

Caracterización de Procesos			
<b>Proceso:</b> Gestión de la Comunicación	<b>Fecha:</b> 29/Oct/2024	<b>Código:</b> ME-GC-C-002	<b>Versión:</b> 3
<b>Objetivo:</b> Comunicar eficientemente los logros y avances del Plan de Desarrollo vigente y toda la información pertinente de interés para el ciudadano, mediante un proceso transversal y estratégico de escucha, difusión e interlocución, que posibilite la construcción de una relación de confianza con los diversos clientes de la Administración Distrital de Barranquilla, a través de los diferentes canales disponibles y cumpliendo con lineamientos comunicacionales, protocolarios y legales.			
<b>Alcance:</b> Se inicia con la planeación estratégica para la gestión de las comunicaciones y eventos de la alcaldía y finaliza con la medición de la percepción y la generación de acciones correctivas frente al desempeño del proceso.			
<b>Líder o responsable del proceso:</b> Secretario Distrital de Comunicaciones			

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Tipo de proveedor	Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Salidas - Atributos	Clientes del proceso	Tipo de cliente
<b>ACTIVIDADES DEL PLANEAR</b>						
Externo  Interno	DNP  Proceso Direccionamiento	Metodologías  Plan de Desarrollo Plan Indicativo	<b>Formular y presentar los proyectos identificados en el Plan de Desarrollo al Banco de Programas y Proyectos</b>	SALIDA: Proyectos cargados en la plataforma MGA y presentados a la entidad  ATRIBUTOS: 1. Se formulan según el Manual Teórico diseñado por el DNP para todas las entidades territoriales	Secretaría de Planeación	Interno
Externo  Interno	DNP DAFP  Secretaría de Planeación  Secretaría de Hacienda	Estructura metodológica Políticas de gestión y desempeño  Plan Indicativo  Presupuesto aprobado para la vigencia	<b>Formulación del Plan de Acción de la Secretaría de Comunicaciones, la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas, y Secretaría Privada.</b>	SALIDA: Plan de Acción  ATRIBUTOS: 1. Se programa la ejecución física y financiera de los proyectos apropiados en el presupuesto de la vigencia para cumplir las metas a través de los productos alcanzados. Igualmente se programa la gestión administrativa conforme a las políticas de gestión y desempeño. 2. Debe ser aprobado en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes del 31 de enero de cada vigencia.	Líderes de procesos  Responsable del SGI	Interno
Externo  Interno  Externo	Organismos nacionales de certificación  Direccionamiento  Organismos de control y CI	Normas técnicas de certificación SGC y SGA  Resultados de seguimiento y medición  Informes de auditoría	<b>Formular el plan de mejoramiento a la gestión</b>	SALIDA: Plan de mejoramiento a la gestión  ATRIBUTOS: 1. Identificar oportunidades de mejora para el proceso y establecer acciones frente a los resultados de la evaluación del desempeño y	Líderes de los procesos  Control Interno de Gestión  Órganos de control externo	Interno   Externo

				la Revisión por la Dirección y las auditorías realizadas		
Externo  Interno	Comunidad en general  Todos los procesos	Información de las necesidades de los grupos de valor - comunidad en general  Políticas y lineamientos en la atención al ciudadano del orden nacional y distrital	<b>Formulación del Plan estratégico de Comunicación del Distrito</b>	SALIDA: Plan Estratégico de Comunicación  ATRIBUTOS: 1. Aprobado por el secretario de despacho. 2. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable. 3. Legible, claro y en formato accesible.	Ciudadanía.  Secretaría de Planeación.  Todos los procesos.  Consejo de Gobierno.	Externo  Interno
<b>ACTIVIDADES DEL HACER</b>						
Interno	Líder del proceso • Gestión de la Comunicación	Plan de Acción	<b>Ejecutar los proyectos apropiados en el presupuesto e incluidos en el plan de acción</b>	SALIDA: Estudios previos - Informes de supervisión  ATRIBUTOS: 1. Se envían los estudios previos a la Secretaría General, se ejerce la supervisión de los contratos y se reciben a satisfacción los bienes y servicios	Gestión de la Contratación Secretaría de Comunicaciones • Gestión de la Comunicación	Interno
Externo  Interno	DAFP Todos los procesos • Gestión de la Comunicación	Lineamientos metodológicos Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	<b>Mantener actualizados los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso</b>	SALIDA: Documentos del proceso ATRIBUTOS: Incorporar novedades y cambios en los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso	Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente • Gestión de la Comunicación	Interno
Interno  Externo	Líderes de procesos  Ciudadanía  Gobierno Nacional	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso PQRSD - Informes de Gestión Lineamientos y directrices orden Nacional	<b>Producir contenidos digitales para la operación y mantenimiento de los sitios web, medios sociales y plataformas digitales institucionales, y ejecutar estrategias para el posicionamiento digital de la gestión distrital.</b>	SALIDA: Sitio web, plataformas y redes sociales actualizados. ATRIBUTOS: 1. Aprobado por el secretario de despacho. 2. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable. 3. Legible, claro y en el formato accesible.	Líderes de procesos  Ciudadanía	Interno  Externo
Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Normatividad, Lineamientos metodológicos sobre Función Pública	<b>Soportar y apoyar en el área comunicacional el proceso de rendición de cuentas institucional.</b>	SALIDA: Comunicación de la rendición de cuentas ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible	Todos los procesos  Ciudadanía	Interno  Externo
Interno	Todos los procesos	Requerimientos o solicitudes de divulgación y socialización, normograma, formatos de eventos y demás documentos del proceso	<b>Administrar y gestionar la comunicación organizacional. Acompañamiento y asesoría a todos los eventos y exposiciones públicas del alcalde.</b>	SALIDA: Comunicación organizacional divulgada e implementada ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en	Todos los procesos y funcionarios	Interno

				el formato accesible 3. Criterios de diseño (Imagen corporativa)		
Externo Interno	Ciudadanía Todos los procesos.	Solicitudes y necesidades de divulgación y socialización, normatividad.  Solicitudes de la comunidad.	<b>Administrar y gestionar la comunicación informativa. atención a la comunidad en articulación con otras dependencias.</b>	SALIDA: Comunicación informativa divulgada e implementada. ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible 3. Criterios de diseño (Imagen corporativa)	Ciudadanía  Líderes de los Procesos, funcionarios	Externo Interno
Interno	Líderes de procesos	Solicitudes y necesidades de divulgación y socialización de los procesos.	<b>Construcción y desarrollo de conceptos creativos para la ejecución de campañas institucionales internas y externas.</b>	SALIDA: Campañas institucionales internas y externas. ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible	Líderes de los Procesos, funcionarios y ciudadanos	Interno Externo
Externo Interno	Departamento administrativo de la función pública  Gestión de la comunicación	Normatividad, Lineamientos metodológicos, solicitudes de procesos.	<b>Asesorar y capacitar en temas comunicación y protocolo a los clientes internos.</b>	SALIDA: Informe de asistencia y evaluación de capacitaciones ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible	Todos los procesos y funcionarios	Interno
Interno	Líderes de procesos	Plan de acción, plan de desarrollo, Manual de Imagen.	<b>Gestionar el posicionamiento de la marca ciudad a través del diseño y ejecución de estrategias para promocionar a Barranquilla como ciudad destino y atractiva para la inversión. Gestionar la presencia de marca.</b>	SALIDA: Campañas de marca de ciudad, activaciones internas ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible 3. Criterios de diseño (Imagen corporativa)	Todos los procesos y funcionarios  Ciudadanía	Interno Externo
Interno	Todas las dependencias	Solicitud de asesorías y formato de eventos	<b>Inspección del lugar y asesoría en temas de protocolo e imagen</b>	Salida: Asesoría  Atributo: Enmarcado en los lineamientos de la naturaleza del evento.	Todos los procesos	Interno
<b>ACTIVIDADES DEL VERIFICAR</b>						
Interno	Líderes de procesos	Plan de acción, normograma y demás documentos del proceso	<b>Realizar seguimiento y evaluación al proceso y a los trámites y servicios</b>	SALIDA: Informe de Seguimiento al Proceso ATRIBUTOS: 1. Revisado por el Jefe de Oficina. 2. Legible, claro y en el formato accesible	Direccionamiento  Evaluación Independiente	Interno
Interno	Líderes de los procesos y funcionarios	Seguimiento del proceso, normograma y demás documentos del proceso	<b>Medir la percepción</b>	SALIDA: Informe de medición percepción de la gestión. ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable. 2. Legible, claro y en el formato accesible.	Evaluación Independiente Proceso de Comunicaciones	Interno

ACTIVIDADES DEL ACTUAR						
Externo	DAFP	Normas técnicas	Implementar acciones de mejora	SALIDA:	Proceso de Direccionamiento y Evaluación	Interno
Interno	Líderes de los Procesos	Plan de Mejoramiento a la Gestión  Informe de auditorías		Plan de Mejoramiento con avance de las acciones correctivas y de control necesarias para mejorar los productos y servicios y mejorar el desempeño y la eficacia del SIG.  ATRIBUTOS: Acciones para subsanar las observaciones y/o hallazgos que resulten de la autoevaluación y/o las auditorías realizadas	Independiente Órganos de Control	Externo

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
<a href="#">Ver Normograma</a>	• <a href="#">Ver Mapa de Riesgos</a>	El líder del proceso realiza un seguimiento trimestral a las actividades del proceso, lo analiza y propone las acciones de mejora que correspondan.

RECURSOS DEL PROCESO	
Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Tecnológico - Software: ISOLUCION Tecnológico - Software: SIGOB Tecnológico - Software: Complemento Microsoft (OneDrive - SharePoint - Teams)	Documental: Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Documental: Matriz de seguimiento al plan de mejoramiento de la gestión

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES
<ol style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Ejecución de proyectos</a></li> <li><a href="#">Porcentaje de oportunidad en respuestas a PQRSD Gestión de la Comunicación</a></li> </ol>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	10/Sep/2022	Se realizó una actualización al formato incluyendo los atributos a cada una de las salidas del proceso, así mismo se ajustó la caracterización de acuerdo con los lineamientos establecidos por la función pública.
2.1	08/May/2024	Se modificó una actividad del planear, dos actividades del hacer y se desactivo el indicador artículos especializados

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Rina Castillo Bolívar <b>Cargo:</b> Profesional Universitario Secretaría de Comunicaciones <b>Fecha:</b> 29/Oct/2024	<b>Nombre:</b> Gerencia Control Interno de Gestión <b>Cargo:</b> Profesional Universitario (auditor) GCI * <b>Fecha:</b> 29/Oct/2024	<b>Nombre:</b> Ricardo Villa Perez <b>Cargo:</b> Secretario Distrital de Comunicaciones <b>Fecha:</b> 29/Oct/2024