

Caracterización de procesos						
Proceso: Gestión de la Comunicación			Fecha:10/09/2022		Código: ME-GC	
Versión No:						
Objetivo: Propiciar el cambio social y la transformación de comportamientos ciudadanos con sujeción al Plan de Desarrollo vigente, mediante un proceso transversal y estratégico de información, interlocución y participación ciudadana, que posibilite la construcción de una relación de confianza con los diversos clientes de la Administración Distrital de Barranquilla.						
Alcance: Se inicia con la planeación estratégica para la gestión de las comunicaciones de la alcaldía y finaliza con la medición de la percepción y la generación de acciones correctivas frente al desempeño del proceso.						
Líder o responsable del proceso: Secretario Distrital de Comunicaciones						
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Tipo de Proveedor	Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Salidas - Atributos	Cliente del Proceso	Tipo de cliente
ACTIVIDADES DEL PLANEAR						
Externo	Comunidad en general	Información de las necesidades de los grupos de valor – comunidad en general	Formulación del Plan Estratégico de Comunicación del Distrito	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 el formato accesible.	Consejo de Gobierno	Interno
Interno	Todos los procesos Oficina de Atención al Ciudadano	Políticas y lineamientos en la atención al ciudadano del orden Nacional y Distrital			Secretaría de Planeación	Todos los Procesos
Externo	DAFP	Normatividad, lineamientos metodológicos sobre función pública			Ciudadanía	Externo
Externo	DNP	Metodologías	Formular y presentar los proyectos identificados en el Plan de Desarrollo al Banco de Programas y Proyectos	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
Interno	Proceso Direccionamiento	Plan de Desarrollo Plan Indicativo				

Externo	DNP DAFP	Estructura metodológica Políticas de gestión y desempeño	Formulación del Plan de Acción	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	Interno
Interno	Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda	Plan Indicativo Presupuesto aprobado para la vigencia			Responsable del SGI	
Externo	Organismos nacionales de certificación	Normas técnicas de certificación SGC y SGA	Formular el Plan de mejoramiento a la gestión	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 la Revisión por la Dirección y las auditorías realizadas	Líderes de los Procesos	Interno
Interno	Direccionamiento	Resultados de seguimiento y medición			Control Interno de Gestión	
Externo	Organismos de control y CI	Informes de auditoría			Órganos de Control Externos	Externo
ACTIVIDADES DEL HACER						
Interno	Líder del proceso	Plan de Acción	Ejecutar los proyectos apropiados en el presupuesto e incluidos en el Plan de Acción	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	Interno
Externo	DAFP	Lineamientos metodológicos	Mantener actualizados los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso	SALIDA: Documentos del Proceso ATRIBUTOS: Incorporar novedades y cambios en los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso	Direccionamiento Estratégico	Interno
Interno	Todos los procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso			Evaluación Independiente	

Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	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.	<p>SALIDA: Sitio web, plataformas y redes sociales actualizados.</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Aprobado por el secretario de despacho. 2. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable. 3. Legible, claro y en el formato accesible.</p>	Líderes de procesos	Interno
Externo	Ciudadanía Gobierno Nacional	PQRSD - Informes de Gestión Lineamientos y directrices orden Nacional			Ciudadanía	Externo
Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Normatividad, Lineamientos metodológicos sobre Función Pública	Soportar y apoyar en el área comunicacional el proceso de rendición de cuentas institucional.	<p>SALIDA: Comunicación de la rendición de cuentas</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible</p>	Todos los procesos Ciudadanía	Interno Externo
Interno	Secretaría Distrital de Planeación Oficina de Protocolo y Relaciones Publicas Secretaria Privada	Requerimientos y/o solicitudes de información Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	Administrar y gestionar la comunicación organizacional.	<p>SALIDA: Comunicación organizacional divulgada e implementada</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible 3. Criterios de diseño (Imagen corporativa)</p>	Líderes de los Procesos y funcionarios	Interno
Externo	Ciudadanía	Solicitudes y necesidades de divulgación y socialización.	Administrar y gestionar la comunicación informativa	<p>SALIDA: Comunicación informativa divulgada e implementada.</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible 3. Criterios de diseño (Imagen corporativa)</p>	Ciudadanía Líderes de los Procesos, funcionarios	Externo Interno
Interno	Líderes de procesos	Solicitudes de los procesos.	Construcción y desarrollo de conceptos creativos para la ejecución de campañas institucionales internas y externas.	<p>SALIDA: Campañas institucionales internas y externas.</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible</p>	Líderes de los Procesos, funcionarios y ciudadanos	Interno Externo

Externo	Departamento administrativo de la función pública	Normatividad, Lineamientos metodológicos sobre Función Pública, solicitudes de procesos.	Asesorar y capacitar en temas comunicación y protocolo a los clientes internos.	<p>SALIDA: Informe de Asistencia y Evaluación de Capacitaciones</p> <p>ATRIBUTOS: 1.Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible</p>	Líderes de los Procesos	Interno
Interno	Líderes de procesos	Plan de Comunicaciones, Plan de desarrollo, Manual de Imagen.	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.	<p>SALIDA: Campañas de marca de ciudad, activaciones internas</p> <p>ATRIBUTOS: 1.Enmarcado en la normatividad vigente aplicable 2. Legible, claro y en el formato accesible</p>	Todos los procesos Ciudadanía	Interno Externo
Externo	Concejo Distrital y DAFP	Normatividad y lineamientos	Rendición pública de cuentas	<p>SALIDA: Rendición de cuentas vertical (a la ciudadanía) y horizontal (a otras entidades del Estado).</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Se realiza según los lineamientos de la Contraloría, Concejo Distrital de Barranquilla y el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP</p>	Ciudadanía Entidades del Gobierno	Externo
ACTIVIDADES DEL VERIFICAR						
Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	Realizar seguimiento y evaluación al proceso y a los trámites y servicios	<p>SALIDA: Informe de Seguimiento al Proceso</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Revisado por el Jefe de Oficina. 2. Legible, claro y en el formato accesible</p>	Direccionamiento Evaluación Independiente	Interno
Interno	Líderes de los procesos y funcionarios	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	Medir la percepción	<p>SALIDA: Informe de medición percepción de la gestión.</p> <p>ATRIBUTOS: 1.Enmarcado en la normatividad vigente aplicable. 2. Legible, claro y en el formato accesible.</p>	Evaluación Independiente Proceso de Comunicaciones	Interno
ACTIVIDADES DEL ACTUAR						

Externo	DAFP	Normas técnicas	Implementar acciones de mejora	<p>SALIDA: 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</p> <p>ATRIBUTOS: Acciones para subsanar las observaciones y/o hallazgos que resulten de la autoevaluación y/o las auditorías realizadas</p>	Proceso de Dir eccionamiento y Evaluación Independiente Organos de Control	Interno
Interno	Líderes de los Procesos	Plan de Mejoramiento a la Gestión				Externo
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO						
Normatividad		Riesgos identificados		Controles existentes		
Ver Normograma		Ver Mapa de Riesgos		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		
<p>Tecnológico - Software: ISOLUCION</p> <p>Tecnológico - Software: SIGOB</p> <p>Tecnológico - Software: Complemento Microsoft (OneDrive - SharePoint - Teams)</p>				<p>Documental: Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</p> <p>Documental: Matriz de seguimiento al plan de mejoramiento de la gestión</p>		
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES						
<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad en la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones Porcentaje de ejecución del Plan Estratégico de Comunicaciones y de los planes anuales de acción asociados 						
Elaboró:		Revisó: Alejandra Sánchez		Aprobó: Miguel Lozano		
Firma:		Firma:		Firma:		
Cargo:		Cargo: Profesional		Cargo: Secretario de Comunicaciones		