p>	<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>	22/05/2012	05

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b>	4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b>	012
			<b>PÁGINA:</b>	7 de 11

	<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 <a href="http://www.bogotahumana.gov.co">www.bogotahumana.gov.co</a></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>		
<p>Nombre del Proceso, objetivo, alcance, Procedimientos, guía, formatos e instructivos</p>	<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</p>	01/08/2018	06

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b>	4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b>	012
			<b>PÁGINA:</b>	8 de 11

	<p>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 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><b>EN EL PLANEAR</b></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>	27/11/2018	07

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 9 de 11

	<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> <p><b>EN EL HACER</b></p> <p>Actividades clave: Se ajusta la redacción en el establecimiento de los lineamientos comunicacionales para mayor claridad.</p> <p>Salidas-Información secundaria: Se eliminan los "Espacios estratégicos para la formulación" y se incluyen los lineamientos y directrices en materia de comunicación pública.</p> <p>Se elimina el plan de comunicaciones, teniendo en cuenta que como salida se contará con el plan de acción en el PLANEAR.</p> <p>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.</p> <p>Se elimina el plan de acción dado que es una salida del PLANEAR.</p>		
--	---	--	--

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 10 de 11

	<p><b>EN EL VERIFICAR</b> 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><b>EN EL ACTUAR:</b> 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>		
<p>Caracterización del proceso “Comunicación Pública” Actividades Claves</p>	<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. <b>EN EL HACER</b> Se modificaron las actividades claves en el sentido de definir las a partir de cada procedimiento, lo que permite dar claridad a las mismas.</p>	19/11/2019	08
<p>Objetivo, Descripción y/o alcance del proceso y Actividades Claves</p>	<p>Se modificó el objetivo y el alcance del proceso tomando como referencia los objetivos de los procedimientos actualizados. <b>EN EL HACER</b> 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</p>	19/10/2020	09

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gestión estratégica de comunicación e información	<b>CÓDIGO:</b> 4140000-CR-016
			<b>VERSIÓN:</b> 012
			<b>PÁGINA:</b> 11 de 11

	<p>formas de divulgación del procedimiento comunicación hacia la ciudadanía.</p> <p><b>EN EL VERIFICAR Y ACTUAR</b></p> <p>Se incluyo el seguimiento realizado a las campañas corporativas y a la publicación, actualización y desactivación de información en los micrositos y portales de la secretaria general.</p>		
Todo el documento	<p>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.</p>	06/06/2023	010
Todo el documento	<p>Se registró el contenido de todo el documento en la plantilla del formato de caracterización de proceso (4202000-FT-001) actualizado (versión 09 de la plantilla).</p> <p>Se eliminó la actividad "Diseñar y emitir lineamientos en materia de comunicación pública".</p>	27/02/2025	011
Actividad, entradas salidas, proveedores, clientes, responsable	<p>Se incluyó la actividad "Generar y emitir lineamientos en materia de comunicación pública" con las correspondientes entradas y salidas, proveedores y clientes y responsable.</p> <p>Se modificó el nombre de la primera y segunda actividad incluyendo el término campañas.</p>	Abril 2025	012