

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

Actualizado 23/05/2023

RESPONSABLE
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

OBJETIVO
Asesorar estratégicamente a la Dirección General y a los demás procesos del Instituto Distrital de Turismo en la gestión y ejecución de estrategias de comunicación interna y externa de manera oportuna y confiable, bajo estándares de veracidad, objetividad y oportunidad, con el fin de visibilizar la gestión, contribuyendo al posicionamiento de la imagen institucional.

ALCANCE
Inicia con la recolección de la información e insumos, planeación de trabajo, 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, 6.1, 7.1, 7.4, 9.1,10.
ISO 14001:2015: 7.4.
MIPG: 3a dimensión: Gestión con Valores para Resultados
5a dimensión: Información y Comunicación

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.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y equipo 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 ciudadanía en general
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Identificación de actividades responsabilidad del Proceso de Comunicaciones, selección de la información, redacción de contenidos y desarrollo de productos comunicacionales de acuerdo al requerimiento o lineamiento establecido en cada plan.		Plan de Acción MIPG Cronograma de acciones clave semanales (acta consejo de redacción) Planificación de actividades Parrilla semanal de contenidos para comunicación interna Plan de Acción MIPG Planificación de actividades Parrilla semanal de contenidos para comunicación interna Parrillas frías de redes sociales	Comunidad Institucional	Medios de comunicación y/o sector turístico y/o comunidad en general
		Plan Institucional de Participación Ciudadana					
		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, diseños para publicar en Intranet 4. Desde el correo interno idtcomunicaciones@idt.gov.co se remiten contenidos a la comunidad:		

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	Comunicación digital: Desarrolla y ejecuta las estrategias de divulgación de los diferentes mensajes institucionales para la difusión a través de los canales digitales de la entidad realizando seguimiento constante en la implementación	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y equipo de apoyo	5. Carteleras/Pantalla 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. Informes matrices diligenciadas, documentos administrativos y contractuales, cronogramas de seguimiento. 18. Informes de supervisión.	Comunidad Institucional	
			Comunicación interna: Desarrolla la estrategia de comunicación interna para la apropiación de los temas institucionales que propenden por la cultura organizacional y la apropiación institucional.				
			Equipo estratégico, seguimiento a planes y apoyo en la OAC: Adelanta acciones de monitoreo y control a la gestión, ejecutar operativamente los procesos que involucren 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				
			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, y los lineamientos de la Alta Consejería para las Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá				
			Prensa: Desarrolla la estrategia de divulgación de la información a través de los canales de comunicación externa, realiza la gestión del free press, acompaña al equipo directivo en medios e intervenciones específicas.				
			Comunicación digital: Desarrolla y ejecuta las estrategias de comunicación digital y divulgación de los diferentes mensajes institucionales a través de los canales digitales de la entidad.				
			Equipo audiovisual: Desarrolla la estrategia de divulgación de la información en formatos visuales (fotografía) y audiovisuales (video).				
			Equipo creativo: Desarrolla la estrategia de comunicación gráfica proponiendo las líneas de diseño visual y de dirección creativa.				
Verificar							
Todos los procesos		Estrategias de comunicación de acuerdo con las necesidades específicas de las áreas de la entidad.	Seguimiento durante el desarrollo de las estrategias, actividades y al final de su ejecución revisar su cumplimiento.		Actas y/o informe de seguimiento y/o matriz de seguimiento de proceso	Proceso de comunicaciones	

Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Planeación Evaluación Institucional		Acciones correctivas para la mejora continua Mapa de Aseguramiento	Seguimiento de actividades a través de los consejos de redacción del equipo, tráficó con las diferentes áreas y reuniones de temas específicos. Seguimiento a los Planes de Acción (PAAC, Plan Institucional de Participación Ciudadana, Plan Estratégico de Comunicaciones, Plan de acción MIPG, Plan Anual de Adquisiciones) Seguimiento a riesgos Seguimiento a indicadores de gestión (atención a solicitudes, gestión freepress, cumplimiento PEC, crecimiento redes)	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y profesional de apoyo	Recomendaciones y/o plan de mejoramiento	Subdirección de Planeación Control Interno
---	--	---	---	---	--	---

Actuar

Evaluación Institucional	Entes de control y entes certificadores.	Planes de Mejoramiento	Desarrollar las acciones de mejora contempladas en el plan	Jefe Oficina Asesora 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/Informes de Auditorias	Implementar las acciones correctivas 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 redacción y seguimiento a actividades a partir de cronograma de actividades clave y eventos.
- * Parrilla de programación comunicación interna.
- * Parrilla fría de contenidos en redes sociales.
- * 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.

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

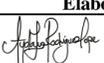
Véase Mapa de riesgos del proceso.

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> TIKTOK: Bogota_IDT
- * Aplicativo Mapa de riesgos.
- * Cartelera digitales y pantalla digital de recepción.
- * Servidor mailing, correo electrónico.
- * Boletines digitales.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Ayda Lucy Rodriguez Nope	Nombre: Luz Marlen Martinez Huertas	Nombre: Angela María Pinzón
Cargo: Contratista comunicaciones	Cargo: Subdirectora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones