

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	FECHA: 13/06/2025
		CÓDIGO: PG02-CP01

OBJETIVO: Promover y fortalecer el conocimiento de la gestión de la SDHT, mediante una comunicación estratégica, innovadora y pedagógica con los distintos públicos con los que interactúa la entidad, para contribuir al fortalecimiento institucional.

ALCANCE: Inicia con la identificación de necesidades de comunicación de la entidad, continúa con la formulación y ejecución del Plan Estratégico de Comunicaciones y finaliza con el seguimiento al plan de mejoramiento.

RESPONSABLE: jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones

BASE LEGAL: véase en el Normograma y la Matriz de requisitos legales ambientales.

REQUISITOS NORMATIVOS: ISO 9001:2015 (Numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.4, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 10)
ISO 14001:2015 (Numerales 5.3, 6, 8, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3)

POLÍTICA(S) MIPG DEL PROCESO:

Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

Ciclo de Actividades - PHVA: Planificar – Hacer – Verificar y Actuar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		FECHA: 13/06/2025
			CÓDIGO: PG02-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Todos los procesos		Necesidades de Comunicación	P	1-Identificar las necesidades de comunicación por parte de los procesos.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Matriz de necesidades de comunicación	Todos los procesos de la entidad	Entes de control
	Gobierno Nacional	Normatividad						
	Alcaldía Mayor	Lineamientos y estrategias Manual de Marca						
Proceso de Comunicaciones Públicas y Estratégicas		Manual de Imagen Institucional						
Comunicaciones públicas y estratégicas		Instructivo del Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT	P	2-Formular el plan de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan de comunicaciones	Todos los procesos de la entidad. Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Entes de control
Proceso de Administración del Sistema de Gestión		Lineamientos para la gestión del riesgo en la Entidad	P	3-Identificar los riesgos y oportunidades del Proceso	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Matriz de riesgos de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Proceso de Administración del Sistema de Gestión	Entes de control

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		FECHA: 13/06/2025
			CÓDIGO: PG02-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso de Administración del Sistema de Gestión Comunicaciones públicas y estratégicas		Lineamientos para la identificación de requisitos legales	P	4-Identificar los requisitos legales y ambientales aplicables	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Normograma	Oficina Asesora de Comunicaciones	Entes de control
Todos los procesos		Información de programas, proyectos, productos y servicios (contenido)	H	1-Realizar comunicados de prensa y boletines informativos y ruedas de prensa	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Sede Electrónica Evidencias enviadas a la Alcaldía Mayor de Bogotá y al Sistema de Información para la Planeación Interna	Todos los procesos de la entidad	Alcaldía Mayor
	Alcaldía Mayor	Plan Distrital de Desarrollo						Entidades Distritales
	Partes interesadas	Solicitudes a través de canal PQRS, Redes Sociales						Entidades del sector Hábitat Entes de control Ciudadanía Medios de comunicación
Todos los procesos de la entidad		Solicitud comunicación interna	H	2-Difundir las estrategias de comunicación interna.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Material comunicativo	Todos los procesos de la entidad	
Todos los procesos de la entidad		Comunicación oficial con información a divulgar	H	3-Difundir información de proyectos, programas, logros, trámites y servicios de la entidad a través de sede electrónica, Facebook, YouTube, Instagram, Twitter y Tiktok	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicación en sede electrónica, Facebook, YouTube, Instagram, Twitter y Tiktok		Ciudadanía Entes de control Medios de comunicación Entidades distritales

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		FECHA: 13/06/2025
			CÓDIGO: PG02-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Todos los procesos de la entidad		Información de programas, proyectos, productos y servicios (contenido)	H	4-Divulgar a la comunidad sobre los diferentes alcances de los programas de la entidad empleando diferentes estrategias como: voz a voz, free press, eventos, entre otros	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Notas de prensa Volantes Eventos	Todos los procesos de la entidad	Ciudadanía Medios de comunicaciones Entidades Distritales
Proceso de Direccionamiento Estratégico		Monitoreos de segunda línea de defensa a los compromisos de la Oficina Asesora de Comunicaciones en Programa Transparencia y Ética Pública	V	1.Hacer seguimiento al Plan Estratégico de comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Sistema de Información para la Planeación Interna	Todos los procesos de la entidad	Alcaldía Mayor Entidades Distritales Entidades del sector Hábitat Entes de control Ciudadanía Medios de comunicación
Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento		Informes de seguimiento de la tercera línea de defensa Control Interno de Gestión						
Comunicaciones públicas y estratégicas		Hoja de vida del indicador	V	2-Realizar seguimiento a los indicadores de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Seguimiento al indicador	Oficina Asesora de Comunicaciones Proceso de Administración del Sistema de Gestión Proceso de Direccionamiento Estratégico	
Proceso de Administración del Sistema de Gestión		Matriz de riesgos de la entidad	V	3-Llevar a cabo el seguimiento a los Riesgos y	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Seguimiento a la matriz de riesgos	Oficina Asesora de Comunicaciones	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		FECHA: 13/06/2025
			CÓDIGO: PG02-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Comunicaciones públicas y estratégicas				oportunidades del proceso			Proceso de Administración del Sistema de Gestión	
Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento		Memorando de programación de auditoría	V	4-Atender auditorías internas	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Acta de auditoría	Oficina Asesora de Comunicaciones	
Comunicaciones públicas y estratégicas		Todos los documentos asociados al proceso					Proceso de Administración del Sistema de Gestión Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento	
Proceso de Administración del Sistema de Gestión Comunicaciones públicas y estratégicas		Matriz de aspectos e impactos ambientales	V	5-Evaluar los aspectos a impactos ambientales del proceso	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Seguimiento a la matriz de aspectos e impactos ambientales	Oficina Asesora de Comunicaciones Proceso de Administración del Sistema de Gestión	
Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento		Plan de mejoramiento	V	6. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento		Seguimiento al plan de mejoramiento	Oficina Asesora de Comunicaciones Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento	
Proceso de Administración del Sistema de Gestión		Mapa de riesgos	A	1-Generar controles más efectivos a los riesgos evaluados y el cumplimiento de las normas.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Mapa de riesgos del proceso Normograma Matriz de requisitos legales ambientales Plan de Mejoramiento	Proceso de Administración del Sistema de Gestión Proceso de Administración del Sistema de Gestión	Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Entidades Distritales Entidades del sector Entes de control
	Entes de control	Resultados de auditorías						
Proceso de evaluación,		Resultados de auditorías						

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		FECHA: 13/06/2025
			CÓDIGO: PG02-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
asesoría y mejoramiento								Ciudadanía
Comunicaciones públicas y estratégicas		Normograma						Medios de comunicación
Proceso de Administración del Sistema de Gestión		Mapa de riesgos	A	2-Identificar nuevos riesgos y oportunidades.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Seguimiento a matriz de riesgos	Proceso de Administración del Sistema de Gestión	
Comunicaciones públicas y estratégicas		Matriz DOFA					Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento	
		Resultados de las auditorías						
Proceso de Administración del Sistema de Gestión		Normograma	A	3-Actualizar normograma, matriz de requisitos legales ambientales	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Normograma actualizado	Proceso de Administración del Sistema de Gestión	
Comunicaciones públicas y estratégicas		Matriz de aspectos e impactos ambientales					Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento	
		Resultados de las auditorías						
Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento		Matriz DOFA	AH	4-Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento	
Comunicaciones públicas y estratégicas		Resultados de las auditorías						

DOCUMENTOS DEL PROCESO:

Véase en el Mapa
Interactivo

MONITOREO Y SEGUIMIENTO:

Véase en indicadores y riesgos del proceso

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		FECHA: 13/06/2025
			CÓDIGO: PG02-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo

PRODUCTOS Y SERVICIOS: No aplica

RECURSOS:

- Suite de Diseño Adobe
- Sede Electrónica plataforma para Intranet y para web)
- Cámara fotográfica
- Cámara de video
- Micrófonos
- Sistema de Información para la Planeación Interna
- Mapa interactivo
- Equipos para transmisión en vivo
- Material de branding
- Talento Humano conformado por profesionales en comunicación y técnicos en diseño gráfico

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

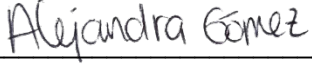
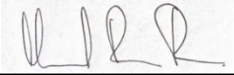
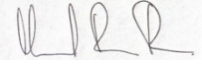
- Véase numeral 5. Lineamientos o políticas de operación en los procedimientos asociados al proceso

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
2018/06/15	10	Se actualizan los requisitos normativos de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, se elimina la NTCGP:1000:2009, se incluye el MIPG, se incluye la identificación de oportunidades del proceso y se eliminan las acciones preventivas dentro de las actividades del "Actuar".
2019/12/04	11	Se elimina la NTCGP: 1000:2009 y se elimina el MIPG dejando solo la ISO 9001:2015 como requisito normativo. Se modificó el responsable de revisar en el cuadro de autoridad, de acuerdo con la actualización del procedimiento PG03-PR05 y en el monitoreo y seguimiento se elimina la palabra SIPI.
2022/11/29	12	Se agregó en los requisitos normativos la ISO 14001 de 2015 Sistema de gestión ambiental, especificando los numerales que aplican al proceso, así mismo se realizó con la ISO 9001 de 2015 Sistema de gestión de calidad, se incluyeron dentro de los ciclos de gestión “hacer” y “verificar”, una actividad de identificación de aspectos e impactos ambientales del proceso en atención a una actividad del PIGA, se ajustó el alcance de la caracterización, adicionalmente, se agregó en la base legal, la matriz de requisitos legales ambientales, se ajustó el ítem de monitoreo y seguimiento, con la frase “véase indicadores del proceso”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN: 13
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	FECHA: 13/06/2025
		CÓDIGO: PG02-CP01

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
13/06/2025	13	Se ajustó la caracterización del proceso a la nueva versión de la plantilla de caracterización del proceso y se actualizaron las actividades, separándolas para tener de manera más detalladas la entradas, salidas y partes interesadas de las acciones y se incluyeron las políticas MIPG asociadas al proceso.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:  Nombre: María Alejandra Gómez Galeano Cargo: Contratista	Firma:  Nombre: Manuel Rincón Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Firma:  Nombre: Manuel Rincón Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones