
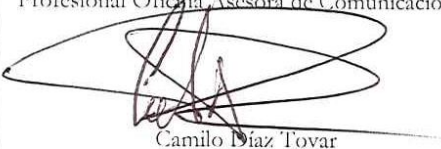
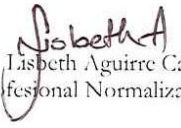


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION¹	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1	05 de diciembre de 2016	Creación del documento
01	30 de noviembre de 2017	Se realizan las siguientes modificaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se incorpora lo dispuesto en el marco estratégico vigente en la Entidad, de acuerdo con la Resolución 0162 de 2017. 2. Se incluyen los lineamientos dispuestos en el decreto 1499 de 2017.

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:  Paola del Pilar Pérez Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones  Camilo Díaz Tovar Analista de Proceso Comunicación Estratégica	Revisa:  Lisbeth Aguirre Carranza Profesional Normalización OAP	Aprueba:  Lina Stomara González Rincón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.
---	---	--

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

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, la Transparencia y la orientación a resultados de la entidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Orientar la implementación del enfoque estratégico del proceso de comunicaciones.
2. Definir las líneas de acción de las comunicaciones a través de las cuales se fortalecerá la cultura de la comunicación y la información.
3. Llevar a cabo los procedimientos de comunicación interna y externa de la entidad, con el fin de facilitar su operación, el desarrollo de sus funciones y el acceso de la ciudadanía a la oferta de sus servicios.
4. Soportar las actividades de las dependencias que requieren el apoyo del proceso de Comunicación Estratégica para el despliegue de sus estrategias de comunicación y campañas.
5. Propiciar la articulación de la información que genera la entidad, tanto en el nivel central como en el local, con el fin de lograr unidad institucional y de discurso que permita el reconocimiento de la misma, por parte de la ciudadanía en general.

1.3 ALCANCE

Este documento aplica para todos los procesos de 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

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional". Título II y V (Artículo 32).

Decreto 208 de 2016 "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019"

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	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

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 Comunicación Estratégica. 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

Teniendo en cuenta el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 2, la información y comunicación en las entidades públicas “serán los elementos articuladores de todas las dimensiones del Modelo ya que estas son las que le permiten a las organizaciones vincularse con su entorno y le facilitan la ejecución de sus operaciones internas. Se hace énfasis en el enfoque transversal de la *Información y la comunicación* frente a los demás componentes del Modelo, pues permite ampliar y profundizar en el uso y aprovechamiento de la información para los procesos internos de la entidad (toma de decisiones, elaboración de política pública, entre otros), así como la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés”. (Tomado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2)

En este sentido la comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto permite que la organización interactúe con el entorno, desarrolle su misionalidad y tenga una relación más cercana con la ciudadanía que se beneficia de su quehacer diario y es la razón del logro de sus 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.

“La información sirve como base para conocer el estado de los controles y del Sistema mismo, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. Por su parte, la Comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades frente al ejercicio del control interno, y sirve como medio para la rendición de cuentas”. (Tomado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2)

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

A través de este nuevo modelo integrado, se espera mejorar en la transparencia de las instituciones públicas 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.


2.2. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La Secretaria 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 planeación, gestión de la calidad y la transparencia en el cumplimiento de su misionalidad.

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.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017


Su desarrollo se enmarcará dentro de los parámetros establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y 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 establecida en el Decreto 411 de 2016, la Oficina Asesora de Comunicaciones se encuentra con las siguientes funciones:

- a) Asesorar en el diseño de estrategias y campañas de comunicación de la Secretaría Distrital de Gobierno en atención al cumplimiento de su 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.
- 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.

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”

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

2.4. LINEAS DE ACCIÓN DE COMUNICACIONES

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

- ✓ **Comunicación interna:** Son aquellos datos que se originan en el cumplimiento de las funciones 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 CES-P001.

Así mismo, este tipo de comunicación se puede realizar a través de diferentes canales. Los cuales son explicados en las Instrucciones para Comunicaciones Estratégicas Internas que se encuentran publicadas en la intranet con código CES-IN001.

- ✓ **Comunicación externa:** Hace referencia a la difusión de información de la entidad dirigida a la ciudadanía en general y a las diferentes partes interesadas, sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente.

Éste elemento debe garantizar que efectivamente la interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía esté enfocada 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 CES-P002.

Así mismo, este tipo de comunicación se puede realizar a través de diferentes canales y estrategias, los cuales son explicados en las Instrucciones para Comunicaciones Estratégicas Externas que se encuentran publicadas en la Intranet con código CES-IN002.

2.5. VOCERO OFICIAL DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

El Vocero oficial de la entidad es el Secretario Distrital de Gobierno o la persona a quien él delegue, previa autorización de la Oficina Asesora de Comunicaciones. De acuerdo con las funciones establecidas para la Oficina Asesora de Comunicaciones, las cuales hacen referencia a su responsabilidad sobre el manejo efectivo de la información destinada a los medios de comunicación y a la opinión pública y al manejo de la imagen corporativa de la entidad ante los mismos. Por lo anterior, está prohibido que funcionarios o contratistas de las diferentes dependencias realicen declaraciones a medios.

Si por alguna razón algún periodista o medio de comunicación contacta directamente a un servidor, éste deberá informarlo a la Oficina Asesora de Comunicaciones para que se realicen los acercamientos

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

respectivos que faciliten el buen entendimiento con los mismos, con el fin de garantizar una información adecuada de la gestión institucional a los medios de comunicación, que salvaguarde la imagen de la Secretaría Distrital de Gobierno.

En el caso de las Alcaldías Locales, el alcalde/sa local será el vocero oficial designado, previa aprobación del profesional responsable del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local. En un caso extraordinario o de crisis deberá coordinarse con la Oficina Asesora de Comunicaciones la vocería.

2.6. 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 dentro del comité directivo pondrá en consideración temas comunicativos estratégicos, que permitan garantizar el flujo adecuado de la información institucional tanto a nivel interno como externo.

Esta reunión está conformada por:

- 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 o su delegado.
- El/la Jefe/a de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado.
- El/la Director/a Para la Gestión Policiva o su delegado.

Para el nivel local: la Oficina Asesora de Comunicaciones convocará a los responsables de los Equipos de Comunicaciones y Prensa de las 20 Alcaldías Locales, a la Instancia de Coordinación de las Comunicaciones Local, con el fin de brindar lineamientos, directrices y articular temas comunicativos de nivel macro para toda la organización.

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.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

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, tanto para nivel central como local.

2.7 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, 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 de Planeación Institucional.
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.
4. Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas Local.
5. Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
6. 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.
7. Reportar con un mes de anticipación y periódicamente las actividades y eventos prioritarios de las Alcaldías Locales a el /la Jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones con el fin de articular la gestión del nivel central con el nivel local.
8. Conocer los documentos del proceso de Comunicación Estratégica y llevar a cabo los procedimientos y el uso de los formatos establecidos para el buen desarrollo de las comunicaciones en toda la entidad.
9. Llevar adecuadamente el archivo local del proceso de Comunicación Estratégica.

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”

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: CES-M001
	Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones	Versión: 01
		Vigencia desde: 30 de noviembre de 2017

2.8 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES DEL SECTOR GOBIERNO

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Gobierno es la cabeza del Sector Gobierno a continuación se relacionan los lineamientos y directrices a tener en cuenta.

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones. convocará a los responsables o encargados de las Oficinas de Comunicaciones de las Entidades Departamento Administrativo del Espacio Público (DADEP) y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), a las reuniones que considere convenientes con el fin de articular los temas comunicativos de importancia para el Sector Gobierno.
2. La Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno articulará las estrategias comunicativas, campañas, eventos o actividades que sean de interés y relevancia para el Sector.
3. Las entidades del Sector Gobierno, DADEP e IDPAC, participarán activamente en las diferentes estrategias comunicativas, campañas y demás actividades que sean de interés y relevancia para el Sector Gobierno, que lidere la Secretaría Distrital de Gobierno.
4. Las Oficinas de Comunicaciones del DADEP e IDPAC, informarán a la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno las diferentes estrategias comunicativas, campañas y demás actividades que tengan dentro de su agenda y que requieran el apoyo de la Secretaría de Gobierno y la presencia del Secretario Distrital de Gobierno.