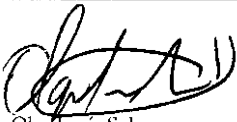


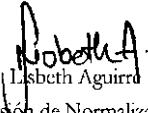
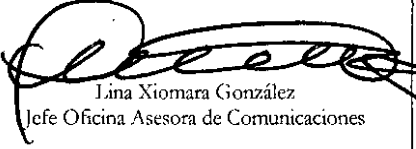

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION<sup>1</sup></b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DE LA MODIFICACION</b>
1	05 de diciembre de 2016	Creación del documento

<sup>1</sup> Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno

<p>Elabora:</p> <p style="text-align: center;"> Olga Lucía Solano Coordinadora Comunicación Interna</p> <p style="text-align: center;"> Paola del Pilar Pérez Profesional Comunicación Interna</p> <p style="text-align: center;"> Daniel Rubiano Analista de Proceso</p>	<p>Revisa:</p> <p style="text-align: center;"> Lisbeth Aguirre Revisión de Normalización</p>	<p>Aprueba:</p> <p style="text-align: center;"> Lina Xiomara González Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>
--	---	---

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 1
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los conceptos, políticas y lineamientos que permitan fortalecer el flujo de la comunicación interna y externa entre las diferentes dependencias y públicos de la entidad para desarrollar una cultura de la comunicación y la información enfocada hacia la planeación estratégica, el sistema de gestión de calidad, la gestión institucional y la imagen corporativa.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Orientar la implementación del enfoque estratégico del proceso de comunicaciones.
2. Establecer las actividades de comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno y de las alcaldías locales frente a la comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la cultura de la comunicación e información.
3. Soportar las actividades de las dependencias y entidades distritales que requieren el apoyo del proceso de comunicaciones para el despliegue de sus campañas y estrategias de comunicación.
4. Articular la información generada en los canales de comunicaciones del nivel central con las Alcaldías Locales para promocionar los trámites, servicios y canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno para todos los ciudadanos.

### 1.3 ALCANCE

Inicia desde la implementación de la Política de Comunicaciones, seguida por la socialización de la estructura de la comunicación de acuerdo al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), la definición de los responsables de su administración, en cada uno de los temas inherentes a la comunicación institucional. Éste documento aplica para todos los procesos.


Esta política aplica para toda la Entidad. En este sentido la Oficina Asesora de Comunicaciones establecerá los lineamientos y directrices para el manejo de las comunicaciones internas y externas, incluyendo a las veinte (20) alcaldías locales.

### 1.4 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A todos los procesos que intervienen en la planeación y despliegue de la comunicación organizacional.

### 1.5 NORMATIVIDAD

DECRETO 943 DE 2014: “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).  
 DECRETO 4485 de 2005: “Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, versión 2009”.

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

## 2. DESARROLLO DEL MANUAL

### INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito proporcionar información a funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Gobierno sobre la estructura, política, procedimientos e instructivos que direccionan el proceso de comunicaciones. Su consulta permite, además, identificar las funciones y responsabilidades de los que intervienen en el proceso y brindar herramientas para alcanzar la excelencia en el diseño e implementación de las diferentes estrategias y productos de comunicación, así como establecer los lineamientos frente a la socialización de la información.

### GENERALIDADES

El Modelo Estándar de Control Interno, establece que el eje de Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

Así mismo, señala que debe involucrar a los niveles y procesos de la organización. De la misma forma, indica que para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos al interior y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas.

A través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios.


### 2.1. MARCO CONCEPTUAL

Las políticas corporativas son directrices de gestión que contribuyen al cumplimiento efectivo de las labores propias de una organización, también son un referente para la toma de decisiones, y, por tanto, se constituyen en guías de actuación para todos los niveles jerárquicos de la institución.

El establecimiento de lineamientos para las comunicaciones en una entidad son una herramienta vital para el logro de los objetivos organizacionales y propone a su vez, la consolidación de redes de trabajo en las que el empoderamiento y el direccionamiento son características fundamentales (tomado del Manual de Direccionamiento Estratégico para las comunicaciones del Distrito Capital).

El Manual es un documento estratégico que permite el diseño e implementación de estrategias de comunicación interna y externas que garanticen la divulgación, difusión y promoción de la información pertinente a la gestión institucional dentro de los parámetros de la oportunidad y la veracidad.

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

## 2.2. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La Secretaría Distrital de Gobierno concibe y asume la comunicación como un eje estratégico, transversal e integrador. Está comprometida con el fortalecimiento de la cultura de la comunicación mediante la divulgación de información clara, oportuna y veraz a través de canales que faciliten la interacción y retroalimentación con los diferentes públicos de interés y resuelva sus necesidades de comunicación. De igual manera, orienta su accionar hacia el posicionamiento de la identidad, la imagen corporativa, la gestión institucional y la mejora continua.

Tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto contribuye al cumplimiento de los objetivos corporativos de la entidad y facilita la ejecución de sus operaciones internas, promoviendo la participación de los funcionarios y contratistas en las acciones comunicativas y toma oportuna de decisiones.

Será de carácter trasversal e integrador por cuanto involucra a todos los niveles y procesos de la organización garantizando espacios de participación que contribuyan a mejorar las interacciones comunicativas con los diferentes públicos. De tal forma, que genere mensajes unificados y coherentes con la misión y la visión institucional, que promueva la gestión de la calidad y la transparencia institucional.

Además, es integradora porque articula las necesidades de comunicación, los planes, programas y proyectos de la gestión institucional, y los socializa a través de los diferentes canales internos y externos.


Su desarrollo se enmarcará dentro de los parámetros establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno, la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional – Título II y V (Artículo 32).

## 2.3. FUNCIONES DE COMUNICACIONES

Dentro de la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno se encuentra la Oficina Asesora de Comunicaciones, que tiene entre otras, como funciones:

- a) Asesorar en el diseño de estrategias y campañas de comunicación de la Secretaría Distrital de Gobierno en atención al cumplimiento de sus misionalidad (sic) y el desarrollo de los compromisos institucionales definidos en el Plan Distrital de Desarrollo.
- b) Asesorar y coordinar con las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno el manejo efectivo de la información destinada a los medios de comunicación y a la opinión pública, y elaborar los textos y demás documentos requeridos para este fin.
- c) Asesorar el desarrollo de piezas, acciones de comunicación, difusión efectiva de información y en el uso adecuado de la imagen de la entidad, de acuerdo con la realidad institucional y los lineamientos impartidos por la administración distrital.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

d) Coordinar la comunicación al interior de la Secretaría, mediante la difusión permanente, oportuna y clara de información de interés institucional, y el desarrollo de estrategias de comunicación que permitan posicionar temas esenciales relacionados con los objetivos de la organización.

e) Asesorar a las dependencias de la Secretaría en materia de comunicaciones y difusión de su gestión, la ejecución de eventos programados, la coordinación de medios de comunicación y el cubrimiento de actividades programadas.

f) Coordinar los medios de comunicación orientados a público externo, en particular a la ciudadanía.

g) Diseñar las herramientas necesarias para promover el adecuado uso y aplicación del logotipo e imagen institucional de la Secretaría, en busca de la unidad institucional.

h) Orientar lo relacionado a la preparación y publicación de la información generada por las distintas dependencias, en los medios de comunicación escrita y audiovisual de la Secretaría.

i) Asesorar en la parte técnica a las dependencias de la Secretaría, en la elaboración de estudios y documentos previos y pliegos de condiciones o sus equivalentes para la contratación de campañas publicitarias, publicación de avisos y demás necesidades en materia de comunicación, derivadas del cumplimiento de sus funciones.

j) Conservar y actualizar el archivo de prensa de la Secretaría Distrital de Gobierno.

k) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.


## 2.4. LINEAS DE ACCIÓN DE COMUNICACIONES

La Comunicación en la Secretaría Distrital de Gobierno comprende dos líneas de acción:

- ✓ **Comunicación interna:** Según el MECI es “Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad”.

La gestión de la comunicación interna se encuentra detallada en el procedimiento publicado en la intranet con código [ID-GMC-P001](#).

Así mismo, este tipo de comunicación se puede realizar a través de diferentes canales. Los cuales son explicados en las instrucciones publicadas en la intranet con código [ID-GMC- IN001](#).

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

- ✓ **Comunicación externa:** Según el MECI hace referencia a “la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés. La principal fuente de Información Externa es la ciudadanía y las partes interesadas”.

Éste elemento debe garantizar que efectivamente la interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza.

La gestión de la comunicación externa se encuentra detallada en el procedimiento publicado en la intranet con código [ID-GMC-P002](#)

Así mismo, este tipo de comunicación se puede realizar a través de diferentes canales. Los cuales son explicados en las instrucciones publicadas en la Intranet con código [1D-GMC-IN002](#)


## 2.5. INSTANCIA DE COORDINACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

Con el objetivo de coordinar, orientar, formular y articular las políticas, planes y estrategias en relación con el ejercicio de la comunicación en la entidad, la Oficina Asesora de Comunicaciones realizará por lo menos trimestralmente una convocatoria a los directivos de la Entidad y/o sus delegados a una reunión para garantizar el flujo adecuado de la información institucional hacia todos los procesos. De igual forma, esta instancia podrá convocar de manera extraordinaria cuando las circunstancias así lo ameriten.

A esta reunión asistirán las siguientes personas:

- El/la Secretario/a de Gobierno, o su delegado.
- El/la Subsecretario/a de Gestión Local o su delegado
- El/la Subsecretario/a para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos o su delegado
- El/la Subsecretario/a de Gestión Institucional o su delegado.
- El/la Director/a de Gestión del Talento Humano o su delegado.
- El/la Director/a de Relaciones Políticas o su delegado.
- El/la Director/a para la Gestión del Desarrollo Local o su delegado.
- El/la Director/a de Tecnologías e Información o su delegado.
- El/la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien lo presidirá
- El/la Jefe/a de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado.
- Los Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones que sean requeridos.

**Nota:** En todos los eventos en los cuales la instancia lo estime conveniente o necesario, convocará a sus sesiones a las personas que por su actividad, conocimientos o funciones estén en capacidad de contribuir a la mejor comprensión de los asuntos materia de consideración. Las citaciones efectuadas a los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno, tendrán carácter obligatorio.

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

Los objetivos específicos de esta instancia son:

- Definir estrategias para articular y canalizar la información interna del nivel central, local e institucional que debe ser suministrada por la Secretaría de Gobierno a los diferentes públicos de la entidad.
- Definir los lineamientos a seguir en la agenda mediática de la SDG para temas internos y externos que se consideren de magnitud e importancia.
- Formular, aprobar y adoptar la política de comunicaciones de la entidad teniendo en cuenta lo dispuesto en el Plan de Desarrollo Distrital, Plan sectorial y Plan estratégico de la Entidad.
- Socializar la información institucional clave de la entidad con sus respectivos equipos de trabajo.


El registro del desarrollo de la instancia de coordinación de las comunicaciones se realizará mediante acta en la que consten los compromisos y las actividades acordadas, a la que la Oficina Asesora de Comunicaciones hará seguimiento.

## **LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA LAS ALCALDIAS LOCALES**

Las 20 alcaldías locales de la Secretaría Distrital de Gobierno deberán implementar los lineamientos transversales establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno, dentro de las cuales figuran las siguientes:

1. Desarrollo e implementación de un plan de comunicaciones local.
2. Articulación del plan de comunicaciones con el plan de gestión de acuerdo a los lineamientos del sistema integrado de Gestión.
3. Replicar las campañas macro institucionales diseñadas por la oficina Asesora de Comunicaciones a través de los diferentes canales de comunicación interna y externa de sus Alcaldías, de acuerdo al público objetivo. Ejemplo: Campaña de transparencia. Ver matriz de necesidades de comunicación.
4. Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas Local.
5. Reportar trimestralmente el porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicaciones Local, plan de gestión y planes de mejora a los correos de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
6. Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
7. Dar cumplimiento al manual de imagen institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Con el objetivo de agilizar los trámites de aprobación de piezas gráficas, la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno será la encargada de suministrar el código de aprobación, previa solicitud y envío de las piezas para su revisión a través del correo electrónico.
8. Reportar con un mes de anticipación y periódicamente las actividades y eventos prioritarios de las Alcaldías Locales a la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones con el fin de articular la gestión del nivel central con el nivel local.



 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaria de Gobierno	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Código: <b>1D-GMC-M001</b>
	<b>Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones</b>	Versión: 01
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

El Sistema Integrado de Gestión en articulación con el proceso de comunicaciones definió las siguientes metas de Plan de Gestión para las Alcaldías Locales. Las cuales deben implementarse de manera obligatoria en cada una de sus entidades y reportarse de manera trimestral a las Oficinas Asesoras de Planeación y de Comunicaciones.

Meta Estrategica	Numero	Responsabilidad del nivel central ( Que suministra el nivel central)	Fecha de entrega a las localidades del lineamiento/herramienta	Evidencia que deben suministrar las localidades	Propuesta de metas Plan de Gestion 2017	Responsable
<b>Plan de comunicaciones con alcance en localidades</b>	1	La metodología de la Estrategia de comunicación en cascada	Semana del 2 de enero al 6 de enero de 2017	Actas , registros fotograficos, convocatoria	Socializar al 80% de los directivos y líderes de proceso de la alcaldía local la estrategia de comunicación en cascada	Oficina De Prensa Alcaldía Local
	2	La metodología de la Estrategia de comunicación en cascada	Semana del 2 de enero al 6 de enero de 2017	Cronograma aprobado, agenda de los temas a desplegar, actas, registros fotograficos y convocatoria	Desplegar el 100% de la estrategia de comunicación en cascada en la alcaldía local	Oficina De Prensa Alcaldía Local y Lideres de Proceso
	3	Matriz de necesidades de comunicación de la Secretaría Distrital de Gobierno para la vigencia 2017	Semana del 2 de enero al 6 de enero de 2017	Registro Fotografico, piezas comunicativas, SINERGIAS en redes sociales	Desarrollar dos (2) campañas externas en la localidad con base en las necesidades de comunicación de la SDG para el año 2017	Oficina De Prensa Alcaldía Local
	4	Matriz de necesidades de comunicación de la Secretaría Distrital de Gobierno para la vigencia 2018	Semana del 2 de enero al 6 de enero de 2017	Registro Fotografico, piezas comunicativas, convocatoria y publicidad	Desarrollar dos (2) campañas internas en la alcaldía local con base en las necesidades de comunicación de la SDG para el año 2017	Oficina De Prensa Alcaldía Local
	5	Formatos de plantilla del Plan de comunicaciones	Semana del 2 de enero al 6 de enero de 2018	Plan de Comunicaciones Actas y convocatoria	Formular y socializar el Plan de Comunicaciones de la Alcaldía Local para la Vigencia 2017-2018	Oficina De Prensa Alcaldía Local

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"