



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: PROC-GC-1

Versión: 06

Vigente desde: 06/09/2013

Página 1 de 6

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
2	Septiembre de 2009	Se incluye en riesgos determinados un hipervínculo para consulta de riesgos. Se incluye ciclo PHVA, identificando cada actividad con la letra inicial respectiva (P= planear, H= hacer, V=Verificar y A= Actuar. Se modifican las entradas y salidas.
3	01/09/2010	Se ajusta el objetivo y alcance del proceso, según la dinámica actual del mismo. Se actualizaron los riesgos identificados para el proceso, según los identificados en el mapa de riesgos. Se modifican las entradas y salidas, se modifica la redacción y algunas actividades, se elimina algunas definiciones. Se incluyó dentro de la caracterización la información referida a los indicadores propios del proceso. Se cambia el dibujo del esquema del ciclo PHVA por un esquema más legible.
4	22/08/2011	Se actualizan los riesgos del proceso, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la actualización de los procesos de la entidad.
5	27/07/2012	Se modificó proceso con la actualización de los objetivos estratégicos y de calidad en la parte de indicadores. Se actualizaron el mapa de riesgos vigente y los nombres de los procesos y macro procesos en la interacción, así como los documentos relacionados.
6	01/08/2013	Se fusionaron los procesos de comunicación interna y comunicación externa, en un solo proceso llamado Gestión de las Comunicaciones; se modificaron las entradas y salidas, las actividades, el alcance, el objetivo y en general se articularon los elementos necesarios para el logro de la fusión.

Elaboró: Ricardo Morantes
Natalia Orozco Marín

Cargo: Contratista Profesional Asesoría de Comunicaciones y Prensa
Contratista Profesional Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Alfredo Serrano Zabala

Cargo: Jefe Asesoría de Comunicaciones y Prensa

Aprobó: Alfredo Serrano Zabala

Cargo: Jefe Asesoría de Comunicaciones y Prensa

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

COMUNICACIONES

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: PROC-GC-1

Versión: 06

Vigente desde: 08/08/2013

Página 2 de 6

OBJETIVO	Asesorar en el diseño de planes y estrategias de comunicación interna, externa y digital para la divulgación de los programas, proyectos, actividades varias e incidentes relevantes con el fin garantizar un correcto flujo y acceso a la información, afianzar y fortalecer la imagen corporativa de la Entidad.
ALCANCE	Inicia con las necesidades comunicativas de los procesos y de los incidentes atendidos por la UAECOB, la definición de estrategias, recursos y medios para su satisfacción; continúa con la divulgación interna y externa de la información, con el fin de posicionar la imagen de la UAECOB y satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos; finaliza con la verificación del impacto de las acciones de comunicación implementadas.
LÍDER DEL PROCESO	ALFREDO SERRANO ZABALA

CARACTERIZACIÓN				
¿Quién Suministra?	Entradas	Actividades	Salidas	¿Quién recibe?
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Plan de desarrollo Distrital, Objetivos Estratégicos y Plan Institucional de largo Plazo.	Crear Plan de Acción para la vigencia.	Plan de Acción de la vigencia del Proceso Comunicaciones.	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
MEJORA CONTINUA	Metodología para la identificación de Riesgos. (Mapa de Riesgos).	p Identificar los riesgos inherentes del proceso y controles para su mitigación. Formular el plan de manejo del riesgo, estableciendo cronograma, responsable e indicadores de monitoreo cuando se requiera.	Mapa de Riesgos del proceso Gestión de las Comunicaciones. Plan de manejo del riesgo.	MEJORA CONTINUA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
DIRECCIÓN	Directrices	Planear y elaborar la Estrategia de Comunicaciones	Estrategia de comunicaciones	TODOS LOS PROCESOS
TODOS LOS PROCESOS	Necesidades			

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

COMUNICACIONES

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: PROC-GC-1

Versión: 06

Vigente desde: 08/08/2013

Página 3 de 6

TODOS LOS PROCESOS	Necesidades de desarrollo y divulgación de piezas de comunicación. Necesidad de diseño de campañas.	H	Desarrollar los contenidos escritos, audiovisuales y digitales sobre eventos relevantes, de prevención e institucionales. Socializar al interior y exterior de la Unidad, temas de Atención de Emergencias y Gestión del Riesgo.	Piezas de comunicación. Divulgación de campañas.	ENTES DE CONTROL TODOS LOS PROCESOS COMUNIDAD
	Solicitud de acompañamiento y asesoría en eventos.		Gestión de recursos, designación de acompañamiento y ejecución de eventos.	Registros de Eventos realizados (fotográficos, filmicos, escritos, entre otros).	
	Requerimientos de publicación de información en Página Web, intranet y Redes sociales.		Publicar según solicitudes, temas relacionados con el trabajo realizado por la Entidad y temas de interés.	Publicación según solicitudes en Página Web, intranet, Redes sociales.	
OPERATIVOS GENERALES	Necesidades de asesoría en comunicación de incidentes.		Informar a los medios de comunicación y a la ciudadanía sobre los incidentes relevantes atendidos por la UAECOB.	Información oportuna y pertinente, de acuerdo con la competencia de la Unidad.	MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMUNIDAD
SERVICIO AL CIUDADANO	Informe de satisfacción del cliente. Plan Estratégico del Defensor al Ciudadano		Publicar Informe de satisfacción del cliente. Publicación del Plan Estratégico del Defensor al Ciudadano	Publicación informe Satisfacción del cliente en la Pagina Web. Publicación del Plan Estratégico del Defensor al Ciudadano en la Página web y al interior de la Entidad, permanente y atendiendo sus actualizaciones.	ENTES DE CONTROL TODOS LOS PROCESOS COMUNIDAD

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

COMUNICACIONES

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: PROC-GC-1

Versión: 06

Vigente desde: 08/08/2013

Página 4 de 6

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Plan de Mejoramiento.	V	Seguimiento Plan de mejoramiento de vigencia.	Cumplimiento de las metas establecidas en el plan de mejoramiento del proceso Gestión de las Comunicaciones.	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE ENTES DE CONTROL Y AUDITORÍAS EXTERNAS	Auditorías		Atender los requerimientos del plan de auditoría establecido por los auditores. Cumplir con los estándares establecidos en la Norma que sean de su competencia	Observaciones y/o hallazgos de Auditoría. Acciones correctivas y de mejora	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE ENTES DE CONTROL Y AUDITORÍAS EXTERNAS	
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Plan de Acción Indicadores del Proceso		Seguimiento al plan de Acción. Revisión, registro monitoreo periódico y análisis de los indicadores del proceso.	Cumplimiento de los productos establecidos en el Plan de Acción. Indicadores Actualizados. Resultado de la medición de los indicadores	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA	
PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Estrategia de comunicaciones		A	Seguimiento periódico a los productos de de la Oficina de Comunicaciones y prensa.	Cumplimiento de los compromisos adquiridos.	PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
TODOS LOS PROCESOS	Necesidades					
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Plan de Acción Comunicaciones					

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

COMUNICACIONES

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: PROC-GC-1

Versión: 06

Vigente desde: 08/08/2013

Página 5 de 6

PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Informes de Auditoría, Análisis del producto no conforme, Plan de Acción, Plan de mejoramiento, Plan de manejo del riesgo, Autoevaluaciones del proceso, Indicadores del Proceso, Planes de Manejo del riesgo (mapa de riesgos).	Formular Acciones correctivas, preventivas y de mejora, en el Plan de Mejoramiento. Análisis de indicadores. Gestión de los riesgos Administrativos a través de los planes de manejo del riesgo	Formulación de Acciones correctivas, preventivas y de mejora incluidas en el plan de mejoramiento de la Entidad. Toma decisiones Producto del análisis de indicadores y de la gestión de riesgos administrativos.	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
--	--	---	--	-------------------------------------

RECURSOS

Físicos	Tecnológicos	Humanos
Puesto de trabajo Oficinas UAECOB Vehículo Información Publica Prensa Insumos de Papelería	PC, Impresora, software, cámaras fotográficas, cámara de video, plataforma ofimática, Radioteléfono, Avantel, Grabadora de periodista, Disco Duro Externo, Plataforma Web, Scanner.	Recurso Humano UAECOB

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Divulgar información encaminada al cumplimiento de los objetivos Misionales de la Entidad.
- Realizar acciones que contribuyan a la obtención amplia y suficiente de información sobre las actividades desarrolladas en la UAECOB.
- Mantener actualizados los contenidos de las Plataformas Web y Redes Sociales en beneficio de nuestros usuarios y partes interesadas.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

COMUNICACIONES

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: PROC-GC-1

Versión: 06

Vigente desde: 08/08/2013

Página 6 de 6

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>PROD-GC-01-1 Comunicación organizacional. PROD-GC-01-2 Producción de piezas comunicativas. PROD-GC-01-3 Asesorar y acompañar estratégicamente proyectos de construcción y socialización de conocimiento Bomberil y Gestión del Riesgo. PROD-GC-01-4 Administración de contenidos de sitios Web y redes sociales PROD-GC-01-5 Agencia de Noticias e información pública</p>	<p>Manual de Imagen Institucional Plan de Acción del proceso Gestión de las Comunicaciones Indicadores del proceso Gestión de las Comunicaciones Mapa de riesgos del proceso Gestión de las Comunicaciones Normograma: Ver Normograma Tabla de Retención Documental del proceso Gestión de las Comunicaciones Plan de Mejoramiento del proceso Gestión de las Comunicaciones</p>

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.