



GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
TIPO DE PROCESO:	Estratégico
RESPONSABLE:	Oficina Asesora de Comunicaciones
OBJETIVO DEL PROCESO:	Dar a conocer y comunicar la gestión y los servicios de seguridad, convivencia y justicia, a través de la implementación del plan estratégico de comunicaciones, con el propósito de interactuar y mantener informada la ciudadanía, a los servidores públicos y demás grupos de interés, posicionando la entidad
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la formulación de la Estrategias de comunicación interna y externa, continua con desarrollo de actividades de comunicación interna y externa y la implementación de la estrategia de digital y de prensa y finaliza con la definición e implementación de acciones preventivas o de mejora.
ÁMBITO DE APLICACIÓN:	Aplica para todos los procesos de la entidad

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO
<ol style="list-style-type: none">1. En el Plan Estratégico de Comunicaciones, se deberán definir estrategias audiovisuales, de diseño, digitales y de redacción.2. Se deberán identificar las necesidades de información de las dependencias para la gestión interna y externa, así como para atender los requerimientos de los grupos de interés y de valor.3. La información se deberá brindar con un lenguaje claro, sencillo e inclusivo para ofrecer a la ciudadanía condiciones claras de tiempo, modo y lugar en las que podrán resolver sus inquietudes y gestionar sus trámites.4. Se deberá contar con canales de comunicación identificados y apropiados a través de los cuales se difunda información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planificación y los resultados de gestión de la entidad, y se promueva la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

5. A través de los canales de comunicación identificados se transmitirá información de interés a los grupos de valor de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos de la Entidad. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la dependencia encargada de autorizar la divulgación a través de estos canales.
6. Se deberá garantizar la integridad de la información durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación, en cualquier medio.
7. Para la generación de conocimiento, la información debe ser considerada como un activo.
8. Los contenidos de todos los productos realizados deberán ser aprobados por el líder de la fuente asignada, el jefe o la jefa de la Oficina Asesora de Comunicaciones, o por la persona en quien él o ella delegue, para permitir un flujo de control y mitigación de riesgos.
9. Se deben seguir los lineamientos en materia de comunicaciones emitidos por la Consejería de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
10. La revisión de las publicaciones realizadas por la entidad será asignada a un periodista, quien se constituirá en el enlace con las dependencias responsables de la información.
11. De manera diaria, se debe 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.
12. Se debe 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 ciudadanos, usuarios y grupos de interés".



GESTIÓN DE COMUNIACIONES ESTRATÉGICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Alcaldía Mayor de Bogotá	<p>Manual Estratégico de Comunicaciones del Distrito Capital</p> <p>Cartilla de Lenguaje Incluyente del Distrito Capital</p> <p>Manual de Uso de Marca Ciudad Bogotá vigente</p> <p>Informe de resultados del plan de acción</p>	P	Planear la estrategia integral de comunicación interna y externa y los productos a comunicar.	<p>Estrategias de comunicación interna y externa</p> <p>Productos a comunicar</p> <p>Plan estratégico de comunicaciones</p>	Gestión de comunicaciones estratégicas	



GESTIÓN DE COMUNIACIONES ESTRATÉGICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de comunicaciones estratégicas		Estrategias de comunicación interna y externa Productos a comunicar	H	Desarrollar las actividades de comunicación interna y externa	Comunicaciones internas y externas	Todos los procesos	Grupos de valor e interés
Gestión de comunicaciones estratégicas		Estrategias de comunicación interna y externa Productos a comunicar	H	Realizar la adaptación de artes gráficas y productos audiovisuales para publicarlas en canales internos oficiales	Artes gráficas y productos audiovisuales	Todos los procesos	
Gestión de comunicaciones estratégicas		Estrategias de comunicación interna y externa Productos a comunicar	H	Implementar estrategia digital y de prensa.	Evidencias del despliegue de la estrategia digital y de prensa	Todos los procesos	Grupos de valor e interés



GESTIÓN DE COMUNIACIONES ESTRATÉGICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de comunicaciones estratégicas		Estrategias de comunicación interna y externa Productos a comunicar	H	Monitorear medios de comunicación y conversaciones en redes sociales	Resultado de medios de comunicación y redes sociales	Todos los procesos	
Gestión de Comunicaciones Estratégicas		Indicadores de gestión Riesgos del proceso	V	Medir y analizar de resultados del proceso	Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	Gestión de Comunicaciones Estratégicas Fortalecimiento institucional	
Gestión de Comunicaciones Estratégicas		Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	A	Definir e implementar acciones preventivas o de mejora	Plan de acción preventivo o de mejora del proceso.	Gestión de Comunicaciones Estratégicas Fortalecimiento institucional	



GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión de Comunicaciones Estratégicas		Plan de acción preventivo o de mejora del proceso.	A	Seguimiento de las actividades preventivas o de mejora programadas.	Informe de resultados del plan de acción	Gestión de Comunicaciones Estratégicas Fortalecimiento institucional	

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO			
DOCUMENTOS ASOCIADOS*	Ver listado de documentos oficializados para el proceso	INDICADORES*	Ver indicadores de gestión
RIESGOS*	Ver riesgos por proceso	ACCIONES DE MEJORAMIENTO*	Ver plan de mejoramiento
NORMATIVA ASOCIADA*	Ver la normatividad asociada al proceso	TRÁMITES – SERVICIOS:	
ACTIVOS DE INFORMACIÓN:	Ver matriz de activos de información	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR:	Ver matriz

*Esta información podrá ser consultada en el sistema Portal MIPG <https://portalmipg.sci.gov.co>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

C-GC-1

V.7

RECURSOS						
Humanos:	Planta Global	X	Planta Temporal	X	Contratados	X
Financieros:	Funcionamiento	X	Inversión			
Tecnológicos:	Hardware	X	Software	X		
Infraestructura:	Equipamientos	X	Dotaciones	X		

Elaboró: Dayan Andres Prieto Prieto - Contratista

Revisó: Paola Andres Chacón Téllez –Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>