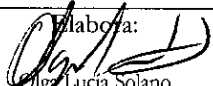
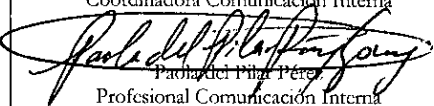

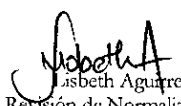
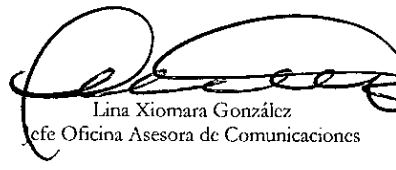

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN ¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	24 junio de 2011	Primera emisión del documento
2	20 de mayo de 2015	Se actualizó el alcance indicando que es sólo para el nivel central, ajustes en el glosario y en las actividades. Cambio de formato. Se incluyen políticas de operación sobre comunicación externa, en cuanto a la autorización de publicación de información en medios, la cual debe ser solicitada por las diferentes dependencias del nivel central. A su vez, los aspectos e impactos ambientales generados en la Entidad y la manera de identificar, recepcionar y tratar las reclamaciones y demás solicitudes en materia de Gestión Ambiental. Se anula el Formato 1D-GMC-F001, Solicitud de Monitoreo de Noticias, debido a que ya no se utiliza.
3	05 de diciembre de 2016	Actualización del procedimiento en nueva plantilla, identificando características de calidad del servicio y diseñando el diagrama resumen del procedimiento. Se realizan cambios a las políticas de operación desde el número 1 hasta la 9. Se adiciona al procedimiento la actividad N° 1. Referente a la identificación de necesidades de comunicación de las diferentes dependencias y se realizan cambios de redacción en las demás actividades. Se Realiza compilación de los instructivos de comunicaciones externas en un solo documento denominado Instrucciones para Comunicaciones Externas en el Nivel Central con código 1D-GMC-IN002. Se crea el formato 1D-GMC-F006 para identificación de necesidades de Comunicaciones y se actualizan los formatos: 1D-GMC-F002, Solicitud de Servicios de Comunicaciones y 1D-GMC-F003, Formato Cubrimiento Periódístico.

¹ 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.

Elabora:  Olga Lucía Solano Coordinadora Comunicación Interna  Paola del Pilar Pérez Profesional Comunicación Interna  DARS. Daniel Rubiano Analista de Proceso	Revisa:  Lisbeth Aguirre Revisión de Normalización	Aprueba:  Lina Xiomara González Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
---	--	--

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

1. INFORMACIÓN GENERAL

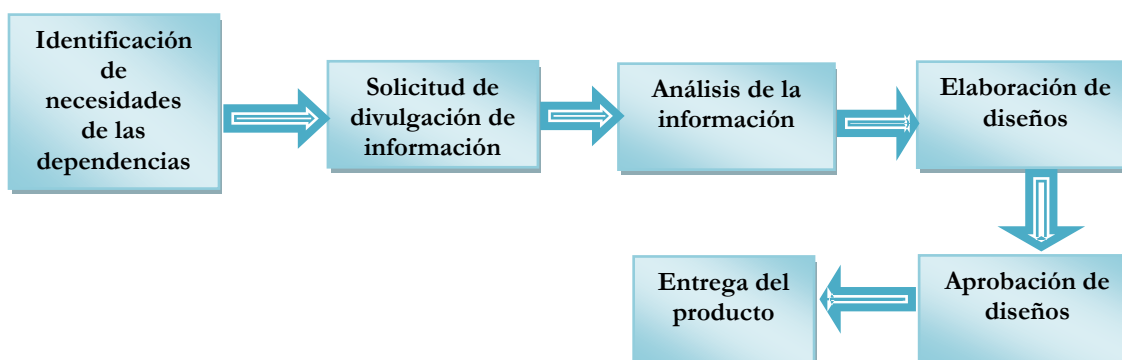
Objetivo del Procedimiento

Definir las actividades necesarias para desarrollar y divulgar la información de interés para la ciudadanía, relacionada con las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, trámites y/o servicios que realiza la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de los canales de comunicación con los que dispone la Entidad, en cumplimiento de su misionalidad, garantizando la comunicación con las partes interesadas.

Alcance


Este procedimiento aplica a todo el flujo de comunicación externa, dirigida a la ciudadanía a través de los medios masivos, regionales, locales, comunitarios y/o alternativos, generada por el nivel central de la entidad. Inicia con la identificación de la información y termina con la divulgación de la misma a través de los diferentes canales de difusión con que cuenta la entidad.

Diagrama Resumen del procedimiento



Políticas de Operación

1. Todos líderes de proceso deben remitir a la Oficina Asesora de comunicaciones a principios y mediados de la vigencia en curso, la relación de eventos, estrategias, campañas y actividades proyectadas (audiencias públicas, conferencias, foros, fechas especiales, entre otros) a través de la matriz de necesidades de comunicación. Esta información servirá de insumo para la actualización de los medios de comunicación institucionales.
2. Todas las solicitudes de servicios de comunicaciones serán registradas en el formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones con código 1D-GMC-F002, y sus correspondientes evidencias podrán ser archivadas de manera física o digital (Almacenados en discos duros extraíbles o medios digitales disponibles en la Entidad).
3. Las correspondencias provenientes de otras entidades asociadas al presente procedimiento, deben efectuarse a través del aplicativo de gestión documental (AGD) vigente y adoptado en la Secretaría Distrital de Gobierno, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el subsistema de gestión documental.
4. El desarrollo del presente procedimiento debe estar alineado con el Plan de Comunicaciones.
5. La Entidad reconoce como canales propios para la comunicación externa los siguientes:
 - a. **Página web de la Secretaría Distrital de Gobierno y de las 20 Alcaldías Locales.**
 - b. **Correo electrónico institucional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.**
 - c. **Herramienta de correo masivo PHPLIST**
 - d. **Redes sociales Institucionales, administradas por el Grupo de Comunicaciones: (Twitter, Facebook, YouTube-Gobierno al Día, Flickr).**

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

- e. **Programa de radio Gobierno al Día: Transmitido a través de la Emisora digital del Distrito D. C. Radio.**
- f. **Espacio Televisivo: espacio que se genera de acuerdo con las necesidades de la entidad.**

Nota: Consulta en detalle cada uno de los canales externos, en las Instrucciones para Comunicaciones Externas en el Nivel Central, con código 1D-GMC-IN002.


6. Todo producto de comunicación (piezas de comunicación impresas, digitales, audiovisuales o cuñas radiales y demás), estará a cargo del grupo de comunicaciones del Nivel Central y dará estricto cumplimiento a los lineamientos descritos en el Manual de Imagen Corporativa del Distrito.
7. En el caso de las Alcaldías Locales, todas las estrategias, campañas y productos de comunicación macro, deben ser aprobados por el proceso de comunicaciones del Nivel Central.
8. Toda comunicación de las diferentes dependencias del nivel central que se vaya a publicar en los medios masivos, comunitarios y/o alternativos debe ser previamente autorizada por el/la Jefe/a de comunicaciones.
9. El impacto que genera la entidad en los diferentes medios masivos se medirá a través del monitoreo de medios para ayudar a la alta dirección en la toma de decisiones.
10. Cuando surjan programas y campañas de comunicación por solicitud directa de la Alta Dirección, de una dependencia o como respuesta a una necesidad no prevista, debe ser enviada por correo electrónico a la Oficina Asesora de comunicaciones y contener como mínimo:
 - * Nombre y tipo de campaña y/o programa.
 - * Dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno participantes.
 - * Nombre de la persona líder de la Dependencia que solicita.
 - * Requerimiento específico sobre el particular.

Nota: Estas solicitudes deberán registrarse en el Formato de Solicitud de servicios de comunicaciones, con el fin de llevar la trazabilidad del trabajo realizado.

10. La comunicación externa dirigida a las partes interesadas con respecto al subsistema de Gestión Ambiental de la Entidad, se hará pública mediante la difusión de la Política Ambiental, objetivos ambientales y programas; la cual se realizará por medio de la página Web de la Secretaría Distrital de Gobierno y las páginas de las 20 alcaldías locales.

11. Se publicará en el portal de la Secretaría de Gobierno para conocimiento del público en general, los aspectos e impactos ambientales generados en la Entidad.

12. Las reclamaciones y solicitudes de las partes interesadas en temas de Gestión Ambiental serán recepcionadas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, aplicando los parámetros establecidos en el 1D-SAC-P001 Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía y atendidas por la Dirección Administrativa y/o la Dirección de Planeación y Sistemas de Información según competencias y en caso de requerirse con apoyo de otras dependencias de la entidad.


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

Glosario

1. **CAMPAÑA:** Propuesta publicitaria masiva y oficial que se realiza para provocar cambios de comportamientos, pensamientos y acciones de la comunidad.
2. **COMUNICADO DE PRENSA:** Documento en el que se da a conocer de manera oficial algún hecho noticioso, informativo o que por su importancia merece ser conocido por la ciudadanía.
3. **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:** Serie de actividades comunicativas que incluyen mensajes claves, dirigidos a un público objetivo cuyo fin es generar opiniones, cambiar comportamientos o generar conocimiento.
4. **EVENTO:** Acción para garantizar la presencia institucional en determinado territorio de acuerdo a la temática o necesidades de la comunidad.
5. **PIEZA GRÁFICA:** Herramienta que proporcionan información sobre programas, proyectos o estrategias de la entidad. Pueden ser impresos o digitales.
6. **RUEDA DE PRENSA:** Acción comunicativa que convoca la presencia de los representantes de los medios de comunicación externos con el fin de dar a conocer directamente un hecho noticioso, informativo o que por su importancia merece ser conocido por la ciudadanía.
7. **IMPACTO AMBIENTAL:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de la organización. Los Impactos ambientales son las consecuencias asociadas a los aspectos identificados para cada actividad.
8. **ASPECTO AMBIENTAL:** Elemento de las actividades, productos o servicios que puede interactuar con el medio ambiente. Los aspectos ambientales son causas de la contaminación ambiental.

Siglas


1. SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.
2. AGD: Aplicativo de Gestión Documental
3. PC (✓): Punto de Control del procedimiento.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

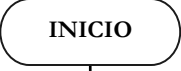




Características de calidad del servicio generado

Servicio	Comunicación Externa	
Descripción del servicio	Divulgar la información de interés para la ciudadanía, relacionada con las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, trámites y/o servicios que realiza la Secretaría Distrital de Gobierno.	
Usuario(s) interno(s)	Servidores(as) públicos(as).	
Requisito de calidad	Descripción del requisito de calidad	Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad
Coherencia	Las piezas comunicativas se diseñan de acuerdo a los lineamientos establecidos por el proceso de comunicaciones y teniendo en cuenta el público objetivo, usuario y mensaje que se desea comunicar, en función del Manual de Identidad Corporativa del Distrito.	Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones
Cumplimiento	La entrega de las piezas comunicativas se realiza de acuerdo a los tiempos establecidos.	Piezas Comunicativas Entregados
Comunicación	Se divulga la información en los medios de comunicación de la entidad.	Registro en medios


Nota 1: Entiéndase por requisito de calidad la característica, en términos de adjetivo, que expresa el nivel de cumplimiento esperado del servicio frente a las necesidades o expectativas a las que responde. Tienen como fuente a los usuarios, las normas, la entidad y/o las características inherentes del servicio.

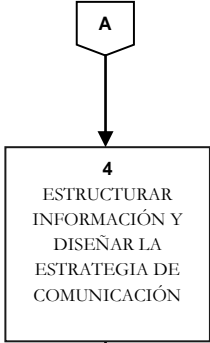

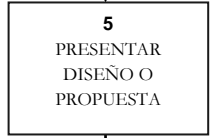

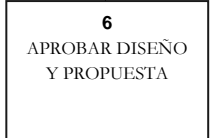
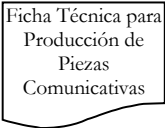


 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno</p>	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
			
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">1 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LAS DEPENDENCIAS</p> </div>	Líder de Proceso y profesional asignado de la Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Cada líder registra en el Formato de necesidades de comunicación la actividad requerida al proceso de comunicaciones y la justificación para la socialización de sus actividades y/o programas.</p> <p>Nota: Este formato se diligencia semestralmente.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">Matriz de Necesidades de Comunicación</p> </div>
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">2 SOLICITAR DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</p> </div>	Líder de la dependencia solicitante	<p>El líder del proceso realiza solicitud de diseño e implementación de la estrategia de comunicación “Formato de solicitud de Servicios de Comunicaciones”.</p> <p>Nota: En caso de que la solicitud se haga verbalmente o mediante correo electrónico, el servidor responsable de comunicaciones, generará el registro en la ficha correspondiente.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">Ficha Técnica para Producción de Piezas Comunicativas</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 40px; margin: auto; text-align: center; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;">CORREO ELECTRÓNICO</p> </div>
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">3 ANALIZAR LA SOLICITUD Y DELEGAR LOS RESPONSABLES</p> </div>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">A</p> </div>	El/la Jefe/a de Comunicaciones	<p>✓ P.C: Analiza la información presentada por la dependencia, para establecer las características de la estrategia, con base en el mensaje que se quiere transmitir y las herramientas que se utilizarán. Delega al o los responsables de atender la solicitud.</p> <p>Las solicitudes se analizan para definir las acciones a realizar y el tiempo requerido para su cumplimiento.</p> <p>Una vez aprobada la solicitud y antes de iniciar su ejecución, la dependencia solicitante deberá entregar a la Oficina de Comunicaciones los insumos (información escrita, fotográfica etc.), para la realización de las diferentes estrategias de comunicación.</p> <p>Nota: La publicación y socialización de la información se hace a través de diferentes canales de comunicación los cuales se detallan en el instructivo para comunicaciones externas en el Nivel Central con código 1D-GMC-IN002.</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 40px; margin: auto; text-align: center; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;">CORREO ELECTRÓNICO</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">Ficha Técnica para Producción de Piezas Comunicativas</p> </div>






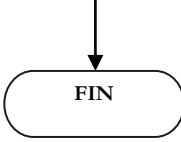
Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno</p>	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Profesional o Contratista de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Una vez recibidos los insumos (información escrita, fotográfica etc.), se procede a estructurar la estrategia de comunicación y realizar los diseños que se requieren, de acuerdo a los canales elegidos y al producto comunicativo.	
	Profesional o Contratista de la Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Presenta diseño o propuesta para aprobación por parte de la dependencia solicitante.</p> <p>De requerir ajustes, se realizan para presentar de nuevo a aprobación por parte de la dependencia solicitante y el/la Jefe/a de Comunicaciones.</p>	
	Director dependencia solicitante y/o Jefe/a de Comunicaciones	La aprobación de la propuesta se registrará mediante el Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones.	
	Profesional o Contratista de la Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Procede a la elaboración de las piezas gráficas, textos o propuestas finales que hacen parte de la estrategia de comunicación.</p> <p>Nota: Todo producto comunicativo se realizará dando cumplimiento a los lineamientos del Manual de Imagen Corporativa del Distrito. Los diseños definitivos son inmodificables.</p>	

Nota: 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.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Profesional o Contratista de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Una vez se cuenta con la versión final de los productos de la estrategia de comunicación, estos se envían a producción.	
	El/la Jefe/a de Comunicaciones	Entrega los productos de la estrategia de comunicación y da la autorización para su publicación o implementación en los canales con los que cuenta la Entidad.	 
		Fin del procedimiento	N/A

Nota: 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.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código: 1D-GMC-P002
	Procedimiento para Comunicaciones Externas en el Nivel Central	Versión: 3
		Vigencia desde: 05 de diciembre de 2016

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

CÓDIGO SIG	NOMBRE DOCUMENTO
1D-GMC-F002	Formato Solicitud Servicios de Comunicaciones
1D-GMC-F003	Formato Cubrimiento Periodístico
1D-GMC-F006	Formato de Necesidades de Comunicación.
1D-GMC-IN002	Instrucciones para Comunicaciones Externas en el Nivel Central

3.2 Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
Decreto 208	2016	"Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa de la Administración Distrital"	Todos
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Título II y V (Artículo 32)

3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
Guía para solicitar Impresos y Publicaciones	2016	Imprenta Distrital	http://www.bogota.gov.co/imprensa-distrital
Formato de Solicitud de Elaboración de Impresos.	2213300-FT-372 Versión 03	Imprenta Distrital	http://www.bogota.gov.co/imprensa-distrital

Nota: 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.