



PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CC-CP-001

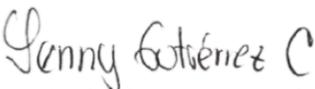
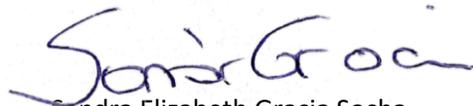
VERSIÓN: 04



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
06/07/2018	01	Creación del documento
02/08/2019	02	Se eliminaron los subprocesos y se incluyó en el formato el ciclo PHVA del proceso.
21/10/2021	03	En el marco de la reestructuración de la Empresa, se actualiza el mapa de procesos y en tal sentido, se ajusta el nombre del proceso, la estructura del objetivo de acuerdo con los parámetros definidos en la plantilla GD-FR-020 y otras generalidades asociadas a las funciones del área.
Ver firma digital de aprobación del documento	04	Teniendo en cuenta el registro de la marca "Cultura Metro" ante la SIC por parte del Metro de Medellín, Se debe generar el cambio en la denominación.

Elaboró	Revisó/Aprobó	Aprobó SIG
 Yenny Elizabeth Gutiérrez Calvo Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	 Sandra Elizabeth Gracia Socha Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (E)* *Resolución N° 187 de 2022	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SIG

DR Daniela Roza Rodríguez – Oficina Asesora de Planeación

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

Documento:
346431



Este documento está firmado digitalmente, por
Marcela Galvis Russi en 2022-04-01 16:28:06
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
<https://metro.analitica.com.co/AZDigital/ControlAdmini.../Descarga>



	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

Objetivo:	Cumplir el derecho ciudadano a la comunicación pública de los proyectos de la EMB durante la construcción, ejecución y operación de las líneas del Sistema Metro, con actividades que promuevan la apropiación del proyecto y contribuyan a la creación de una marca de ciudad fuerte que represente este servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros de Bogotá, apalancado en la definición de necesidades establecidas en el plan anual de adquisiciones de cada vigencia.
Alcance:	El proceso inicia con la creación del plan estratégico de comunicaciones, la identificación de los grupos de valor e interés y la estrategia para gestionarlos y culmina con la definición de los mensajes a divulgar y su socialización.
Líder de Proceso:	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Departamento Nacional de Planeación Gerencia General	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor e interés Lineamientos para la identificación de grupos de valor e interés	P	Identificar los grupos de valor e interés	Oficina de Asuntos Institucionales Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Grupos de valor e interés identificados	Gerencia General Oficina de Asuntos Institucionales Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Otras dependencias de la EMB
Gerencia General	Lineamientos para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones	P	Crear el Plan Estratégico de Comunicaciones	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Plan Estratégico de Comunicaciones	Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p>Oficina de Asuntos Institucionales</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Estrategia de gestión de grupos de valor e interés</p> <p>Plan Estratégico de Comunicaciones</p>	P	Identificar la información a divulgar	<p>Dependencias de origen de la información</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Información identificada para divulgación</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p> <p>Otras dependencias de la EMB</p> <p>Colaboradores externos</p>
<p>Dependencias de origen de la información</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Información identificada para divulgación</p>	H	<p>Construir y publicar los productos de comunicaciones internas y externas</p>	<p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Contenido y productos de comunicaciones internas y externas</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p> <p>Dependencias de la EMB</p> <p>Colaboradores externos</p>

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Dependencias de la EMB	Información identificada para divulgación	H	Implementar la política de protección y tratamiento de datos personales	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Bases de datos reportadas	Superintendencia de Industria y Comercio Dependencias de la EMB
Dependencias de la EMB	Información identificada para divulgación	H	Gestionar la implementación de programas de Responsabilidad Social Empresarial	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Programas de Responsabilidad Social Empresarial	Ciudadanía
Gerencia General	Lineamientos de imagen corporativa y marca EMB Plan Estratégico de Comunicaciones	H	Gestionar la imagen corporativa y marca de la EMB	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Manual institucional de imagen para Metro de Bogotá S.A. Manual de obra Metro de Bogotá S.A.	Junta Directiva Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Colaboradores externos

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Plan Estratégico de Comunicaciones	H	Ejecutar actividades y realizar eventos en el marco del Plan Estratégico de Comunicaciones	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Actividades ejecutadas en el marco del Plan Estratégico de Comunicaciones Eventos realizados	Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Grupos de valor e Interés Colaboradores externos
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Canales de comunicación	H	Administrar y realizar seguimiento a los distintos canales de comunicación de la EMB	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de comportamiento y monitoreo de los canales de comunicación	Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Otras dependencias de la EMB

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Concesionario Interventoría PMO Colaboradores externos	Estrategia de comunicaciones de terceros colaboradores	V	Articular y ejecutar el plan estratégico de comunicaciones con los terceros colaboradores	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de análisis a la estrategia de comunicaciones de terceros colaboradores Observaciones para ajustar comunicaciones de terceros colaboradores	Dependencias de la EMB Colaboradores externos
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Actividades del Plan Estratégico de Comunicaciones ejecutadas Eventos realizados	V	Realizar la medición de impacto de las comunicaciones sujeto a los recursos disponibles	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de análisis de impacto de las comunicaciones EMB	Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Indicadores del proceso Metas de la gestión del proceso	V	Hacer seguimiento a la meta e indicadores del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de seguimiento a indicadores	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de seguimiento a indicadores PQRS relacionados con comunicaciones Monitoreo de medios Reporte de análisis de impacto de las comunicaciones EMB	A	Identificar oportunidades de mejora y llevarlas a cabo	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Oportunidades de mejora identificadas Plan de implementación de las mejores al proceso	Oficina Asesora de Planeación Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
PROCEDIMIENTOS /METODOLOGÍAS	REGISTROS
Ver listado maestro de documentos	Ver tablas de retención documental Ver listado maestro de documentos externos

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver Organigrama	Equipos de cómputo y periféricos	Suite de Adobe Licencia Pro Flickr Google analytics Permisos para monitoreo de redes sociales Permiso para monitorear medios de comunicación Equipos audiovisuales

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 04	

CONTROLES		
CONTROL	RESPONSABLE	RIESGO QUE MITIGA
Ver matriz de riesgo del proceso		

REQUISITOS		
SIG	MIPG	LEGALES
Dimensión Tercera (3): Gestión con Valores para el Resultado, 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Dimensión N.3 Gestión con Valores para Resultados Dimensión N.5 Información y Comunicación	Ver Nomograma

INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
Ver ficha de indicadores del proceso			

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.