


| | | | | |
|------------------------------|---|---|--------------------------------|---|
| Código | MPECC | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |  |
| Versión | 1 | Proceso: GESTIÓN DE COMUNICACIONES | | |
| F. Aprobación | 26/12/2018 | | | |
| Objetivo del proceso: | Brindar información permanente sobre la gestión de la empresa al cliente interno y externo, a la comunidad en general y partes interesadas, buscando transmitir una gestión transparente y una percepción positiva | | Lider del Proceso | Secretario General Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones |
| Alcance del proceso: | Inicia con la formulación del Plan de Comunicaciones y desarrolla las actividades requeridas para informar interna y externamente la gestión de la empresa, y finaliza con la aprobación y publicación de las piezas de comunicación. | | Responsable del Proceso | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones |

| PROVEEDOR EXTERNO | PROVEEDOR INTERNO | ENTRADA O INSUMO | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | SALIDAS O PRODUCTOS | RESPONSABLE Y/O PARTICIPANTE | CLIENTE O USUARIO INTERNO | CLIENTE O USUARIO EXTERNO |
|-------------------------------------|--|--|--|---|--|-------------------------------------|---|
| PLANEAR | | | | | | | |
| | Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación | Plan General Estratégico | PLANEAR LA GESTION DE COMUNICACIONES | Plan de Comunicaciones | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Proceso Gestión de Comunicaciones | |
| Gobierno (Alcaldía Mayor de Bogotá) | | Lineamientos de Comunicación Manual de Imagen de la Alcaldía | Actualiza el Plan de Comunicaciones y el Manual de Imagen Corporativa. | Manual de Imagen Corporativa. | | | |
| HACER | | | | | | | |
| Gobierno (Alcaldía Mayor de Bogotá) | Todos los procesos | Requerimientos de divulgación de información y/o campañas de comunicación interna. | REALIZAR COMUNICACIÓN INTERNA Comunica internamente la información requerida por diferentes instancias | Información publicada a través de la red de medios internos. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Todos los procesos Colaboradores | |
| Medios de Comunicación | Todos los procesos | Requerimientos de divulgación de información o mensajes | REALIZAR COMUNICACIÓN INTERNA Comunica externamente la gestión de la entidad e información requerida por otras entidades o instancias, medios de comunicación, cliente externo, comunidad en general y partes interesadas. | Información publicada a través de piezas y tácticas de información. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Todos los procesos Colaboradores | Medios de Comunicación |
| Gobierno (Alcaldía Mayor de Bogotá) | | | | | | | Usuarios Comunidad |
| Gobierno (Alcaldía Mayor de Bogotá) | Todos los procesos | Requerimientos de divulgación de información o mensajes | REALIZAR COMUNICACIÓN DIGITAL Comunica en el portal web y redes sociales los servicios y gestión de la entidad e información requerida por otras entidades o instancias. | Publicación de información a través de canales de comunicación digital. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Colaboradores | Medios de Comunicación Usuarios Comunidad |
| Gobierno (Alcaldía Mayor de Bogotá) | Todos los procesos | Requerimientos de presencia de imagen corporativa en eventos internos, académicos o masivos. | PROMOVER DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Participa en eventos públicos y masivos con presencia de imagen corporativa de la EAAB. | Presencia de imagen corporativa en eventos masivos. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Colaboradores | Medios de Comunicación Usuarios Comunidad |
| Gobierno (Alcaldía Mayor de Bogotá) | Todos los procesos | Requerimientos de impresión de piezas gráficas o documentos en general y fotoplanos | IMPRIMIR PIEZAS Ejecuta el proceso de impresión de piezas gráficas y documentos, así como de toma de fotoplanos. | Impresiones de piezas gráficas y fotoplanos. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Todos los procesos Colaboradores | Medios de Comunicación Usuarios y Comunidad |
| VERIFICAR | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|---|--|
| | Proceso Gestión de Comunicaciones | Piezas de comunicación publicadas | REALIZAR MONITOREO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN Seguimiento a las noticias EAAB publicadas en los medios de comunicación | Informe de Monitoreo de Medios de Comunicación. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Proceso Gestión de Comunicaciones | |
| | Proceso Gestión de Comunicaciones | Piezas de comunicación publicadas | APROBAR PIEZAS Revisa y aprueba las piezas de comunicación por parte de las áreas solicitantes. | Piezas finalizadas y aprobadas. | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones Director area solicitante | Todos los procesos | |
| ACTUAR | | | | | | | |
| | Proceso Gestión de Comunicaciones | Piezas de comunicación publicadas | IDENTIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES Identificación del Aprendizaje de la gestión de comunicaciones | Ayuda de Memoria | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones | Proceso Gestión de Comunicaciones | |
| RECURSOS | | | | | | | |
| | Humanos: | Financieros | Físicos | Tecnológicos | Técnicos | Virtuales y de información | Otros |
| | Servidor Público (Trabajador Oficial, Empleado Público, Contratista de la EAB). | Presupuesto de funcionamiento Presupuesto de inversión Recursos propios. | Parque Automotor Puestos y equipos de Trabajo. | Corresponde a los aplicativos específicos que utilice por ejemplo Lotus Office SAP/R3 Cori Softwares especializados en diseño gráfico, digital y audiovisual. | Cámara de televisión profesional Cámara de fotografía profesional. Equipos de reportería (grabadoras de voz, cámaras de fotografía personales, Ipad, entre otros) Televisores | Página WEB Intranet Lotus Notes Red de canales internos de comunicación (cartelera virtuales o físicas.) | N.A. |
| INFORMACION DOCUMENTADA | | | | INDICADORES | | GRUPOS DE INTERES RELACIONADOS | |
| VER TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL PROCESO EN APLICATIVO MAPA DE PROCESOS VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PROCESO | | | | VER INDICADORES DEL PROCESO | | VER EN MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: MATRIZ GRUPOS DE INTERES VS PROCESOS Y CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES | |
| ANALISIS DE CONTEXTO | | | | RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO | | CONTROLES | |
| VER ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL PROCESO | | | | VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER MATRIZ DE OPORTUNIDADES | | VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER PUNTOS DE CONTROL EN LOS PROCEDIMIENTOS | |
| REQUISITOS LEGALES, REGULATORIOS Y/O TÉCNICOS | | | | REQUISITOS DE NORMAS DE GESTIÓN | | TRÁMITES RELACIONADOS | |
| VER NORMATIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS Y/O NORMOGRAMA | | | | VER MATRIZ DE CORRELACIÓN DE REQUISITOS VS. PROCESOS EN EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | N.A. | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | | | |
| FECHA | VERSIÓN | TIPO DE CAMBIO | REQUIERE CAMBIO DE VERSIÓN | | | | QUIEN SOLICITO |
| 18/04/2018 | 3 | MAYOR | Ajuste según nuevo formato de caracterización Inclusión de actividades propias del proceso en el Verificar y en el Actuar Articulación con los grupos de interes | | | | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones Melba Gualdrón |
| Elaboró: | Alba Luz Huerfano Edgar Ortiz | | Revisó: | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones Melba Gualdrón | | Aprobó: | Jefe Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones |

Nota : Las políticas de operación se encuentran definidas en los procedimientos asociados al proceso.