



PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CC-CP-001


VERSIÓN: 05



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.
01/04/2022	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.
Ver firma digital de aprobación del documento	05	En el marco del Acuerdo 007 de 2025 "Por medio del cual se adopta la estructura organizacional de la Empresa Metro de Bogotá S.A" Se realiza actualización general del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó SG
 Daniela Rangel Rodríguez Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<i>Ver firma digital</i> Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<i>Ver firma digital</i> Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SG

**DR** Apoyo metodológico: Daniela Rozo Rodríguez – 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.

Documento:  
1083728



Este documento está firmado digitalmente, por ADRIANA PATRICIA DEL PILAR PADILLA LEAL en 2026-01-09 12:13:18  
Claudia Marcela Galvis Russi en 2026-01-15 15:50:17  
Para descargar la versión digital firmada puede escanear el código QR o dirigirse a <https://metro.analitica.com.co/ACDigital/ControlAdmin/BajarArchivo.php?AId=1083728>





	PROCESO: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	

<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Alcance:</b>	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.
<b>Líder de Proceso:</b>	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Externos:</u> Departamento Nacional de Planeación  <u>Internos:</u> 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 Asesora de Planeación  Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Grupos de valor e interés identificados	<u>Internos:</u> Gerencia General  Proceso de Planeación Institucional  Proceso Comunicación Corporativa  Todos los procesos de la EMB

*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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<b>Internos:</b> Gerencia General	Lineamientos para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones  Direccionamiento Estratégico Institucional	<b>P</b>	Diseñar y liderar el Plan Estratégico de Comunicaciones de la EMB, orientado a fortalecer la estrategia de comunicación y el relacionamiento tanto interno como externo de la entidad	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Plan Estratégico de Comunicaciones	<b>Internos:</b> Gerencia General  Proceso Comunicación Corporativa
<b>Internos:</b> Proceso de Cumplimiento y Anticorrupción  Proceso Comunicación Corporativa  Todos los procesos de la EMB  Proceso Gestión Social, Ambiental y Social	Estrategia de gestión de grupos de valor e interés  Plan Estratégico de Comunicaciones	<b>P</b>	Identificar y dirigir la divulgación de información institucional	Dependencias de origen de la información  Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Información identificada para divulgación	<b>Internos:</b> Gerencia General  Proceso Comunicación Corporativa  Todos los procesos de la EMB  <b>Externos:</b> Colaboradores externos

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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CC-CP-001

VERSIÓN: 05



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

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p><b><u>Internos:</u></b> Gerencia General</p> <p>Proceso Gestión de Riesgos</p>	Matriz de riesgos EMB	<b>P</b>	Definir lineamientos de comunicación para situaciones críticas y de contingencia, asegurando coherencia con la gestión de riesgos, seguridad y continuidad operativa	Gerencia de Comunicación, Ciudadanía y Cultura	Manual de comunicaciones para situaciones de crisis	<p><b><u>Internos:</u></b> Gerencia General</p> <p>Todos los procesos EMB</p> <p><b><u>Externos:</u></b> Grupos de valor e interés</p>
<p><b><u>Internos:</u></b> Procesos de origen de la información</p> <p>Proceso Comunicación Corporativa</p>	Información identificada para divulgación	<b>H</b>	Construir y publicar los productos de comunicaciones internas y externas	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Contenido y productos de comunicaciones internas y externas	<p><b><u>Internos:</u></b> Gerencia General</p> <p>Proceso Comunicación Corporativa</p> <p>Todos los procesos de la EMB</p> <p><b><u>Externos:</u></b> Colaboradores externos</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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: CC-CP-001



VERSIÓN: 05



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



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<b>Internos:</b> Gerencia General	Lineamientos de imagen corporativa y marca EMB  Plan Estratégico de Comunicaciones	<b>H</b>	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.	<b>Internos:</b> Junta Directiva  Gerencia General  Proceso Comunicación Corporativa  <b>Externos:</b> Colaboradores externos
<b>Internos:</b> Proceso Comunicación Corporativa	Plan Estratégico de Comunicaciones  Grupos de valor e interés identificados	<b>H</b>	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	<b>Internos:</b> Gerencia General  Proceso Comunicación Corporativa  Grupos de valor e Interés  <b>Externos:</b> Colaboradores externos

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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<b>Internos:</b> Proceso Comunicación Corporativa	Canales de comunicación Información identificada para divulgación	H	Administrar y realizar seguimiento a los distintos canales de divulgación de la EMB	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de comportamiento y monitoreo de los canales de divulgación	<b>Internos:</b> Gerencia General  Proceso Comunicación Corporativa  Todos los procesos de la EMB
<b>Internos:</b> Proceso Comunicación Corporativa	Manual de comunicaciones para situaciones de crisis	H	Implementar el Manual de comunicaciones para situaciones de crisis	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Acciones implementadas para el manejo de comunicaciones y gestión de crisis	<b>Internos:</b> Gerencia General  <b>Externos:</b> Ciudadanía  Autoridades competentes  Medios de comunicación  Concesionario

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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p><b>Internos:</b> Proceso comunicación corporativa</p> <p>Proceso Gestión Social, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Lineamientos del plan de acción de Cultura Ciudadana</p> <p>Normas y políticas de participación ciudadana</p> <p>Reportes de PQRS</p>	<b>H</b>	Liderar la divulgación de las políticas de participación ciudadana y gestión social.	Gerencia de Comunicaciones, ciudadanía y Cultura	Contenido y productos de comunicaciones divulgadas	<p><b>Internos:</b> Gerencia General</p> <p>Todos los procesos de la EMB</p> <p><b>Externos:</b> Todos los grupos de interés</p>
<p><b>Externos:</b> Concesionario</p> <p>Interventoría</p>	Estrategia de comunicaciones del concesionario	<b>V</b>	Articular y verificar la ejecución del plan estratégico de comunicaciones del concesionario, identificando ajustes necesarios	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de la estrategia de comunicaciones del concesionario.	<p><b>Internos:</b> Dependencias de la EMB</p> <p><b>Externos:</b> Colaboradores externos</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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<b>Internos:</b> Proceso Comunicación Corporativa	Actividades del Plan Estratégico de Comunicaciones ejecutadas	V	Realizar la medición de impacto de las comunicaciones generadas desde la GCC, sujeto a los recursos disponibles	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte de análisis de impacto de las comunicaciones EMB	<b>Internos:</b> Gerencia General  Proceso Comunicación Corporativa  <b>Externos:</b> Colaboradores externos
	Eventos realizados					
	PQRS relacionados con comunicaciones					
	Monitoreo de medios y resultados de mediciones de impacto					
<b>Internos:</b> Proceso Comunicación Corporativa	Indicadores del proceso PAII	V	Hacer seguimiento al cumplimiento de metas e indicadores del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Reporte y resultados de seguimiento a indicadores	<b>Internos:</b> Proceso Comunicación Corporativa
	Metas de la gestión del proceso					



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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS					
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE				
<b>Interno:</b> Proceso Comunicación Corporativa	Reporte de seguimiento a indicadores	<b>A</b>	Identificar y realizar las acciones de mejora	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Planes de mejoramiento	<b>Interno:</b> Gerencia General				
	PQRS relacionados con comunicaciones									
	Monitoreo de medios									
	Reporte de análisis de impacto de las comunicaciones EMB						Lecciones aprendidas / Buenas prácticas	Proceso Evaluación y mejoramiento de la Gestión		
	Seguimiento de Cronogramas o planes de trabajo									
	Resultados de Indicadores de gestión								Plan de implementación de las mejores al proceso	Proceso Comunicación Corporativa
	Resultados de auditorías									

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

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: COMUNICACIÓN CORPORATIVA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: CC-CP-001	VERSIÓN: 05	

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver Organigrama	Equipos de cómputo y periféricos	Suite de Adobe Licencia Pro Flickr X Premium Permiso para monitorear medios de comunicación Equipos audiovisuales

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 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.