




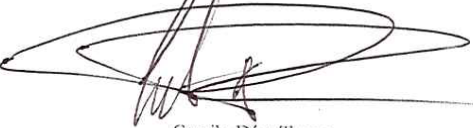


## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Externas

#### 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
4	05 de diciembre de 2016	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. 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 Periódico.
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	Aprueba:   Lina Niomara González Rincón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Versión: 01

### Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Externas

Vigencia desde:  
30 de noviembre de 2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

Realizar la divulgación de la información institucional relacionada con las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, trámites y/o servicios, de interés para la ciudadanía, que realiza la Secretaría Distrital de Gobierno, a través del diseño e implementación de estrategias comunicativas utilizando los diferentes canales de difusión externos, en cumplimiento de su misionalidad, con el fin de facilitar una comunicación permanente de los aspectos más relevantes de la Entidad y garantizando la comunicación con las partes interesadas.

### Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda la información Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno, dirigida a la ciudadanía y a las partes interesadas, a través de los diferentes canales de comunicación externos con los que cuenta la Entidad.

### 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 Servicios 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. Toda correspondencia, entrante o saliente, asociada al presente procedimiento, relacionada con otras entidades, la ciudadanía y las partes interesadas en general, debe gestionarse 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 proceso de Gestión del Patrimonio Documental.
4. El desarrollo del presente procedimiento debe estar alineado con el Plan de Gestión del Proceso y el Plan de Comunicaciones vigente.
5. 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 Los Equipos de Comunicaciones y Prensa (en el caso de Las Alcaldías Locales), se dará estricto cumplimiento a los lineamientos descritos en el Manual de Imagen Corporativa del Distrito.
6. En el caso de las Alcaldías Locales, las piezas gráficas generadas para comunicación externa serán revisadas y aprobadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones de Nivel Central y se les asignará un código para su verificación.
7. Toda comunicación de las diferentes dependencias de la Entidad que se vaya a publicar en los canales

**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 Externas

institucionales y los medios masivos, comunitarios y/o alternativos debe ser previamente autorizada por el/la Jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en el caso de las Alcaldías Locales la autorización será emitida por el Alcalde/sa Local y el profesional responsable del equipo de Comunicaciones y Prensa local.

8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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. **CAMPAÑA:** Propuesta publicitaria masiva y oficial que se realiza para provocar cambios de comportamientos, pensamientos y acciones de la comunidad.
2. **CANALES EXTERNOS DE COMUNICACIÓN:** 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).**
  - 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.**
3. **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.
4. **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.
5. **EVENTO:** Acción para garantizar la presencia institucional en determinado territorio de acuerdo a la temática o necesidades de la comunidad.
6. **PIEZA GRÁFICA:** Herramienta que proporcionan información sobre programas, proyectos o estrategias de la entidad. Pueden ser impresos o digitales.
7. **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.

*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 Externas

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. **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

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)
<b>Comunicación Externa</b>	Divulgar la información de interés para la ciudadanía y las partes interesadas, relacionada con las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, trámites y/o servicios que realiza la Secretaría Distrital de Gobierno.	Servidores(as) públicos(as).



### 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 Externas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<b>NIVEL CENTRAL</b>			
<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">4. REALIZAR SOLICITUD DE SERVICIOS DE COMUNICACION ES.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">5. ANALIZAR LA SOLICITUD Y DELEGAR LOS RESPONSABLES</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">B</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><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</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 Externas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		recursos y el criterio de los diferentes profesionales de la O.A.C., lo cual se detalla en las instrucciones para la publicación y administración de contenidos en canales internos CES-IN001.	
<p>6 ESTRUCTURAR INFORMACIÓN Y DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN</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>	  
<p>7. PRESENTAR DISEÑO O PROPUESTA</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>	
<p>8. APROBAR DISEÑO Y PROPUESTA</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>	
<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 Corporativa del Distrito. Los diseños definitivos son inmodificables.</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 Externas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<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 en un plazo no mayor a 5 días, responderá su solicitud, indicándoles 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.</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>	 
<b>ALCALDÍAS LOCALES</b>			
<p>12. IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN</p>	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</li> </ol>	 

*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 Externas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>electrónico o memorandos internos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Divulgación de información distrital o del sector Gobierno.</li> <li>Información relacionada con aspectos e impactos ambientales de las Alcaldías Locales.</li> <li>Solicitudes de divulgación realizadas por los Alcaldes Locales.</li> <li>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>	
	Profesional de diseño gráfico o publicidad y Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local	<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>	 

*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 Externas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>16 APROBACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS Y CONTENIDOS</p>	Alcalde/sa Local y responsable del Equipo de Prensa y Comunicaciones Local.	<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>ELABORAR PIEZAS, TEXTOS Y PROPUESTAS DEFINITIVAS</p>	Profesional de diseño gráfico o publicidad y Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local	<p>Elaboración de las piezas gráficas, textos o propuestas finales.</p> <p><b>Nota:</b> Para los casos de diseños gráficos los Profesionales Contratistas del Equipo de prensa y Comunicaciones Locales, Web Master y/o Social Media Manager Local, según sea el caso, solicitan el Código de Aprobación de las piezas gráficas definitivas a la Oficina Asesora de Comunicaciones del Nivel Central, previo a la generación de las mismas.</p>	<p>DOCUMENTOS y PIEZAS DE COMUNICACIÓN</p> <p>DISEÑOS FINALES</p>
<p>17 DIVULGAR LA INFORMACIÓN</p>	Profesional del Equipo de Prensa y Comunicaciones Local.	Entrega de los productos comunicativos o piezas graficas y/o publicación en el canal elegido (Cuñas radiales, videos, noticias, información para medios digitales, impresos y otros.)	<p>Formato para Control de Publicaciones en Pantallas Digitales de las Alcaldías Locales</p> <p>REGISTRO EN MEDIOS INTERNOS</p>
<p>18. FIN</p>	N/A	Fin del procedimiento	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"*

### 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-IN001	Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos.

#### 3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley 87	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	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Título II y V (Artículo 32)
Decreto 208	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"	
Decreto 1499	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	

#### 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	<a href="http://www.bogota.gov.co/imprensa-distrital">http://www.bogota.gov.co/imprensa-distrital</a>
Formato de Solicitud de Elaboración de Impresos.	2213300-FT-372 Versión 03	Imprenta Distrital	<a href="http://www.bogota.gov.co/imprensa-distrital">http://www.bogota.gov.co/imprensa-distrital</a>