

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Versión: 2

Fecha de aprobación: 15/07/2019

Código: 12-00-OD-0001

<b>1. MACROPROCESO:</b>	Estratégico
<b>2. OBJETIVO:</b>	Implementar estrategias de comunicación que permitan la socialización efectiva y transparente de los logros y avances institucionales a los diferentes clientes (internos y externos) en el marco de una atención en salud centrada en el usuario.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>4. ALCANCE:</b>	Liderar y apoyar la ejecución de acciones de comunicación de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud en pro del Sector Salud para la socialización de resultados de los diferentes procesos de la entidad a través de los canales de comunicación con que cuenta la Subred y sus públicos.
<b>5. INDICADORES:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de cumplimiento del Manual de Comunicaciones Subred Sur Occidente ESE</li> <li>2. Porcentaje de divulgación de los temas de interés general para los colaboradores a través de los canales más efectivos de la Subred</li> <li>3. Porcentaje de apropiación de la información canales de comunicación Sub Red Sub Occidente ESE</li> <li>4. Porcentaje de cumplimiento de las Solicitudes de diseño y publicación Sub Red Sub Occidente ESE</li> <li>5. Porcentaje de cumplimiento de las publicaciones en sitio web Subred Sub Occidente ESE</li> </ol>
<b>6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:</b>	Comunicación Interna y Comunicación Externa
<b>7. SOPORTES NORMATIVOS</b>	
Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor	
Decreto 30 de 1999, medidas sobre auteridad en el gasto público del Distrito Capital	
Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones	
Decreto 2573 de 2014, lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea	
Decreto 208 de 2016, manual de imagen corporativa y visual de la administración distrital y el eslogan o lema institucional.	
Resolución 3 de 2017, guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.	
<b>8. DEFINICIONES</b>	

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Versión:

2

Fecha de aprobación:

15/07/2019

Código:

12-00-OD-0001

- **Canales de comunicación:** Un canal es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita.
- **Comunicación externa:** Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas al público externo, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.
- **Comunicación interna:** Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación.
- **Cultura organizacional:** Son algunas expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (el que la entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano) aplicado al ámbito restringido de una organización, institución, administración, corporación, empresa, o negocio (cuando habitualmente el concepto "cultura" se aplica al ámbito extenso de una sociedad o una civilización).
- **Estrategias o acciones tácticas de comunicación:** Es una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno, que contribuyan a consolidar procesos institucionales; y de alcance externo, orientados a informar sobre el avance de los planes, programas, estrategias y proyectos.
- **Imagen:** La imagen corporativa es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos: debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen.

### 9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
1	Gerente Junta Directiva Procesos Institucionales Secretaría Distrital de Salud	Plan de Desarrollo Institucional Lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud Normatividad Aplicable	Elaboración o construcción del Plan operativo Anual - POA  Elaborar y diseñar el Manual de Comunicaciones.  Adoptar y diseñar el Manual de imagen institucional  Elaborar el Mapa de Riesgos  Elaborar o actualizar el Manual de Crisis  (P)	Plan Operativo Anual - POA  Manual de Comunicaciones  Manual de imagen institucional  Mapa de Riesgo  Manual de Crisis	Oficina Asesora de Comunicaciones  Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>		Versión:	2		
				Fecha de aprobación:	15/07/2019		
				Código:	12-00-OD-0001		
2	<p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p> <p>Entidades</p> <p>Medios de Comunicación</p>	<p>Estrategias del Manual de Comunicaciones</p> <p>Temas de interés de los públicos internos y externos</p> <p>Informes Técnicos</p>	<p>Implementar las estrategias del Manual de Comunicaciones</p> <p>Diseñar y socializar piezas comunicativas</p> <p>Redactar los boletines o comunicados de prensa</p> <p>Atender los requerimientos de los medios de comunicación.</p> <p>Convocar ruedas de prensa.</p> <p>(H)</p>	<p>Campañas internas y externas</p> <p>Boletines y/o comunicados de prensa</p> <p>Mensajes institucionales a través de canales internos y externos con que cuenta la Subred</p> <p>Publicaciones en medios virtuales</p> <p>Ruedas de prensa</p>	<p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p> <p>Medios de Comunicación y ciudadanía en general</p>		
3	<p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p>	<p>Manual de Comunicaciones</p> <p>Encuestas de efectividad y satisfacción de comunicaciones</p>	<p>Realizar el seguimiento y evaluación del POA, estrategias del Manual de Comunicación, Mapa de Riesgos</p> <p>Reunión de seguimiento de comunicaciones</p> <p>(V)</p>	<p>Informe de gestión y resultados (POA)</p> <p>Mapa de Riesgos Dilienciado</p> <p>Actas de reuniones</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Oficina Asesora de Desarrollo Institucional</p>		
4	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p>	<p>Ajustes del Manual de Comunicaciones</p> <p>Acciones de Mejora</p>	<p>Ajustar y/o actualizar el Manual de Comunicaciones</p> <p>(A)</p>	<p>Manual de Comunicaciones ajustado y/o actualizado</p> <p>Planes de Mejoras</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p>		
<b>10. RIESGOS Y CONTROLES</b>							
<b>RIESGOS</b>				<b>CONTROLES</b>			
<p>Información institucional errónea y/o desactualizada</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y seguimiento de las solicitudes de publicaciones en la web relacionadas con Ley de Transparencia y acceso a la información</li> <li>• La encuesta de efectividad y satisfacción 2019 que se encuentra en el Manual de Comunicaciones, la cual se realiza semestralmente y los resultados son presentados en el Comité Directivo para la toma de decisiones.</li> <li>• Estrategia de socialización incluyendo a los colaboradores que no tiene acceso a la tecnología (intranet y correo electrónico)</li> </ul>			

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Versión: 2

Fecha de aprobación: 15/07/2019

Código: 12-00-OD-0001

### TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

### REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

--

### CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

--

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)  
Disposición final: Archivo central

	ELABORÓ	REVISÓ	AVAL DE CALIDAD	APROBÓ
Nombre y apellidos.	Jaime Alberto Rodríguez Marino	Jaime Alberto Rodríguez Marino	Rosa Nohemi Mora Diaz	Victoria Eugenia Martinez Puello
Cargo y/o actividad:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional especializado - Calidad	Gerente
Fecha :	Julio 15 de 2019	Julio 15 de 2019	Julio 15 de 2019	Julio 15 de 2019

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Versión:

2

Fecha de aprobación:

15/07/2019

Código:

12-00-OD-0001



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

|

**INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO**

Logo Subred	Indique el nombre completo del proceso. Ej. Caracterización de proceso Gestión del riesgo.	Indique la versión del documento. La fecha de aprobación y el código será diligenciado por el área de calidad.	Escudo de Bogotá
----------------	--	--	------------------

<b>1. MACROPROCESO:</b>	Indique el macroproceso del cual se deriva el proceso al que se le hará la caracterización. Puede ser: estratégico, misional, apoyo o misional.
<b>3. OBJETIVO:</b>	Indique el propósito general del proceso, debe responder a la pregunta ¿Para qué?, debe ser medible y coherente, con el alcance del documento, su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción.
<b>4. RESPONSABLE:</b>	Registrar el Cargo o Rol del responsable de la aprobación técnica, socialización, ejecución, seguimiento y actualización del proceso. Ejemplos: Director de servicios compartidos, Jefe Oficina de Control Interno, entre otros.
<b>5. ALCANCE:</b>	Describa de manera general los límites del proceso, definiendo su inicio o fin, tome como referencia la primera y la última actividad descrita en el proceso.
<b>6. INDICADORES:</b>	Enuncie los indicadores que usa el proceso para evaluar y hacer seguimiento al objetivo del mismo.
<b>7. SUBPROCESOS O SERVICIOS:</b>	Indique los subprocesos o servicios dependientes del proceso que aquí se describe

**8. SOPORTES NORMATIVOS**

Indique el marco regulatorio nacional que existe en el ordenamiento jurídico que se relacione con el alcance y objetivo del proceso

**9.. DEFINICIONES**

Se deben enunciar las definiciones que permitan el entendimiento del documento o que requiere de alguna aclaración para comprender el contexto del documento, la palabra a definir se marca en negrilla, y se colocan en orden alfabético.

**10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDA	CLIENTE
	Registrar el nombre de un proceso, un cargo o rol, o entidad externa que provee insumos para ejecutar las actividades del proceso. Puede ser un documento, bien o servicio.	Insumo proporcionado por los proveedores. Las entradas pueden ser, información de tipo legal, documentos o necesidades.	Registrar la acción en orden secuencial que hace parte del proceso. Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo. En este campo se puede realizar llamados a otros documentos que se encuentren en ALMERA (Procesos, procedimientos, guías, entre otros) para identificar la relación entre los mismos.	Para la definición de las actividades asociadas al proceso se usa el ciclo PHVA (P=Planear, H= Hacer, V= verificar, A=actuar), en esta casilla por favor escriba la inicial de PHVA acorde a la actividad enunciada.	Detallar los productos (Documentos o registros) que se generan al ejecutar la actividad. Ejemplo: Plan Estratégico aprobado.	Registrar el nombre de un proceso, cargo o rol, o entidades externas que reciben la salida generada de la ejecución de la actividad.

**11. RIESGOS Y CONTROLES**

RIESGOS	CONTROLES
Indique los riesgos asociados al proces. (Referencia en Desarrollo Institucional)	Asocie el control correspondiente al riesgo definido.

**TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
En esta parte se describen los cambios realizados en cada versión del documento, lo anterior permite el control y trazabilidad del mismo; para ello deberá colocar por cada versión la fecha de aprobación de cada una formato (dd-mm-aaaa) y en la descripción, detalle de manera simplificada las modificaciones realizada.		

**REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO**

Relacione el nombre del registro o formato que se genera o soporta la actividad y el código que lo identifica, si se aplica en caso de no generarse ningún registro dejar la casilla en blanco

**CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO**

Señale claramente en dónde, dentro de la Subred, está indicada la utilización del presente proceso, a qué equipo de trabajo va dirigido y la relación existente con otros documentos.

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)

Disposición final: Archivo central

	ELABORÓ	REVISÓ	AVAL DE CALIDAD	APROBÓ
Nombre y apellidos:	Nombre del colaborador que elabora el documento	Nombre del director o líder del proceso	Nombre del profesional de calidad designado para hacer revisión el document tanto de fondo como de	Nombre de la Gerentede la Subred
Cargo y/o actividad:	Cargo del colaborador o líder.	Director, jefe de oficina o líder.	Profesional de apoyo del área de calidad	Gerente
Fecha :	Fecha en que se elaboró el documento.	Fecha en que se revisó por parte de la dirección el documento.	Fecha de aprobación y publicación del documento	Fecha de aprobación y publicación del documento