

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Proceso de Comunicaciones	Código: DE-F15
		Versión: 3
		Fecha: 13/07/2021

RESPONSABLE
Asesor(a) de Comunicaciones

OBJETIVO
Asesorar estratégicamente a la dirección y a los demás procesos del Instituto Distrital de Turismo en la gestión de las comunicaciones internas y externas, en forma oportuna y confiable, con el fin de visibilizar la gestión institucional y contribuir al posicionamiento de la entidad como líder en el sector turístico.

ALCANCE
Inicia con la recolección de la información, procesamiento, revisión, continúa con la generación de contenidos, piezas gráficas o audiovisuales y paralelamente se realiza la divulgación a través de los canales de comunicación internos y externos.

BASE LEGAL
Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS
ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.2, 4.4.1, 6.1, 7.1, 7.4, 9.1,10.
ISO 14001:2015: 7.4.
MIPG: 5a dimensión: Información y Comunicación
Décimo Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital de 2015 "Manual de comunicaciones del Distrito Capital", expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los documentos asociados al proceso.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
Planear							
Dirección General Direccionamiento estratégico	Secretaría General Alta Consejería de Comunicaciones Secretaría de Desarrollo Económico	Lineamientos de comunicación distrital Manual Marca Ciudad "BOGOTÁ" Acuerdo 744 de 2019 y Manual de uso de imagen institucional. Plan de Desarrollo Distrital	Definir políticas y lineamientos de comunicación externa e interna.	Asesor(a) de Comunicaciones y equipo profesional de apoyo.	Manual Estratégico de Comunicaciones Manual para el uso y realización de fotos, video y transmisiones	Comunidad Institucional	
		Lineamientos de actuación en situaciones de crisis.	Definir políticas y lineamientos		Manual de Crisis de Comunicaciones- IDT	Comunidad Institucional	Medios de Comunicación y opinión pública
		Plan Estratégico Institucional	Priorizar y orientar los recursos del proceso según la planeación estratégica y misional de la entidad.		Plan Estratégico de Comunicaciones	Todos los procesos	
		Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital	Programar los recursos que se destinarán para el Plan de Comunicaciones		Manual Estratégico de Comunicaciones Manual Gestión de la Comunicación en Redes Sociales	Todos los procesos	Medios de comunicación y/o sector turístico y/o comunidad en general
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Plan Institucional de Participación Ciudadana	Identificación de actividades responsabilidad de comunicaciones, selección de la información, redacción de contenidos y desarrollo de productos comunicacionales de acuerdo al requerimiento.		Plan de Acción MIPG Cronograma de acciones clave semanales (acta consejo de redacción Planificación de actividades (Informe de comité directivo) Parrilla semanal de contenidos para comunicación interna	Comunidad Institucional	Medios de comunicación y/o sector turístico y/o comunidad en general
		Necesidades y propuestas de todos los procesos a través de formato Solicitudes de Comunicaciones y correo solicitudescomunicaciones@idt.gov.co					
Hacer							
			Formular, realizar y socializar las estrategias de difusión, promoción y divulgación de la gestión institucional de la entidad, acorde con las solicitudes de los procesos y los requerimientos de la Alcaldía de Bogotá, para ser transmitidas a través de los canales de comunicación interna.		1. Boletines digitales 2. Mailing 3. Notas Intranet 4. Desde el correo interno idtcomunicaciones@idt.gov.co se remiten contenidos a la comunidad: todosidt@idt.gov.co 5. Cartelera internas digitales 6. Pantalla digital de recepción 7. Videoclips institucionales 8. Diseño y circulación de piezas gráficas mensuales 9. Wall paper digital (fondo monitores) 10. Activaciones pedagógicas, lúdicas o de sensibilización de campañas internas. 11. Contenidos informativos. 12. Piezas gráficas. 13. Textos corregidos. 14. Cubrimiento de eventos internos. 15. Registro fotográfico. 16. Producción audiovisual. 17. Edición de contenidos digitales	Comunidad Institucional	
			Equipo creativo: Desarrolla la estrategia de comunicación gráfica proponiendo las líneas de diseño visual y de dirección creativa.				
			Comunicación digital: Desarrolla y ejecuta las estrategias de divulgación de los diferentes mensajes institucionales a través de los canales digitales de la entidad: intranet, wallpapers, pantallas, realizando seguimiento constante en la implementación				
			Comunicación interna: Desarrolla la estrategia de comunicación interna para la apropiación de los temas institucionales que propenden por la cultura organizacional.				

Todos los procesos	Alta Consejería para las Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Plan Estratégico de Comunicaciones Plan de acción MIPG Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) Políticas Públicas Plan Institucional de Participación Ciudadana	Equipo estratégico, seguimiento a planes y apoyo a la supervisión: adelantar acciones de control y monitoreo de la gestión, ejecutar operativamente los procesos SIG, MIPG y planes de acción de Políticas Públicas del proceso, seguimiento contractual, elaboración de informes y respuestas a las solicitudes de información y derechos de petición.	Asesor(a) de Comunicaciones, equipo técnico y operativo.	17. Informes matrices diligenciadas, documentos administrativos y contractuales, cronogramas de seguimiento. 18. Informes de supervisión.		
			Comunicación externa: Formular, realizar y socializar las estrategias de difusión y divulgación de la gestión institucional de la entidad, acorde con las solicitudes de los procesos y los requerimientos de la Alcaldía de Bogotá, para ser transmitidas a través de los canales de comunicación externa, atendiendo los parámetros consignados en el Manual Marca Ciudad "BOGOTÁ" Acuerdo 744 de 2019 y Manual de uso de imagen institucional.		1. Página web www.idt.gov.co 2. Redes sociales: Twitter: https://twitter.com/IDTBogota Facebook: https://www.facebook.com/IDTBogota Instagram: https://www.instagram.com/bogota_turismo Youtube: https://www.youtube.com/IDTBogotaOficial		
			Prensa: Desarrolla la estrategia de divulgación de la información a través de los canales estipulados y la gestión del free press.		3. Free press 4. Comunicados de prensa 5. Audiovisuales y Fotografías. Sistema de archivo fotográfico, SAF		
			Comunicación digital: Desarrolla y ejecuta las estrategias de divulgación de los diferentes mensajes institucionales a través de los canales digitales de la entidad: página web, redes sociales, realizando seguimiento constante en la implementación.		6. Invitaciones personalizadas a periodistas 7. Monitoreo de publicaciones en prensa, radio, televisión y canales digitales. 8. Central de medios.		
			Equipo audiovisual: Desarrolla la estrategia de divulgación de la información en formatos visuales (fotografía) y audiovisuales (video).		9. Informes al Concejo de Bogotá y a la comunidad. 10. Ruedas de prensa 11. Presentaciones 12. Rendición de cuentas 13. Eventos corporativos 14. Sinergias con entidades del Distrito. 15. Actualización de agendas del Distrito y el Sector.		

Verificar							
Todos los procesos		Estrategias de comunicación de acuerdo con las necesidades específicas de las áreas de la entidad.	Hacer el seguimiento durante el desarrollo de las estrategias, actividades y al final de su ejecución revisar su cumplimiento.	Asesor(a) de Comunicaciones	Actas y/o informe de seguimiento y/o matriz de seguimiento de proceso	Proceso de comunicaciones	
Todos los procesos		Contratos de apoyo a la gestión	Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales		Informes Periodicos de Supervisión	Proceso de comunicaciones	
Asesoría de Comunicaciones		Acciones preventivas y correctivas para la mejora continua Mapa de Aseguramiento	Revisar acciones y planes que permitan proyectar la mejora continua.		Plan de mejoramiento	Oficina Asesora de Planeación Asesoría de Control Interno	

Actuar							
Evaluación Institucional	Entes de control y entes certificadores.	Planes de Mejoramiento	Desarrollar las acciones de mejora contempladas en el plan	Asesor(a) de Comunicaciones	Acciones ejecutadas y cerradas	Oficina Asesora de Planeación Asesoría de Control Interno	Entes de control Entes certificadores
		Reporte de indicadores de gestión del proceso / Informes de gestión / Mapa de riesgos/ Mapa de Aseguramiento/ PAAC	Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, como resultado de las verificaciones.		Acciones preventivas y correctivas implementadas para la mejora continua.	Oficina Asesora de Planeación Asesoría de Control Interno	

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO
Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos

- MONITOREO Y SEGUIMIENTO**
- * Actas de los Consejos de Redaccion y seguimiento a actividades a partir de cronograma de actividades clave y eventos.
 - * Informe de seguimiento a la gestión del equipo de Comunicaciones. Herramienta semanal y mensual. Parrilla de programación comunicación interna.
 - * Enlaces para la coordinación y seguimiento de la gestión de un miembro del equipo de Comunicaciones con cada uno de las dependencias de la entidad.
 - * Correo solicitudescomunicaciones@idt.gov.co, formato solicitud apoyo a Comunicaciones y matriz de seguimiento a solicitudes.
 - * Hojas de vida de Indicadores del proceso.
 - * Matriz mensual del Plan de Acción MIPG
 - * Mapa de riesgos.
 - * Mapa de aseguramiento.
 - * Planes de mejoramiento.
 - * Monitoreo de prensa diaria de lunes a viernes.
 - * Reporte de cubrimiento de eventos internos y externos.
 - * Informe semanal de comité directivo

TRÁMITES Y SERVICIOS

No aplica.



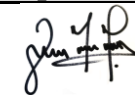
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Caracterización documental - Documentos y formatos - Registro Activos de Información.

REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Tablas de Retención Documental.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
Véase Mapa de riesgos del proceso.

ACCIONES DE MEJORA
Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Acciones - Plan de mejoramiento del proceso.

RECURSOS
* Página web de la entidad - www.idt.gov.co
* Intranet.
* Redes sociales: Twitter: <https://twitter.com/IDTBogota>
Facebook: <https://www.facebook.com/IDTBogota> Instagram: https://www.instagram.com/bogota_turismo Youtube: <https://www.youtube.com/IDTBogotaOficial>
* Aplicativo Mapa de riesgos.
* Cartelera digital y pantalla digital de recepción.
* Servidor mailing, correo electrónico.
* Boletines digitales.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Ayda Lucy Rodríguez Nope	Nombre: Gloria Verónica Zambrano	Nombre: Ángela María Pinzón
Cargo: Contratista comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Comunicaciones