







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
TRANSACCIONES Y SERVICIOS  
DISTRIBUCIÓN Y ALBERGUE PARES Y/OI

## Proceso Estratégico

COM-CP-001



## Proceso Comunicaciones

3

## Caracterización de Proceso

<b>RESPONSABLE DIRECTIVO:</b>	Jefe Oficina Asesora 115-2 OAP		
<b>OBJETIVO:</b>	Diseñar, implementar y ejecutar las estrategias de comunicación interna y externa para el desarrollo de una adecuada comunicación con las partes interesadas, promoviendo la participación y posicionando la identidad e imagen institucional de la UMV.		
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la identificación y análisis de las necesidades comunicativas de la entidad, continúa con la definición de lineamientos, acciones, actividades y mecanismos de control del proceso y termina con la divulgación de contenidos a través de los canales de comunicación internos y externos dispuestos para tal fin.		
<b>DEPENDENCIA:</b>	Oficina Asesora de Planeación		

PROVEEDORES (Internos / Externos)	ENTRADAS	ACTIVIDADES CICLO PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)	SALIDAS (Productos)	CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS (Internos / Externos)
<b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</li> <li>Alcaldías locales</li> <li>Veedores Ciudadanos</li> <li>Medios de Comunicación</li> <li>Entidades de Control</li> <li>Entidades Distritales</li> </ul> <b>Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección UAERMV</li> <li>Procesos de la UAERMV</li> </ul>	<b>Externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad Vigente</li> </ul> <b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y directrices institucionales</li> <li>Requerimientos de Comunicación</li> <li>Planes de acción</li> <li>Presupuesto asignado</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <p>Definir y establecer protocolos, lineamientos, acciones, actividades y mecanismos de control del proceso.</p> <p><b>HACER</b></p> <p>Producir contenidos impresos, audiovisuales y virtuales sobre los avances y resultados de la entidad para los públicos internos y externos.</p> <p>Ejecutar planes de medios y free press (apariciones gratuitas en medios de comunicación) para posicionar a la UAERMV en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de Comunicaciones.</li> <li>Manual de gestión de comunicaciones</li> <li>Indicadores de gestión del proceso</li> <li>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</li> <li>Caracterización del proceso.</li> <li>Política de Comunicaciones.</li> <li>Plan de acción.</li> <li>Mapa de riesgos.</li> </ul>	<b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcaldía de Bogotá</li> <li>Instituciones Distritales</li> <li>Entes de control</li> <li>Organismos e instancias no estatales.</li> <li>Ciudadanía</li> </ul> <b>Interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección de la UAERMV.</li> <li>Procesos de la UAERMV.</li> </ul> <b>Externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcaldía de Bogotá</li> <li>Instituciones Distritales</li> <li>Entes de control</li> <li>Organismos e instancias no estatales.</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. El Usuario al momento de consultarlo, debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
(BOGOTÁ)

Unidad Administrativa Especial de  
Bogotá para el Manejo Integral del  
Sistema de Agua Potable y Saneamiento Básico

## Proceso Estratégico

### Proceso Comunicaciones

#### Caracterización de Proceso

Código

COM-CP-001

Versión

3



PROVEEDORES (Internos / Externos)	ENTRADAS	ACTIVIDADES CICLO PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) (ámbito distrital.	SALIDAS (Productos)	CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS (Internos / Externos)
<p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección UAERMV</li> <li>Procesos UAERMV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de medios de comunicación.</li> <li>Comunicaciones Oficiales Externas (incluyendo PQRS-D</li> </ul> <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones Oficiales Internas Políticas y directrices.</li> <li>Informes de gestión.</li> <li>Información proveniente de las dependencias.</li> </ul>	<p>Realizar y apoyar actividades y eventos que contribuyan al posicionamiento de la UAERMV.</p> <p>Atender las solicitudes de apoyo de comunicaciones realizadas por las diferentes dependencias de la entidad, y los requerimientos de información de los medios de comunicación y la ciudadanía en general.</p> <p>Diseñar estrategias de comunicación interna y externa.</p>	<p>página web)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de medios ejecutado e información de la entidad enviada a medios de comunicación.</li> <li>Actividades y eventos realizados (Jornadas de rendición de cuentas, diálogos ciudadanos, foros, conversatorios, entre otros)</li> <li>Solicitudes o requerimientos de medios de comunicación y ciudadanía atendidos.</li> <li>Solicitudes de apoyo de las dependencias de la entidad gestionadas.</li> <li>Estrategias de comunicación interna y externa implementadas.</li> </ul>	<p>Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección de la UAERMV.</li> <li>Procesos de la UAERMV.</li> </ul>
<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</li> <li>Concejo de Bogotá</li> <li>Entidades de Control</li> <li>Organismos e instancias no estatales.</li> <li>Ciudadanía.</li> </ul> <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Control Interno</li> </ul>	<p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos Alcaldía de Bogotá</li> <li>Requerimientos de los entes de control</li> <li>Proposiciones del Concejo</li> <li>Solicitudes ciudadanas.</li> </ul> <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Control Interno.</li> <li>Mapa de Riesgos del proceso.</li> <li>PQRSFD.</li> </ul>	<p>Cumplimiento de indicadores de gestión y planes de acción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de no conformidades o salidas no conformes resultantes de auditorías (internas y externas)</li> <li>Observaciones por la Alta Dirección UAERMV.</li> <li>Observaciones de la Asesora de Comunicaciones de la Alcaldía de Bogotá.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramiento implementados</li> <li>Informe de resultados de Auditorías Externas e Internas.</li> <li>Informes para la Oficina de Planeación.</li> <li>Informes para la Alcaldía de Bogotá.</li> <li>Reportes del Plan de Acción.</li> <li>Reportes de Indicadores de Gestión.</li> <li>Acciones implementadas para mitigar los riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcaldía de Bogotá</li> <li>Concejo de Bogotá.</li> <li>Organismos de Control</li> <li>Oficina Asesora de Planeación</li> <li>Oficina de Control Interno</li> <li>Ciudadanía.</li> </ul>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. El Usuario al momento de consultarlo, debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MUTUALIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Seguros y Previsión Social

Proceso Estratégico

Proceso Comunicaciones

Caracterización de Proceso

COM-CP-001

3

Código

Versión



PROVEEDORES (Internos / Externos)	ENTRADAS	ACTIVIDADES CICLO PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)	SALIDAS (Productos)	CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS (Internos / Externos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina Asesora de Planeación</li> <li>Alta dirección UAERMV</li> <li>Oficina Asesora de Planeación</li> <li>Equipo de comunicaciones</li> <li>Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de indicadores del proceso.</li> <li>Resultados del seguimiento y medición de los procesos.</li> <li>Autoevaluación de los Procesos.</li> <li>Informe de resultados de auditorías externas e internas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones para la administración de riesgos del proceso.</li> <li>Acciones correctivas (Planes de Mejoramiento de proceso)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de no conformidades</li> <li>Informes para los entes de control</li> <li>Mitigación de riesgos del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Directivo.</li> <li>Procesos de la entidad</li> <li>Organismos de control.</li> </ul>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. El Usuario al momento de consultarlo, debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
BOGOTÁ

Unidad Administrativa Especial de  
Comunicación y Relaciones Públicas

## Proceso Estratégico

### Proceso Comunicaciones

#### Caracterización de Proceso

Código

COM-CP-001

Versión

3



#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La divulgación de la información de carácter corporativo como memorandos, circulares, directivas, resoluciones, entre otras, serán socializadas por el Proceso de Comunicaciones una vez estas sean remitidas por las áreas responsables, mediante el correo laumvteinforma@umv.gov.co, las carteleras digitales o la Intranet.
- Las solicitudes que se realicen en las diferentes dependencias al Proceso de Comunicaciones, deberán estar soportadas mediante el formato COM-FM-001 o en la aplicación desarrollada para tal fin en la Intranet.
- Para la difusión de la información interna el Proceso de Comunicaciones podrá disponer de los canales internos creados para tal fin.
- Las solicitudes que realicen los medios de comunicación se registrarán mediante el formato COM-FM-002, y serán resueltas por medio de los correos institucionales de los profesionales que tengan a cargo el manejo de las comunicaciones.
- En los manejos de crisis, la Entidad cuenta con el documento COM-MA-002 Manual de Crisis de Comunicaciones, cuyo objetivo es poner a disposición de la Dirección General y las diferentes dependencias de la UAERMV, una guía que entregue parámetros claros de gestión comunicacional para enfrentar eventuales crisis, que permitan a la Entidad y a sus responsables directivos o Voceros designados por la Dirección General, estar mejor preparados para manejar este tipo de situaciones y proteger, tanto en el ámbito interno como externo, los activos de imagen pública y de reputación corporativa de la UAERMV.
- La identidad o imagen corporativa de la UAERMV estará a cargo del Proceso de Comunicaciones y deberá estar en concordancia con el Manual de Identidad vigente de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Las dependencias que requieran construcción de piezas gráficas, estructuración de información, entre otros servicios, deberán hacer la solicitud teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el procedimiento de comunicación interna.
- El Proceso de Comunicaciones es el encargado de proporcionar información rápida y oportuna al público externo en temas relacionados con la gestión de la UAERMV, por lo anterior, se trabajará en forma conjunta con la Subdirección Técnica de Producción e Intervención y la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local, quienes serán los encargados de suministrar dicha información.
- El Proceso de Comunicaciones apoyará y atenderá los temas relacionados con actividades que impulsen y desarrollen Políticas Distritales.
- El Proceso de Comunicaciones será el encargado del manejo de las redes sociales que posibilitan la comunicación digital, como: Facebook, YouTube, Twitter y Blogs, la cual está dirigida al público externo.
- El Proceso de Comunicaciones implementará los canales de comunicación interna para garantizar un flujo de información actualizada y oportuna al público interno.
- El Proceso de Comunicaciones apoyará a las diferentes áreas de la UAERMV en el suministro del material visual (fotos, videos, entre otros) que serán utilizados en presentaciones y/o reuniones internas - externas.
- El Proceso de Comunicaciones mediante su Manual de Gestión de Comunicaciones (COM-MA-001), será el encargado de diseñar, implementar y estructurar toda la información de la UAERMV tanto interna como externa.
- El Proceso de Comunicaciones coordinará con las áreas misionales la información con respecto a las visitas a los frentes de obra para los diferentes medios de comunicación.

PARTICIPANTES (Dependencias o Procesos Relacionados)	PROCEDIMIENTOS PROPIOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS - PROCESO
<p>TODOS LOS PROCESOS TODAS LAS DEPENDENCIAS</p>	<p>VER archivo vigente: SIG-LM-001 LISTADO MAESTRO DE INFORMACION DOCUMENTADA (intranet SIGGESTION: <a href="http://192.168.1.27/intranet/sisgestion/">http://192.168.1.27/intranet/sisgestion/</a>, PROCESOS)</p>	<p>VER archivo vigente: SIG-LM-001 LISTADO MAESTRO DE INFORMACION DOCUMENTADA (intranet SIGGESTION: <a href="http://192.168.1.27/intranet/sisgestion/">http://192.168.1.27/intranet/sisgestion/</a>, PROCESOS)</p>

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. El Usuario al momento de consultarlo, debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MUTUALIDAD  
DE SEGURIDAD VITAL  
CORPORACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Proceso Estratégico**

**Proceso Comunicaciones**

**Caracterización de Proceso**

COM-CP-001

Código

Versión

3



INDICADORES	REQUISITOS NORMATIVOS	RIESGOS	ACTIVOS DE INFORMACIÓN	REGISTROS ASOCIADOS - PROCESO
VER el archivo vigente: INDICADORES en http://www.umd.gov.co→ Transparencia→ Planeación→ Metas, objetivos e indicadores de gestión→ Indicadores (SIG)	VER el archivo vigente: JUR-FM-001 FORMATO MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL - NORMOGRAMA en http://www.umd.gov.co→ Transparencia→ Normatividad→ Normograma	VER el archivo vigente: SIG-FM-007 MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL en http://www.umd.gov.co→ Transparencia→ Planeación→ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano→ Mapa de Riesgos	VER el archivo vigente: ARCHIVO DE REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN en http://www.umd.gov.co→ Transparencia→ Instrumentos de Gestión de Información Pública→ Registros de Activos de Información/ OAP	Sujetos a la aprobación de las Tablas de Retención Documental.

RECURSOS	
Humanos	Tecnológicos
Un(a) Jefe de Oficina Asesora de Planeación Un(a) Profesional Universitario 219-01 Personal contratista vinculado a la Oficina Asesora de Planeación - Proceso COM	Equipos de cómputo Impresora Extensión telefónica
Financieros	Físicos
Recursos de Funcionamiento	Estaciones de trabajo para los servidores públicos del Proceso COM

RESPONSABILIDADES DE COMUNICACIONES DEL PROCESO			
Mensaje ¿Qué?	Emisor ¿Quién?	Medio ¿Cómo?	Receptor ¿A quién?
COMUNICACIONES EXTERNAS	Profesional de comunicaciones	Informe de gestión de las comunicaciones externas /boletines de prensa/actualización página web	Cada vez que se requiera MEDIOS DE COMUNICACIÓN
COMUNICACIONES INTERNAS	Profesional de comunicaciones	Informes de gestión de las comunicaciones internas/boletines internos	Cada vez que se requiera PÚBLICO INTERNO UMW

**REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO TÉCNICO SIG:	Avalado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado:
DIEGO FERNANDO ROMERO LEAL Enlace Proceso COM	Firma:	Firma:
ACOMPANAMIENTO EQUIPO TÉCNICO SIG: CLARA INES SALCEDO ROJAS Profesional Especializada OAP	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Jefe oficina Asesora de Planeación	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección UAERMV SIG

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. El Usuario al momento de consultarlo, debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CORPORALIDAD

Oficina Administrativa Especial de  
Planeación y Seguimiento

## Proceso Estratégico

### Proceso Comunicaciones

#### Caracterización de Proceso

COM-CP-001

Código

Versión

3



#### CONTROL DE CAMBIOS:

VERSION	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección UAERMV SIG
1	Se elabora la caracterización, de conformidad a la Circular 001 de 28-01-2015 con la cual se creó el Proceso Estratégico: COMUNICACIONES (COM), teniendo en cuenta que en la reforma administrativa de 2010 éste proceso desapareció erróneamente.	DICIEMBRE 2016	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se ajusta el Alcance de la Caracterización con el fin que este sea más específica, determinando el inicio y finalización de las actividades.	MARZO 2018	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se ajusta el objetivo ya que estaba orientado a la transmisión de información y no al desarrollo de la comunicación entre la entidad y las partes interesadas. Se actualizó la normatividad relacionada en el documento y se excluyó la que se encontraba derogada como el artículo 232 del Decreto Ley 019 de 2012 relacionado con la publicidad oficial, y declarado inexecutable por la corte constitucional. Se actualizaron las políticas de operación	OCTUBRE 2018	Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. El Usuario al momento de consultarlo, debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV.