



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

MACRO PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Código

CPE-COM-03



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES

Versión



4



OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO							
Desarrollar estrategias de comunicación que garanticen la difusión oportuna, transparente y eficaz de la información a los diferentes públicos objetivos de la SDDE.							
PROPOSITO ESPECIFICO							
Dar a conocer los programas, proyectos, planes y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, a fin de posicionar la institución como la entidad líder del sector de desarrollo económico, industria y turismo de Bogotá.							
ALCANCE DEL PROCESO							
El proceso inicia con la definición de estrategias, recursos y canales de comunicación internos y externos, hasta la verificación del impacto de las acciones de comunicación implementadas.							
AREA LIDER DEL PROCESO				PARTICIPANTES Y COGESTORES DEL PROCESO			
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones				Secretaría de Despacho Todas las Dependencias			
ENTRADAS			CICLO PHVA SUBPROCESOS	Producto (s)	SALIDAS		
Proveedor (es)		Insumo (s)			Cliente(s) o Usuario (s)		
Interno	Externo				Interno	Externo	
* Todas las dependencias de la Secretaría	* Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	* Ficha técnica de solicitud de apoyo de comunicaciones. * Lineamientos de comunicación * Política de Comunicaciones * Plan Estratégico de Comunicaciones	PLANEAR	1. Diagnosticar las necesidades de comunicación: Organizacional, Informativa y Medios de Comunicación	* Plan de acción de comunicaciones	* Dependencias de la entidad	* Alcaldía Mayor de Bogotá
* Todas las dependencias de la Secretaría	* Aliados estratégicos * Entidades vinculadas y/o adscritas * Operadores * Socios * Medios masivos de comunicación * Ciudadanía	* Plan de comunicaciones	HACER	2. Establecer las estrategias de comunicación necesarias para la implementación del plan de acción	* Plan * Comunicados de prensa * Materiales POP (volantes, carteles, afiches, pendones, etc) * Activaciones BTL (Tele marketing, faxing, grafitis) * Activaciones ATL (Televisión radio, prensa, revista) * Canales de comunicación interna * Contenidos web * Página web * Procedimiento	* Dependencias de la entidad	* Aliados estratégicos * Entidades vinculadas y/o adscritas * Operadores * Socios * Medios masivos de comunicación * Ciudadanía
* Todas las dependencias de la Secretaría	* Aliados estratégicos * Entidades vinculadas y/o adscritas * Operadores * Socios * Medios masivos de comunicación * Ciudadanía	* Comunicados de prensa * Materiales POP (volantes, carteles, afiches, pendones, etc) * Activaciones BTL (Tele marketing, faxing, grafitis) * Activaciones ATL (Televisión radio, prensa, revista) * Canales de comunicación interna * Información para redes sociales * Página web * Intranet		3. Implementar las estrategias de comunicación establecidas.	* Publicaciones * Convocatorias	* Dependencias de la entidad	* Aliados estratégicos * Entidades vinculadas y/o adscritas * Operadores * Socios * Medios masivos de comunicación * Ciudadanía
* Oficina de Comunicaciones * Oficina Asesora de Planeación * Oficina de Control Interno		* Información y datos de la gestión del proceso * Indicadores de gestión * Directriz para la medición de la satisfacción del cliente * Autoevaluación del control * Autoevaluación de la gestión * Planes de auditoria interna integrada * Programa de auditoria interna integrada * Procedimiento de auditoria interna * Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	VERIFICAR	4. Desarrollar e implementar la planificación de mejora y evaluación independiente	* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente * Informes de control interno de evaluación independiente * Informe de auditoria interna * Planes de mejora por procesos * Planes de mejora individual	* Oficina de Comunicaciones * Oficina Asesora de Planeación * Oficina de Control Interno	Alcaldía Mayor DAFP Veeduría Distrital Secretaría Distrital de Ambiente Organismos de Control
* Oficina Asesora de Planeación * Oficina de Control Interno * Oficina de Comunicaciones		* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente * Informes de control interno de evaluación independiente * Informe de auditoria interna * Planes de mejora por procesos * Planes de mejora individual	ACTUAR	5. Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión	* Solicitud de acciones de mejora, correctivas y/o preventivas * Informe de revisión del sistema integrado de gestión * Plan de Mejoramiento	* Oficina Asesora de Planeación * Oficina de Control Interno * Oficina de Comunicaciones	
RECURSOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		REQUISITOS TRANSVERSALES AL SIG		
			DOCUMENTOS ESPECIFICOS ( Procedimientos, instructivos, guías, programas)				

	MACRO PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código	CPE-COM-03	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES	Versión	4	
<b>Recursos Humanos:</b> - Competencias: Establecidas para funcionarios públicos de los distintos niveles jerárquicos en el Decreto No. 2539 del 22 de julio de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública. - Decreto 437 de 2016 "por el cual se modifica la estructura organizacional de la secretaria Distrital de Desarrollo económico".  <b>Recursos Físicos:</b> - Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación. - Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura. - Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos. <b>Sistemas de información especiales, (No aplica):</b>	PR-COM-01 Producción de material gráfico interno y externo PR-COM-04 Elaboración de Boletines de Prensa PR-COM-05 Publicaciones virtuales (Página web, Boletín Interno, Redes Sociales).	<u>NTD SIG 001:2011</u> 5,6  <u>NTCGP1000:2009</u> 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 -5.3-5.4.1- 5.5.3 - 6.2.2-6.3-6.4-8.2.2-8.2.3 - 8.2.4 - 8.5.1 -8.5-8.5.1- 8.5.2 - 8.5.3  <u>NTC-ISO 14001:2004 - OSHAS 18001:2007</u> 4.2-4.3.1-4.3.2-4.3.3-4.4.2-4.4.5-4.5.4-4.5.5  <u>NTC-ISO 27001:2005</u> 4.2.1-4.3.1-4.3.2-4.3.3-6-8.1-8.2-8.3		

INDICADORES DE GESTIÓN	DOCUMENTOS DE APLICACIÓN GENERAL:	REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO		
		Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009	
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/tablero-indicadores-comunicaciones">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/tablero-indicadores-comunicaciones</a>	1. Política y Objetivos del SIG 2. Política Ambiental 3. Objetivos y Programas Ambientales 4. Política de Comunicaciones 5. Política de Administración del Riesgo 6. Política de Capacitación 7. Políticas de Seguridad de la Información 8. Acuerdos de Gestión 9. Matriz de Riesgos Administrativos 10. Plan de Mejoramiento Institucional 11. Plan de Mejoramiento por Procesos 12. Plan de Mejoramiento Individual 13. Plan Estratégico Corporativo 14. Plan Estratégico 14. Manual del Sistema Integrado de Gestión 15. Sistema de Indicadores (Estratégicos, de Gestión y de impacto) 16. Listado maestro de documentos 17. Listado Maestro de Registros 18. Tabla de retención documental 19. Matriz de riesgos ocupacionales 20. Matriz de identificación aspectos ambientales 21. Manual del Sistema Integrado de Gestión	<b>Módulo:</b> Información y Comunicación  <b>Componente:</b> Información y Comunicación  <b>Elemento:</b> Información y Comunicación	5.5.3 Comunicación Interna	
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/administracion-de-riesgos-comunicaciones">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/administracion-de-riesgos-comunicaciones</a>			<b>Módulo:</b> Control de Planeación y Gestión  <b>Componente:</b> Direccionamiento Estratégico	7.2 Procesos relacionados con el cliente
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/plan-anticorrupcion">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/plan-anticorrupcion</a>			<b>Módulo:</b> Información y Comunicación <b>Componente:</b> Información y Comunicación <b>Elemento:</b> Información y Comunicación	7.2.3. Comunicación con el cliente
ACTIVOS DE INFORMACIÓN				
<b>NORMOGRAMA</b>				
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/normograma">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/normograma</a>				
INTERACCIÓN DEL PROCESO	STAKEHOLDERS	REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS AL PROCESO		

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	MACRO PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código	CPE-COM-03	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES	Versión	4	
<p>CPE-PE- 01 Planeación Estratégica  CPE-GI-02 Gestión integral  CPM- IE- 01 Información Estadísticas  CPM-EE-02 Estudios Estratégicos  CPM- GTP-03 Gestión territorial y poblacional  CPM-AC-04 Atención al Ciudadano  CPM-PCRC-05 Participación Ciudadana y Rendición Cuentas  CPM-CTI-06 Ciencia, Tecnología e Innovación  CPM-INT-07 Internacionalización  CPM-ER-08 Economía Rural  CPM-AA-09 Abastecimiento Alimentario  CPM-EN-10 Emprendimiento y Negocios  CPM-EF-11 Empleo y Formación  CPM-FIF-12 Financiamiento e Inclusión Financiera  CPM-IFE-13 Intermediación y formalización Empresarial  CPA-DOC-01 Gestión Documental  CPA-BSG-02 Bienes y Servicios Generales  CPA-CON-03 Contabilidad  CPA-PRE-04 Presupuesto  CPA-THU-05 Gestión Talento Humano  CPA-IS-06 Informática y Sistemas  CPA-COT-07 Contratación  CPA-AJU-08 Asesoría Jurídica  CPA-RJU-09 Representación Judicial  CPEC-CL-01 Control Interno  CPEC-CD-02 Control Disciplinario  CPEC-SEM-03 Seguimiento, Evaluación y Mejora Continua</p>	<p><b>1- Reguladores</b>  *Alcaldía Mayor  <b>2- Controladores.</b>  *Contraloría General de la República  *Procuraduría General de la Nación  *Fiscalía General de la Nación  *Contraloría Distrital  *Veeduría Distrital  *Personería  <b>3- Proveedores.</b>  *Aliados estratégicos  *Entidades vinculadas y/o adscritas  *Operadores  <b>4- Clientes (Usuarios).</b>  *Socios  *Medios masivos de comunicación  *Ciudadanía</p>	<p>* Política de Comunicaciones  * Plan Estratégico de Comunicaciones  * Plan de acción de comunicaciones  * Comunicados de prensa  * Materiales POP (volantes, carteles, afiches, pendones, etc)  * Activaciones BTL (Tele marketing, faxing, grafitis)  * Activaciones ATL (Televisión radio, prensa, revista)  * Canales de comunicación interna  * Publicaciones  * Convocatorias  • FT-01-PR-COM-01 Solicitud de Apoyo  • FT-01-PR-COM-03 Plantilla Presentaciones Institucionales V1  • FT-01-PR-COM-04 Boletín de Prensa</p>		
<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>		
Claudia Victoria Castaño - Profesional	MARISOL ROJAS - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	MARISOL ROJAS - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		
FECHA :MARZO 2017				