

	PROCESO: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
28/10/2021	01	Creación del documento.
21/02/2022	02	Ajuste del objetivo.
28/03/2022	03	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 del proceso a “Cultura Ciudadana”.
Ver firma digital de aprobación del documento	04	Actualización general de las actividades del proceso, responsables y productos. Ajuste en la interacción de las fases del ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SG
 Juan Mauricio Ruiz Correa Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Manuel Julián Arias Bolaño Representante de la Alta Dirección SG (E)* *Resolución N°353 de 2023

 Diana Marcela Aponte – Oficina Asesora de Planeación

La Empresa Metro de Bogotá 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

Objetivo:	Propiciar interacciones basadas en la empatía, la confianza y el respeto entre los diversos actores involucrados en la construcción y posterior operación del metro de Bogotá, particularmente con la ciudadanía, para entender y atender eficazmente los impactos derivados de las obras, y generar, desde una narrativa positiva y de manera temprana, una cultura de apropiación, disfrute y uso adecuado del metro, sus equipamientos y espacios públicos, partiendo de un enfoque de cultura ciudadana, apalancado en la definición de necesidades establecidas en el plan anual de adquisiciones de cada vigencia.
Alcance:	El proceso inicia con la identificación de necesidades a partir de las cuales se diseña un plan de acción de cultura ciudadana que responda a las necesidades que debe atender la Empresa Metro de Bogotá. Una vez implementado el plan de acción la Empresa Metro de Bogotá hace un proceso de revisión e impacto para replicar las buenas prácticas y corregir acciones.
Tipología de proceso:	Proceso Estratégico
Área:	GCC - Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Líder de Proceso:	Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Externo: Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte Interno: Gerencia General	Normas, lineamientos, políticas, manuales, circulares, guías. Lineamientos del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá Direccionamiento Estratégico Institucional	P	Definir de los lineamientos para la elaboración de la política de cultura ciudadana	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Política de Cultura Ciudadana	Externo: Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte Interno: Gerencia General

La Empresa Metro de Bogotá 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p>Externo:</p> <p>Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte</p> <p>Interno:</p> <p>Gerencia General Proceso de Cultura Ciudadana / GCC</p>	Política de Cultura Ciudadana	P	Identificar necesidades para la construcción del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá Ver CM-DR-001 Plan de acción Cultura Ciudadana	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Plan de acción de cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	<p>Interno:</p> <p>Gerencia General Proceso de Cultura Ciudadana / GCC</p>
<p>Internos:</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica / OAP Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP Proceso de Gestión de Riesgos / GR</p>	<p>Normas, lineamientos, políticas, manuales, circulares, guías.</p> <p>Direccionamiento Estratégico Institucional</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG</p>	P	Formular las actividades administrativas orientas a la gestión del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<p>Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional</p> <p>Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional</p> <p>Formulación de matriz de Riesgo del proceso</p>	<p>Internos:</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica / OAP Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP Proceso de Gestión de Riesgos / GR</p>

La Empresa Metro de Bogotá 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Interno: Proceso de Cultura Ciudadana / GCC	Plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	H	Ejecutar y documentar las actividades del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá Ver documento CM-DR-001 Plan de acción Cultura Ciudadana y CM-PR-001 Procedimiento Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Colaboradores externos	Procedimientos, lineamientos, resoluciones, presentaciones, entre otros. Soporte de ejecución de actividades del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	Interno: Todos los procesos de la EMB Colaboradores externos
Interno: Proceso de Cultura Ciudadana / GCC	Ejecución de actividades del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	V	Realizar la evaluación de los resultados del Plan de Acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá Ver CM-DR-001 Plan de acción Cultura Ciudadana	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de la evaluación de los resultados	Interno: Gerencia General Proceso de Cultura Ciudadana / GCC

La Empresa Metro de Bogotá 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Interno: Proceso de Cultura Ciudadana / GCC	Metas de la gestión del proceso Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional Formulación de matriz de Riesgo del proceso	V	Hacer seguimiento a la gestión y desempeño del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de satisfacción de usuarios del proceso Reporte seguimiento a Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Reporte seguimiento al Plan de Fortalecimiento Institucional Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso	Internos: Proceso de Cultura Ciudadana / GCC Proceso de Planeación Estratégica / OAP Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP Proceso de Gestión de Riesgos / GR

La Empresa Metro de Bogotá 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p>Externos:</p> <p>Entes de Control</p> <p>Grupos de valor e interés</p> <p>Internos:</p> <p>Proceso de Cultura Ciudadana / GCC</p> <p>Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión / OCI</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica / OAP</p> <p>Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP</p> <p>Proceso Gestión de Riesgos / GR</p>	<p>Informes de auditoría internas y externas.</p> <p>Reporte seguimiento a Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional</p> <p>Reporte seguimiento al Plan de Fortalecimiento Institucional (plan de sostenibilidad)</p> <p>Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso</p>	A	Ejecutar acciones y/o planes de mejoramiento necesarios para cerrar las brechas identificadas	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Plan de mejoramiento	<p>Externos:</p> <p>Entes de Control</p> <p>Grupos de valor e interés</p> <p>Internos:</p> <p>Proceso de Cultura Ciudadana / GCC</p> <p>Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión / OCI</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica / OAP</p> <p>Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP</p> <p>Proceso Gestión de Riesgos / GR</p>

La Empresa Metro de Bogotá 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 04	

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	Puesto de trabajo, mobiliario, instalaciones locativas, redes de cómputo, red eléctrica y de comunicación.	Suite de Adobe Licencia Pro Flickr Google analytics Permisos para monitoreo a redes sociales Permiso para monitorear medios de comunicación Equipos audiovisuales

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

REQUISITOS		
SG	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 Normograma

INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
Ver ficha del indicador			

La Empresa Metro de Bogotá 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.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-CP-001 Caracterización proceso Cultura Ciudadana_V.04

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20231220-162456-43d222-25519327

Creación:2023-12-20 16:24:56

Estado:Finalizado

Finalización:2023-12-20 16:40:28



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Manuel Julián Arias Bolaño

85373543

manuel.arias@metrodebogota.gov.co

Profesional Especializado 06

EMB

REPORTE DE TRAZABILIDAD

CM-CP-001 Caracterización proceso Cultura Ciudadana_V.04

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20231220-162456-43d222-25519327

Creación:2023-12-20 16:24:56

Estado:Finalizado

Finalización:2023-12-20 16:40:28



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Manuel Julián Arias Bolaño manuel.arias@metrodebogota.gov.co Profesional Especializado 06 EMB	Aprobado	Env.: 2023-12-20 16:24:56 Lec.: 2023-12-20 16:26:11 Res.: 2023-12-20 16:40:28 IP Res.: 191.95.55.242