



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: EGE-FO-01

CARACTERIZACIÓN  
PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 2.0

RESPONSABLE:

Coord. Comunicaciones

PROCESOS INVOLUCRADOS:

Todos los procesos del SETP Santa Marta

FECHA: 29 de Septiembre de 2021

OBJETIVO: Visibilizar a través de la Comunicación asertiva los avances del proyecto, dirigido al público interno y externo.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
*Distrito de Santa Marta *Procesos misionales	*Entes gubernamentales, distritales y demás fuentes de información de la Entidad. *Plan de acción de cada área	Planear la elaboración de productos comunicacionales asociados al material compilado desde las áreas de la entidad, sin perder la línea del gobierno distrital, así, como el planear el diseño de piezas informativas y material POP según la necesidad y las actividades externas que se programen para dar a conocer el sistema.	Plan de comunicaciones de la entidad, estrategias de Comunicaciones	Funcionarios y Contratistas SETP, opinión pública, gobierno departamental y distrital, Ministerio de transporte.
SETP Santa Marta	Área de Comunicaciones	P Planificación del Informe de seguimiento, revisión y evaluación del proceso comunicativo para ser presentados ante el Ministerio y la UMUS ( Grupo de Movilidad Urbana Sostenible).	Presentación de Informe	Gobierno Nacional, Ministerio de Transporte, Sistemas estratégicos del país, gestión de Comunicaciones
SETP Santa Marta	Cronograma de Eventos	Planificación de Eventos, Ruedas de Prensa, actividades con fines noticiosos	Estrategias de Comunicaciones	Funcionarios y Contratistas SETP , Opinión Publica, medios de comunicación,
Suministro de información de interés por parte de las áreas	Plan de acción de cada área	Diseñar, producir piezas y /o elementos informativos y comunicativos acorde a la estrategia de socialización para el reconocimiento de la entidad ante la opinión pública, enviados a través de los medios y canales de comunicación de la oficina de prensa de la Alcaldía Distrital, así mismo a través de los medios de comunicación propios del SETP Santa Marta.	Productos escritos como boletines de prensa, foto noticias o comunicados, productos audiovisuales multiplataforma, piezas para redes sociales, piezas para medios impresos, cuñas radiales, spot para televisión, medios propios, web institucionales y propias.	Funcionarios y Contratistas SETP , Opinión Publica, medios de comunicación, Ministerio de Transporte, Distrito de Santa Marta.
Suministro de información de interés por parte de las áreas	Área de Comunicaciones	H Informe de seguimiento, revisión y evaluación del proceso comunicativo para ser presentados ante el Ministerio y la UMUS ( Grupo de Movilidad Urbana Sostenible).	Productos como elaboración de informe de actividades que incluye fotografías, videos, reporte de publicaciones; envío a través de grupo WhatsApp las publicaciones más destacadas de las actividades realizadas por el SETP.	Gobierno Nacional, Ministerio de Transporte, Sistemas estratégicos del país, gestión de Comunicaciones,
Suministro de información de interés por parte de las áreas	Insumos suministrados por cada área del SETP Santa Marta	Elaboración de Productos: Diseño gráfico como creación de la imagen, logo, carnets o escarapelas, material POP (Cuando amerite), escritos como: boletines de prensa, foto noticias o comunicados, productos audiovisuales, multiplataforma, fotografías, apoyo logístico: Reserva del lugar del evento, refrigerios y/o alimentos y bebidas (de acuerdo a la actividad), animador, sonido, orden del día, minuto a minuto, mapa del evento,	Desarrollo del Evento	Funcionarios y Contratistas SETP - medios de comunicación, opinión pública
Gestión de Comunicaciones	Reunión estratégica de la gestión de comunicaciones	V Reuniones periódicas del equipo de comunicaciones con el propósito de evaluar el impacto de hechos noticiosos, balance de las actividades adelantadas en el área con el fin de detectar oportunidades de mejora ante las debilidades presentadas e identificadas. Medición y monitoreo del impacto en medios de comunicación Realizar monitoreo a medios externos y free - press Auditorias	Impactos medios externos	Gestión de Comunicaciones
Proceso Gestión de Comunicaciones	Área de Comunicaciones	A Oportunidades de Mejora Acciones correctivas	Oportunidades de Mejoras.	Opinión pública, medios de comunicación, gremios del transporte público colectivo,



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

CÓDIGO: EGE-FO-01

**CARACTERIZACIÓN  
PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

VERSIÓN: 2.0

**RESPONSABLE:**

Coord. Comunicaciones

**PROCESOS INVOLUCRADOS:**

Todos los procesos del SETP Santa Marta

**FECHA:** 29 de Septiembre de 2021

**OBJETIVO:** Visibilizar a través de la Comunicación asertiva los avances del proyecto, dirigido al público interno y externo.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
<b>MARCO LEGAL</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia, Artículo 2 y Artículo 20.</li> <li>• Marco de Política de Reasentamiento para los proyectos Nacionales de Movilidad Urbana SITM – SETP</li> <li>• Marco de Política de Reasentamiento</li> <li>• Norma NTC - ISO 9001</li> <li>• Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</li> <li>• Decreto 103 de 2015, "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".</li> </ul>		<p><b>Físicos:</b> Oficina dotada y Sala de reuniones  <b>Humanos:</b> Coordinador Talento Humano  <b>Ambiente de Trabajo:</b> Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuados  <b>Financieros:</b> Rubro Presupuestal Aprobado para Capacitación</p>		<p><b>INDICADORES:</b> Ver Indicadores del Proceso</p>
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		<b>CONTROLES:</b> Ver mapa de riesgo del proceso		
<a href="https://setpsantamarta.gov.co/que-es-setp/mapa-de-procesos-setp/">https://setpsantamarta.gov.co/que-es-setp/mapa-de-procesos-setp/</a>				
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>		
<b>NTC ISO 9001</b>		<b>MECI 2014</b>		
5.1.2 Enfoque al cliente 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente 10 Mejora		2.1 Componente Autoevaluación Institucional 2.3 Componente Planes de Mejoramiento 3. Eje Transversal Información y Comunicación		
<b>ELABORO:</b> Belquis Orozco		<b>REVISO:</b> Esmeralda Díaz Mantilla		<b>APROBO:</b> Diego López Ortega
<b>CARGO:</b> Apoyo Gestión de Comunicaciones		<b>CARGO:</b> Responsable de Calidad		<b>CARGO:</b> Gerente
<b>FECHA:</b> 29 de Septiembre de 2021		<b>FECHA:</b> 29 de Septiembre de 2021		<b>FECHA:</b> 29 de Septiembre de 2021