



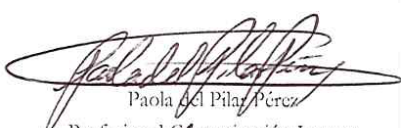

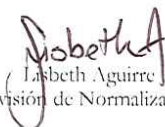

## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

#### Control de cambios

Versión <sup>1</sup>	Fecha	Descripción de la modificación
1	24 de junio de 2011	Primera emisión del documento
2	6 de diciembre de 2013	Actualización del documento
3	11 de marzo de 2016	Actualización del documento en la nueva plantilla del SIG, eliminación de los Instructivos: 1D-GMC-I1, 1D-GMC-I2 y Protocolo: 1D-GMC-R1, reemplazados por las Instrucciones para Comunicaciones Internas en el Nivel Central: 1D-GMC-IN001  Actualización de la plantilla, incluyendo el diagrama resumen del procedimiento. Se realiza modificación en el alcance, a las políticas de operación, y en todas las actividades del procedimiento.
4	05 de diciembre de 2016	Así mismo, se realiza actualización de la normatividad. 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 Periodístico.
01	30 de noviembre de 2017	Se documentó la versión del procedimiento dentro del Proceso Comunicación Estratégica, de acuerdo con la estructura de la entidad contenida en el Decreto 411 de 2016, el marco estratégico vigente – Resolución 162 de 2016 y el modelo de operación por procesos.  Se incluyen los lineamientos para los equipos de comunicaciones y Prensa de las Alcaldías Locales.

<sup>1</sup> Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
 Paola del Pilar Pérez Profesional Comunicación Interna   Camilo Díaz Tovar Analista de Proceso	 Lisbeth Aguirre Revisión de Normalización	 Lina Xiomara González Rincón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Versión: 01

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

Vigencia desde:  
30 de noviembre de 2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

Realizar la divulgación de la información institucional de interés interno a los servidores y servidoras de la Secretaría Distrital de Gobierno, a través del diseño e implementación de estrategias comunicativas utilizando los diferentes canales de difusión internos, con el fin de facilitar una comunicación permanente de los aspectos más relevantes de la Entidad.

### Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de información Institucional, en los canales internos de la Entidad, dirigida a los servidores/as y a las diferentes dependencias.

### Políticas de Operación

1. Todos los directivos de las diferentes dependencias, deben remitir a la Oficina Asesora de Comunicaciones la agenda de eventos y necesidades de comunicación (la relación de eventos, estrategias, campañas y actividades proyectadas audiencias públicas, conferencias, foros, fechas especiales, entre otros) como mínimo una vez al año, a través del formato de necesidades de comunicación. Esta información servirá de insumo para la actualización del calendario de actividades de la Entidad.
2. Todas las solicitudes de servicios de comunicaciones serán registradas en el formato de Solicitud de Servicio de Comunicaciones con código CES-F001 y sus correspondientes evidencias podrán ser archivadas de manera física o digital (almacenadas en discos duros extraíbles o medios digitales disponibles en la Entidad).
3. Las solicitudes de servicios y de revisión de piezas gráficas, provenientes de las alcaldías locales asociadas al presente procedimiento, deben efectuarse utilizando correo electrónico institucional o aplicativo de gestión documental (AGD) vigente y adoptado en la Secretaría Distrital de Gobierno, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión del Patrimonio Documental. Se debe anexar el formato de Solicitud de Servicio de Comunicaciones con código CES-F001 cuando se trate de una solicitud de servicios de publicación.
4. El desarrollo del presente procedimiento debe estar alineado con el Plan de Gestión del Proceso y el Plan de Comunicaciones vigente.
5. Los Riesgos asociados al presente procedimiento deben ser gestionados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de gestión del riesgo.
6. Todo producto de comunicación (piezas de comunicación impresas, digitales, audiovisuales o cuñas radiales y demás), estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y los equipos de comunicaciones y prensa local, quienes darán estricto cumplimiento a los lineamientos descritos en el Manual de Imagen Institucional del Distrito de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
7. Todas las estrategias, campañas y productos de comunicación macro para la entidad, deben ser replicadas en las Alcaldías Locales.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"



## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

8. El Compromiso y los resultados ambientales de la entidad, se harán públicos a través de los medios internos como: La Intranet, carteleras digitales, banners, salvapantallas y correo electrónico institucional.

Los diseños previos se almacenarán únicamente hasta la elaboración del diseño definitivo, debido a la capacidad limitada del recurso de almacenamiento digital y teniendo en cuenta que el diseño definitivo recoge los elementos realizados en el preliminar.

#### Glosario

1. **AFICHES:** Medios gráficos impresos en diferentes tamaños, que promocionan los programas o campañas de la Entidad.
2. **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.
3. **CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA:** Campañas dirigidas al usuario interno, servidores y servidoras públicas de la Entidad para promocionar un tema específico.
4. **CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN:** La entidad reconoce como canales internos de comunicación los siguientes:
  - a) **Intranet**
  - b) **Correo Electrónico Institucional**
  - c) **Carteleras digitales**
  - d) **Salva Pantallas**
5. **CARTELERAS DIGITALES:** Pantallas sobre la cual se publica información de interés para la gestión institucional.
6. **CORREO ELECTRÓNICO:** Canales electrónicos institucionales o personales, que se utilizan para comunicar información institucional a una persona o grupo objetivo interno o externo de la entidad.
7. **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.
8. **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.
9. **INVITACIONES:** Tarjeta que se utiliza para participar de un evento de la Entidad.
10. **INTRANET:** Plataforma utilizada para publicar información institucional a los servidores, servidoras, contratistas, directivos y directivas de la entidad.
11. **MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL:** Corresponde a las diferentes plataformas digitales con los que dispone la entidad, para la transmisión de la información.
12. **PIEZA GRÁFICA:** Herramienta que proporcionan información sobre programas, proyectos o estrategias de la entidad. Pueden ser impresos o digitales.
13. **PRESENTACIONES:** Información creativa y condensada que sirve de apoyo para dar a conocer mensajes institucionales.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*



### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

14. **SALVAPANTALLAS:** Pieza gráfica que se publica en el escritorio de los computadores, con el fin de dar publicidad a diferentes temas o eventos importantes para la Entidad.
15. **VOLANTES:** Información variada de la institución, que se publica en formato media carta y se distribuye al público en general.

#### Siglas

- O.A.C.: Oficina Asesora de Comunicaciones.  
S.D.G.: Secretaría Distrital de Gobierno.  
A.G.D.: Aplicativo de Gestión Documental.  
P.C.:(✓): Punto de Control del procedimiento.

#### Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario (Proceso misional) o Cliente interno (Demás Procesos)
Comunicación Estratégica Interna	<p>Divulgar la información de interés interno, para los servidores y servidoras de la SDG garantizando la comunicación al interior de la entidad.</p> <p>Elaboración y publicación de notas para la intranet.</p> <p>Elaboración y publicación de productos audiovisuales para carteleras digitales.</p> <p>Elaboración y divulgación de Información a través de salvapantallas.</p> <p>Elaboración y divulgación de Información a través del correo electrónico masivo institucional.</p> <p>Boletín de noticias.</p>	Funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"



### 2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
	Jefe/a de Comunicaciones	Remite mensualmente el formato de Agenda de necesidades a todos los directivos de la entidad, por medio del correo electrónico institucional.	
	Directivos de las diferentes dependencias.	<p>En caso de contar con necesidades de comunicación planeadas semestralmente, en la dependencia a su cargo, registra en la agenda de necesidades de comunicación las actividades o eventos frente a los cuales necesita el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones o el equipo de Comunicaciones y Prensa Local.</p> <p>Diligencia el formato de solicitud de servicios de comunicaciones código CES-F001, por cada necesidad que manifiesta.</p>	 
	N/A	<p>¿Se genera una solicitud de servicios de comunicación en Alcaldía Local o en dependencias de Nivel Central?</p> <p>Nivel central: Continúa en la Actividad 4.</p> <p>Alcaldía Local: Continúa en la Actividad 12.</p>	N/A

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*



## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<b>NIVEL CENTRAL</b>			
<p style="text-align: center;">4. REALIZAR SOLICITUD DE SERVICIOS DE COMUNICACION ES.</p>	<p>Directivo de la dependencia solicitante.</p>	<p>El directivo diligencia y firma el “Formato de solicitud de Servicios de Comunicaciones” y lo remite a la Oficina Asesora de Comunicaciones, indicando detalladamente el servicio que requiere.</p> <p><b>NOTA:</b> En caso de que la solicitud se haga verbalmente o mediante correo electrónico, el servidor responsable de comunicaciones, generará el registro en el formato correspondiente, sin que esto exima al usuario de contar con el visto bueno del directivo.</p> <p>No se tramitará ningún formato sin visto bueno del Directivo responsable de la dependencia solicitante.</p>	<p>Formato Solicitud Servicios de Comunicaciones</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO</p>
<p style="text-align: center;">5. ANALIZAR LA SOLICITUD Y DELEGAR LOS RESPONSABLES</p>	<p>Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>✓ <b>P.C:</b> Analiza la solicitud presentada por la dependencia y asigna al profesional responsable de atender la solicitud.</p> <p>Las solicitudes son priorizadas de acuerdo a la necesidad de la comunicación. Luego se definen 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 piezas, campañas o publicaciones requeridas.</p>	<p>Formato Solicitud Servicios de Comunicaciones</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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”*



## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p><b>NOTA:</b> La publicación y socialización de la información se hace a través de diferentes canales de comunicación, de acuerdo a la elección del solicitante, la disponibilidad de recursos y el criterio de los diferentes profesionales de la O.A.C., lo cual se detalla en el instructivo para comunicaciones internas en el Nivel Central con código CES-IN001.</p>	
	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	<p>Una vez recibidos los insumos (información escrita, fotográfica etc.), se procede a estructurar la información y realizar los diseños o apoyo a las actividades que se requieren, de acuerdo a los canales elegidos y al producto comunicativo. (Ver Política de Operación Numero 8.)</p> <p>Si dentro de las actividades de apoyo se realiza cubrimiento periodístico interno, el periodista asignado debe diligenciar el Formato Cubrimiento Periodístico código CES-F003 con el fin de registrar la realización de dicha actividad.</p>	
	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Presenta diseño o propuesta para aprobación por parte de la dependencia solicitante. (Ver Política de Operación Numero 8.)</p> <p>De requerir ajustes, se realizan para presentar de nuevo al Directivo de la Oficina solicitante y para la aprobación del/la Jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	
	Jefe/a de Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>La aprobación de la propuesta se registrará mediante el Formato de solicitud de servicios de comunicación.</p>	

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*



## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>9. ELABORAR PIEZAS, TEXTOS Y PROPUESTAS DEFINITIVAS</p>	Profesional 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><b>Nota:</b> Todo producto comunicativo se realizará dando cumplimiento a los lineamientos del Manual de Imagen Institucional del Distrito. Los diseños definitivos son inmodificables.</p>	
<p>10 ELABORAR LOS PRODUCTOS FINALES</p>	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Una vez se cuenta con la versión final de los productos de la estrategia de comunicación, estos se envían a producción.</p> <p>Si es una pieza impresa, de acuerdo a la cantidad y tipo de material se revisa si el producto se debe efectuar por la Imprenta Nacional o Distrital.</p> <p>La Imprenta Distrital responderá la solicitud, indicando si está en capacidad de producirlo, de acuerdo a los requerimientos y fecha de entrega demandada y siempre y cuando se ajuste a los tiempos de producción, establecidos en la Guía para solicitar impresos y publicaciones de la Imprenta Distrital, si no es viable, el proceso se puede llevar a cabo en la Imprenta Nacional.</p>	 
<p>11. ENTREGAR EL PRODUCTO FINAL</p> <p>18</p>	Jefe/a de Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>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.</p>	 

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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”





## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<b>ALCALDÍAS LOCALES</b>			
	Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local	<p>✓ <b>PC:</b> Se identifica la información a divulgar internamente, teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes procesos ejecutados desde la Alcaldía Local.</p> <p>Esta información proviene de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitudes realizadas por las diferentes áreas de gestión local a través de correo electrónico o memorandos internos.</li> <li>2. Solicitud de Divulgación de información distrital o del sector Gobierno.</li> <li>3. Información relacionada con aspectos e impactos ambientales de las Alcaldías Locales.</li> <li>4. Solicitudes de divulgación realizadas por los Alcaldes Locales.</li> <li>5. Generación de contenidos de información de los equipos de Comunicaciones y Prensa Local.</li> </ol>	 
	Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local	Una vez identificada la información procede a elaborar los contenidos, teniendo en cuenta el mensaje a divulgar y el medio elegido y solicita el apoyo del diseñador gráfico o publicista, en caso de requerir piezas gráficas. (Ver Política de Operación Numero 8.)	
	Profesional de diseño gráfico o publicidad Local.	<p>Si se requiere el apoyo de piezas gráficas, el diseñador elabora las piezas comunicativas necesarias, de acuerdo al mensaje a divulgar y el medio elegido. (Ver Política de Operación Numero 8.)</p> <p>Si se requiere complementar la presentación de la misma, por medio de gráficos, diagramas, cuadros de estadísticas o fotografías, estos elementos deben ser proporcionados por los solicitantes, para ser incorporados.</p>	

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*



## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>15 VERIFICAR DISEÑOS Y DIAGRAMACIONES</p>	<p>Profesional de diseño gráfico o publicidad y Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local</p>	<p>✓ <b>PC:</b> Los diseños y las piezas graficas se revisan en función del Manual de Imagen Institucional del Distrito adoptado oficialmente.</p> <p>En el caso en que se requiera se solicitará asesoría a la Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>Formato Solicitud Servicios de Comunicaciones</p> <p>DISEÑOS FINALES</p>
<p>16 APROBACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS Y CONTENIDOS</p>	<p>Alcalde/sa Local y responsable del Equipo de Prensa y Comunicaciones Local.</p>	<p>✓ <b>PC:</b> Aprueban las piezas gráficas y contenidos a publicar según la necesidad comunicativa o evento requerido.</p>	<p>Formato Solicitud Servicios de Comunicaciones</p> <p>DISEÑOS FINALES</p>
<p>17 DIVULGAR LA INFORMACIÓN</p>	<p>Profesional del Equipo de Prensa y Comunicaciones Local.</p>	<p>Determina los canales de comunicación interna adecuados al requerimiento. Una vez definidos se divulga la información a través de estos.</p> <p>Los canales de divulgación interna con que cuentan las Alcaldías Locales son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cartelera Físicas o digitales, Boletín Digital o Impreso y Correo Electrónico Institucional (Ver Instrucciones CES-IN001, CES-IN002)</li> <li>2. Intranet: Ver Instrucciones para Comunicación Estratégica Interna.</li> <li>3. Salvapantallas: Ver Instrucciones para Comunicación Estratégica Interna.</li> </ol>	<p>Formato para Control de Publicaciones en Pantallas Digitales de las Alcaldías Locales</p> <p>DOCUMENTOS y PIEZAS DE COMUNICACIÓN</p> <p>REGISTRO EN MEDIOS INTERNOS</p>
<p>15. FIN</p>		<p>Fin del procedimiento</p>	

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

Código	Documento
CES-F001	Formato Solicitud Servicios de Comunicaciones
CES-F002	Formato de Necesidades de Comunicación.
CES-F003	Formato Cubrimiento Periodístico
CES-F004	Formato para Control de Publicaciones en Pantallas Digitales de las Alcaldías Locales
CES-IN001	Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos.

#### 3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
N/A			

#### 3.3 Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A			