TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES**	**Código: C-SC-001** **Versión: 0** **Fecha: Diciembre de 2025**

TIPO DE PROCESO | **ESTRATÉGICO** ■ | **MISIONAL** ☐ | **APOYO** ☐ | **EVALUACIÓN** ☐

Objetivo: Diseñar, planificar y ejecutar la estrategia de Comunicaciones, que permita la información oportuna, clara y coherente, fortaleciendo el posicionamiento e imagen institucional de TRANSMILENIO S.A. asegurando una comunicación efectiva con los grupos de interés

Alcance: El proceso de Comunicaciones inicia con la planeación y definición de la estrategia de comunicaciones, alineada con los objetivos institucionales y finaliza con la evaluación de resultados y la implementación de acciones de mejora continua. Incluye la gestión de contenidos, diseño gráfico, medios, canales y relaciones comunicacionales con los públicos internos y externos, garantizando la coherencia del mensaje institucional, la visibilidad de la gestión y el fortalecimiento de la imagen y reputación de la Empresa. Aplica a todas las dependencias que requieran apoyo en la divulgación de información, posicionamiento institucional o relacionamiento con los grupos de interés.

El proceso cubre los siguientes componentes:

- Prensa y Comunicaciones Externas.
- Comunicación Organizacional.
- Diseño Gráfico

Líder del Proceso: Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

Participantes: en el desarrollo de las actividades del proceso intervienen los Trabajadores Oficiales y los Empleados Públicos de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, así como los responsables de las demás dependencias que se encuentran relacionados con dicho proceso.

ENTRADAS			ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	**PROVEEDOR**					**NOMBRE**	**CLIENTE**
Plan de Desarrollo Distrital Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)	Alcaldía Mayor Proceso: Planeación Institucional Administración Central	**P**	Formular y elaborar el Plan de Acción y los demás planes institucionales y proyectos de inversión según corresponda y que requiera el proceso	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico	Plan de Acción Proyectos de inversión y otros planes institucionales	Proceso: Planeación Institucional Comunicaciones
			Definir la estrategia de Comunicaciones hacia los grupos de interés	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico	Estrategia de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario - SCRU	Proceso: Planeación Institucional Comunicaciones
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Comunicaciones	**H**	Implementar acciones de comunicación externa dirigidas a los grupos de interés.	Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas	Soportes de las Estrategias de Comunicación externa implementadas	Proceso: Comunicaciones Todos los procesos Grupos de Interés
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés		Implementar acciones de comunicación interna dirigidas a los grupos de interés.	Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional	Soportes de las Estrategias de Comunicación interna implementadas	Proceso: Comunicaciones Todos los procesos Grupos de Interés
Estrategia de Comunicaciones a implementar	Proceso: Gestión Grupos de Interés		Liderar y coordinar el diseño y producción de piezas gráficas como apoyo a la estrategia de Comunicaciones	Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico	Piezas gráficas diseñadas y producidas	Proceso: Todos los procesos Grupos de Interés
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos definidos Instrumentos de gestión Reportes de seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), Informe de PQRS	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Comunicaciones Entes de Control y vigilancia Entidades del orden nacional y Distrital Directivos y equipos de trabajo relacionados	**V**	Realizar el seguimiento, monitoreo, verificación, análisis y reporte del desarrollo de las actividades definidas en las estrategias de comunicación externa, comunicación interna y diseño gráfico, así como el avance de los compromisos establecidos en la Plataforma Estratégica y de desempeño de los instrumentos de gestión de la Entidad	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico	Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de gestión Informes de seguimiento	Comité de Gerencia Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso: Planeación institucional, Comunicaciones Relacionamiento con Grupos de Interés Grupos de Interés
Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) Informe de PQRS Encuesta de Satisfacción	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Comunicaciones	**A**	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional Profesional Especializado (Grado 05) - Publicidad y Diseño Gráfico	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, Planes de mejoramiento	Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión, Comunicaciones Grupos de Interés

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES**	**Código: C-SC-001** **Versión: 0** **Fecha: Diciembre de 2025**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO**	■	**MISIONAL**	☐	**APOYO**	☐	**EVALUACIÓN** ☐

PRODUCTOS FINALES: Estrategias de Comunicación Implementadas

POLITICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Los registros generados en el desarrollo del proceso que se encuentran referenciados en los formatos del proceso, detallados en listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y las Tablas de Retención Documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Los activos de información se encuentran en las Tablas de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos. Contratistas de apoyo	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, teléfonos, impresoras, plotter, carteleras digitales, intranet, celulares, tarjetas de funcionario, licencias de software de diseño, tabletas digitalizadoras, equipos de producción audiovisual, Sistema de Gestión Documental.	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
Trámite Tarjeta Tullave Básica OPA: Personalización de Tarjeta Tullave Básica - Bloqueo Tarjeta Tullave Personalizada	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Medición Gestión de Riesgos Ver Matriz de riesgos del proceso. Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral. Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción. Actividades de autocontrol y evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Planes de mejoramiento
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Matriz de requisitos legales del proceso - Normograma

Elaboró:	Yanira Vargas Carrillo - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Sandra Patricia López Celis - Profesional Especializado (Grado 06) - Prensa y Comunicaciones Externas Hilier Felipe Durán Sánchez- Profesional Especializado (Grado 05) . Publicidad y Diseño Gráfico Fabiana del Pilar Ramírez Pérez - Profesional Universitario (Grado 04) - Comunicación Organizacional
Aprobó:	Yolima Pérez Ariza - Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario