
 <p>INDERBU Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: PE.01-F01
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	VERSIÓN: 03
		FECHA:

PROCESO:	Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamiento	ESTRATEGICO_X_MISIONAL__APOYO__SEGUIMIENTO Y CONTROL__
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar estratégicamente las comunicaciones, el marketing y el relacionamiento del INDERBU informando de manera continua, incrementando el posicionamiento del portafolio de servicios, y fortaleciendo el relacionamiento con los actores clave; propendiendo por la participación ciudadana, la visibilidad de los resultados de gestión, la proyección de la imagen institucional e identidad organizacional, para lograr un alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.	
LIDER DEL PROCESO	Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	


FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Entidades gubernamentales Todos los procesos Direccionamiento y Planeación Integral	Normatividad aplicable al proceso Necesidades de comunicación Plan Estratégico Institucional.	P	Definir y/o actualizar la política de comunicaciones y el manual de imagen de la entidad	Política de Comunicaciones Plan de Acción de comunicaciones Manual de Imagen Institucional	Todos los procesos Partes interesadas
Todos los procesos	Necesidades de cada proceso Plan estratégico de Comunicaciones		Definir estrategias, instrumentos y mecanismos para las comunicaciones interna y externas de la entidad	lineamientos para las comunicaciones interna y externas	Todos los procesos
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamiento	Requisitos institucionales de publicidad		Diseñar la publicidad de los eventos misionales y organizacionales	Publicidad organizacional	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de cada proceso		Organización de canales de información Institucionales	Canales de información definidos y organizados	Todos los procesos
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamiento	Información de los eventos Parámetros de divulgación Canales de Comunicación Manual de imagen institucional		H	Difundir la información de los eventos de la entidad	Información Divulgada

INDERBUInstituto de la Juventud, el Deporte
y la Recreación de Bucaramanga**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO****CÓDIGO: PE.01-F01****CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS****VERSIÓN: 03****FECHA:**

FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento	Normatividad Políticas Estratégicas institucionales	Implementar estrategias para la Atención al Ciudadano	Estrategias implementadas para la atención al ciudadano	Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento	Información completa del evento o el hecho a difundir Requisitos institucionales	Elaborar boletines de prensa	Boletín de prensa	Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento Partes interesadas
Todos los procesos Partes interesadas Ciudadanía	Información completa del evento o el hecho a difundir Necesidad de un proceso Requisitos institucionales	Actualizar las redes sociales	Publicaciones en las diferentes redes sociales	Todos los procesos Partes interesadas Ciudadanía
Todos los procesos	Necesidades de los diferentes procesos y logros de los deportistas	Producir de eventos	Realización del evento misional	Ciudadanía
Todos los procesos	Necesidades de los diferentes procesos	Realizar piezas gráficas para las publicaciones y comunicaciones de la entidad	Piezas gráficas	Todos los procesos
Todos los procesos Partes interesadas Ciudadanía	Información completa del evento o el hecho a difundir Necesidad de un proceso Requisitos institucionales Resultados deportivos de los deportistas Reconocimientos de la institución Promoción de la oferta institucional	Mantener actualizado el sitio web de la entidad	Publicaciones en el sitio web	Todos los procesos Partes interesadas Ciudadanía

 INDERBU Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: PE.01-F01
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	VERSIÓN: 03
		FECHA:

FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Todos los procesos	Información completa del informe o presentación	Realizar presentaciones e informes institucionales	Presentación o informe diseñado y diagramado Rendición de cuentas	Todos los procesos Partes interesadas Entes de control Ciudadanía	
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento	Herramientas de control del proceso	V	Revisar, Analizar y Evaluar la ejecución del proceso	Resultados de evaluación y desempeño del proceso Recomendaciones para la mejora del proceso	Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento	Variables, datos, reportes e información para la medición de los indicadores de Gestión del proceso.		Realizar medición y análisis de los indicadores de gestión del proceso para la toma de decisiones	Informe de análisis de los indicadores de gestión	Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento Evaluación, seguimiento y control Mejoramiento de la Gestión Organizacional
Gestión de la Comunicación, Marketing y Relacionamento Evaluación, seguimiento y control Mejoramiento de la Gestión Organizacional Direccionamiento y Planeación Integral	Informes de auditoría Informe de análisis de los indicadores de gestión Recomendaciones para la mejora Informe de revisión por la Dirección	A	Formular e implementar las acciones de mejora resultante de las actividades normales de control, seguimiento y evaluación.	Acciones de mejora	Evaluación, seguimiento y control Mejoramiento de la Gestión Organizacional
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS		REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015		REQUISITO MECI	
Véase Nomograma de la entidad		4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 8.5, 9.1, 9.3			
Véase Matriz de requisitos legales de SST					
RIESGOS DEL PROCESO		Véase Mapa de Riesgos de Gestión- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -Mapa de Riesgos de corrupción (página web www.inderbu.gov.co)			

 INDERBU <small>Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: PE.01-F01
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	VERSIÓN: 03
		FECHA:

FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	Humanos: Personal competente para el proceso Infraestructura: Puesto de Trabajo Financieros: Presupuesto Tecnológico: Computador, herramientas tecnológicas.			
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
Véase Listado Maestro de documentos		INDICADORES Véase tablero de indicadores		
CONTROL DE CAMBIOS				
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO		REVISADO POR	VERSIÓN
19 de mayo de 2021	Emisión Inicial		María Shirley Rodriguez	1