

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	11 de marzo de 2016	Primera emisión del documento el cual contiene las instrucciones de los diferentes temas desarrollados en el proceso de comunicaciones. En el caso de la publicación en carteleras físicas institucionales, ya estaba creada como instructivo, realizándole inclusiones, sobre las carteleras administradas por la Oficina de Atención al Ciudadanía, CDI, y demás dependencias del nivel central. En los demás capítulos relacionados se cuenta con la creación de su redacción.
2	05 de diciembre de 2016	Actualización del documento de acuerdo con la Nueva estructura de la Entidad y de Comunicaciones. Se eliminan los capítulos correspondientes a: Publicación en Boletín digital Interno, Publicación en Magazín Audiovisual Interno y Administración de Contenidos de Página Web, ya que se generó la necesidad de racionalizar los canales de información para mejorar la efectividad en el despliegue de la información hacia los servidores públicos de la entidad. Se agrega como canal interno de comunicación la estrategia de comunicación en cascada.
01	30 de noviembre de 2017	Se realiza la actualización del documento teniendo en cuenta la Resolución 0162 de 2017 Por medio de la cual se adopta el Marco Estratégico y Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Gobierno. Se incorporan las Instrucciones para las comunicaciones Estratégicas Internas de las Alcaldías Locales.
02	03 de noviembre de 2021	Se actualiza a la plantilla vigente. Se actualiza la redacción y contenidos del capítulo de Producción de Información y Alimentación de las Carteleras Digitales y se incluye disposiciones sobre el envío de correos masivos. Se elimina el Capítulo II. Publicación en Boletín Digital Interno. Se mejora la redacción y ortografía.
03	12 de diciembre de 2023	Se realiza la actualización del documento precisando detalles sobre el proceso de aprobación de la información a publicar, de igual manera, se agrega el capítulo V sobre la Publicación de Contenidos en la Red Social Interna de Instagram para documentar la actividad.
04	27 de junio de 2025	Se realiza actualización general del documento, se agrega el capítulo VI Publicación de Contenidos en el grupo de WhatsApp de Comunicación Interna.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se actualizan las instrucciones con la promotora de mejora de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Paola del Pilar Pérez Gómez, y el acompañamiento metodológico del analista de la Oficina Asesora de Planeación.	<p>Laura Catalina Giraldo Pedraza Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Paola del Pilar Pérez Gómez Promotor de Mejora</p> <p>Efrén Pérez Alfonso Profesional OAP – Analista</p>	<p>Laura Catalina Giraldo Pedraza Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones – Líder del proceso de Comunicación Estratégica</p> <p>Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 164631</p>

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo de las Instrucciones

Definir los lineamientos necesarios para la publicación y administración de contenidos de interés para los servidores/as de la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación internos, con el fin de garantizar el acceso a la información.

Responsable

Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipos de Comunicaciones y Prensa Locales.

Glosario

- **Accesibilidad web:** Es lograr que las páginas web sean utilizables por el máximo número de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales o características técnicas del equipo utilizado para acceder a la Web.
- **Hipertexto:** Texto que nos lleva a otro contenido.
- **Metadatos:** es información sobre datos específicos que se busca en un sitio web, de acuerdo con una palabra clave en un motor de búsqueda.
- **Multimedia:** Se refiere a un sistema que utiliza múltiples medios de expresión físicos o digitales para presentar o comunicar información. Los medios pueden ser variados, desde texto e imágenes, hasta animación, sonido, video. También se puede calificar como multimedia a los medios electrónicos u otros que permiten almacenar y presentar contenido multimedia.
- **Página Web:** Es el nombre de un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web, y que puede ser accedida mediante un navegador.
- **Red Social:** Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios.
- **Sitio Web:** Es un gran espacio documental organizado o una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet. Ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
- **Social Media:** El concepto de medios sociales (social media) precede a Internet y a las herramientas tecnológicas, aunque el término no fuera popular en el pasado. Se trata de la producción de contenidos de manera descentralizada y sin el control editorial de los grandes grupos. Es decir: significa la producción de muchos para muchos.
- **Usabilidad:** Se refiere a la experiencia del usuario al interactuar con un sitio web, donde se muestra la información de una forma clara y sencilla de entender por el usuario final.
- **World Wide Web (WWW):** Red informática mundial comúnmente conocida como la web.

Siglas

A.G.D.: Aplicativo de Gestión Documental.
S.D.G.: Secretaría Distrital de Gobierno.
C.D.I.: Centro de Documentación e Información.

2. INSTRUCCIONES

2.1 INSTRUCCIONES PARA EL NIVEL CENTRAL	4
2.1.1 Capítulo I: Publicación en Pantallas Digitales	4
2.1.1.1 Producción de Información y Alimentación de las Pantallas Digitales.....	5
2.1.1.2 Producción de Información desde la Oficina Asesora de Comunicaciones.....	5
2.1.1.3 Solicitudes de Publicación en las Pantallas Digitales Internas.....	5
2.1.1.4 Producción de Información y Piezas Gráficas por otras dependencias.....	5
2.1.1.5 Solicitudes de producción de piezas gráficas o videos para pantallas digitales.....	5
2.1.1.6 Emisión en pantallas digitales.....	6
2.1.2 Capítulo II: Uso del Correo Electrónico Institucional Interno	6
2.1.2.1 Recomendaciones generales.....	6
2.1.3 Capítulo III: Administración de Contenidos de Intranet	7
2.1.3.1 Instrucciones generales para publicaciones.....	7
2.1.3.2 Equipo Intranet.....	7
2.1.3.3 Responsabilidades del Equipo Intranet.....	7
2.1.3.4 Lineamientos básicos para la generación de contenidos en Intranet.....	8
2.1.3.5 Características del contenido a publicar.....	8
2.1.3.6 Formatos admitidos.....	8
2.1.3.7 Etapa de revisión y corrección de contenidos.....	9
2.1.3.8 Etapa de aprobación de contenidos.....	9
2.1.3.9 Etapa de publicación de contenidos.....	9
2.1.3.10 Publicación de información producida por la Oficina Asesora de Comunicaciones.....	9
2.1.3.11 Publicación de Documentos e Informes.....	10
2.1.3.12 Reglas generales para el acceso a la Intranet.....	10
2.1.3.13 Usuarios internos.....	10
2.1.3.14 Derechos de los usuarios internos.....	10
2.1.3.15 Prohibiciones o usos inaceptables.....	11
2.1.3.16 Responsabilidades de los usuarios.....	11
2.1.4 Capítulo IV: Administración de contenidos de los Salvapantallas	11

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

2.1.5 Capítulo V: Publicación de contenidos en la Red Social Interna Instagram	11
2.1.6 Capítulo VI: Publicación de Contenidos en el grupo de WhatsApp de Comunicación Interna	12
2.2 INSTRUCCIONES PARA LAS ALCALDÍAS LOCALES.....	12
2.2.1 Capítulo VII: Publicación en Carteleras Físicas Institucionales.....	12
2.2.1.1 Cartelera del Centro de Documentación e Información (CDI).....	13
2.2.1.2 Clasificación de la documentación a publicar en las carteleras del CDI.....	13
2.2.1.3 Carteleras a cargo del equipo de Comunicaciones y Prensa Local.....	13
2.2.1.4 Carteleras de las diferentes áreas.....	14
2.2.2 Capítulo VIII: Publicación en Carteleras Digitales de las Alcaldías.....	14
2.2.2.1 Requisitos para publicar información en las pantallas digitales.....	15
2.2.3 Capítulo IX: Publicación en Boletín Digital o Impreso Interno.....	15
2.2.4 Capítulo X: Uso del Correo Electrónico Oficial.....	16
2.2.4.1 Recomendaciones Generales.....	16

2.1 INSTRUCCIONES PARA EL NIVEL CENTRAL

2.1.1 Capítulo I. Publicación en Pantallas Digitales

Las pantallas digitales tienen como objetivo mantener informados a servidores, servidoras y contratistas de la entidad sobre temas de interés interno y las actividades más relevantes que contribuyen al cumplimiento de la misión institucional.

Su gestión está a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que delega esta función en un profesional responsable de actualizar los contenidos según la demanda.

La información publicada proviene tanto de esa oficina como de las diferentes dependencias, en respuesta a sus requerimientos. Antes de ser divulgada, es revisada, ajustada y aprobada por la profesional encargada de comunicaciones internas, quien coordina la generación y alimentación de los contenidos para las carteleras digitales.

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

2.1.1.1 Producción de Información y Alimentación de las Pantallas Digitales

Las siguientes son las instrucciones generales para la producción de información y alimentación de las carteleras digitales a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones:

2.1.1.2 Producción de información desde la Oficina Asesora de Comunicaciones: La información es producida y suministrada directamente por comunicaciones, por lo tanto, no requiere diligenciamiento del formato de solicitud del servicio. El material para publicar se compone generalmente por los temas de campañas internas o externas, cubrimientos a eventos de impacto o a eventos donde asiste el secretario/a de Gobierno y temas de interés interno. Dicha información es ajustada, verificada y aprobada por el/la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y finalmente es publicada en las carteleras digitales.

2.1.1.3 Solicitudes de publicación en las Pantallas Digitales Internas

Cuando una dependencia requiera publicar información en las pantallas internas, deberá seguir los siguientes pasos:

- Diligenciar el Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001, especificando el tipo de producto audiovisual que se desea publicar. Esta solicitud debe realizarse con al menos 15 días de anticipación respecto a la fecha del evento a promocionar, con el fin de garantizar los tiempos de producción y postproducción.
- Enviar la solicitud al correo electrónico comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co, junto con los insumos necesarios para la elaboración del contenido. En caso de ser requerido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, la dependencia solicitante deberá suministrar información adicional.
- Designar una persona responsable que haga seguimiento al proceso de producción y publicación del contenido solicitado

2.1.1.4 Producción de Información y piezas gráficas por otras dependencias: En este caso, la información o pieza gráfica es producida por otra dependencia, esta dependencia solicita, a través del “Formato Solicitud de Servicios de Comunicaciones”, la revisión y aprobación de esta para su publicación en las carteleras digitales. Dicha revisión y aprobación es realizada por el/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones y los profesionales que sean designados, finalmente se realiza la publicación.

2.1.1.5 Solicitudes de producción de piezas gráficas o videos para pantallas digitales: En este caso las diferentes dependencias solicitan, a través del “Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones” CES-F001, la producción de piezas gráficas o videos para las carteleras digitales y suministran la información sobre el particular; el equipo de producción de la Oficina Asesora de Comunicaciones (diseñadores, camarógrafos, editores) produce el material comunicativo o video y finalmente este es publicado con la aprobación de el/la Jefe de la oficina Asesora de comunicaciones en las carteleras digitales de acuerdo con la solicitud.

2.1.1.6 Emisión en pantallas digitales: Una vez finalizada la edición del producto, se realiza su publicación

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

en las carteleras digitales internas; el tiempo de publicación se define de acuerdo con la necesidad de divulgación de la información. Esta labor es revisada diariamente por la persona designada para la administración de las Carteleras digitales.

Nota: Las carteleras físicas del CDI, Atención a la Ciudadanía y demás dependencias del nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno, son administradas con plena autonomía y de acuerdo con la normatividad que las rige. Por lo anterior, la Oficina Asesora de Comunicaciones no tiene ninguna responsabilidad sobre las mismas.

2.1.2 Capítulo II. Uso del correo electrónico institucional interno

Las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno podrán solicitar el envío de correos masivos para toda la entidad, con el fin de divulgar la información de interés interno o campañas que desean implementar según sea el caso, para lo cual deberán diligenciar el formato de Solicitud de servicios de comunicaciones CES-F001 y enviarlo al correo comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co. La fecha de envío de los correos deberá ser acordada con el/la profesional que coordina las comunicaciones internas con el fin de tener en cuenta los tiempos de producción de los mensajes y el diseño de las piezas de acompañamiento (Mailings).

2.1.2.1 Recomendaciones generales:

- a. El correo electrónico Institucional se usará con el fin de divulgar la información relevante para los diferentes grupos de interés interno de la entidad.
- b. El profesional de comunicación interna de la Oficina Asesora de Comunicaciones, podrá hacer envío de correos electrónicos masivos al personal de la entidad, de acuerdo con las necesidades de difusión presentadas a nivel interno, previa autorización de el/la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- c. La Oficina Asesora de Comunicaciones es responsable de la información emitida a través de esta herramienta oficial.
- d. La persona encargada de administrar esta herramienta debe garantizar la continuidad del uso de esta, entregando responsablemente el usuario y clave de acceso en caso de trasladar esta responsabilidad a otra persona.
- e. El correo electrónico debe usar un lenguaje respetuoso, amable y sencillo, y la información debe ser clara, oportuna y veraz, de acuerdo con el mensaje a informar.

2.1.3 Capítulo III. Administración de contenidos de Intranet

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

2.1.3.1 Instrucciones generales para publicaciones:

La administración de los contenidos de Intranet está a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Las diferentes áreas deben solicitar las publicaciones para la Intranet a través del Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 y enviarlo al correo comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co Los tiempos para el trámite de las publicaciones son acordados con las diferentes dependencias solicitantes, teniendo en cuenta todos los elementos que se requieren para la misma y el orden de llegada de la solicitud.

2.1.3.2 Equipo Intranet: Es un grupo de personas que aportan su conocimiento en la producción, revisión, corrección, aprobación y actualización de los contenidos para la intranet, conformado por:

- **Equipo Periodístico:** conformado por el grupo de periodistas que cubren los diferentes eventos y temas internos, se encargan de redactar las noticias e información que se publica en la intranet.
- **Corrector de Estilo:** Responsable de la revisión de contenidos y de la realización de las correcciones finales para su publicación.
- **Administrador de Contenidos:** Responsable de publicar y divulgar la información aprobada, en la Intranet. La Oficina Asesora de Comunicaciones determinará qué información será publicada en las secciones del medio virtual; para esto se aclara que en la Intranet se publicará información relacionada con los siguientes temas:
 - Información noticiosa.
 - Información institucional.
 - Herramientas requeridas para el desarrollo de las actividades propias de cada servidor al interior de la SDG, como los diferentes aplicativos.
 - Información de gestión humana.
 - Información de planeación institucional.
 - Documentos de interés general y legal según sea el caso.

2.1.3.3 Responsabilidades del Equipo Intranet:

Actualización de contenidos: La Oficina Asesora de Comunicaciones es responsable de actualizar los contenidos de la intranet.

NOTA: La actualización técnica de la Intranet será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías e Información. Se trata de una revisión de las últimas actualizaciones disponibles de las diferentes plataformas virtuales y de cada uno de los componentes, módulos instalados y la administración del servidor. Además de publicar los salvapantallas autorizados por la Oficina Asesora de Comunicaciones para conocimiento de toda la entidad.

2.1.3.4 Lineamientos básicos para la generación de contenidos en Intranet:

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”

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

- En caso de utilizar siglas en un contenido que se publica en la intranet se debe identificar a qué hace referencia, la primera vez que se menciona en el texto.
- No publicar propaganda política, religiosa o referente a un grupo social en particular.
- Cuando use hipertexto evite utilizar frases como “haga click aquí”, mejor utilice el vínculo sobre la frase que manifiesta el documento.
- Las piezas gráficas institucionales deben cumplir los lineamientos del Manual de Uso de Marca “Ciudad Bogotá” vigente, para la Administración Distrital.

2.1.3.5 Características del contenido a publicar:

La escritura en un medio virtual debe considerar las características de lectura, redacción y tiempos de los usuarios, por tal motivo los textos para la intranet deben cumplir con los siguientes criterios:

- No deben ser extensos (excepto los informes especiales y los documentos vinculados).
- Claro y amigable al lector a través de un lenguaje sencillo.
- Vigente, veraz, relevante y confiable.
- No ser ofensivo ni discriminatorio.
- Cuidar la redacción, ortografía y puntuación.

2.1.3.6 Formatos admitidos:

- Archivos de diferentes procesadores de texto.
- Archivos en hojas de cálculo.
- Archivos en PDF, se sugiere que el peso sea menor a 4 megas.
- Archivos de imágenes: .jpg .png o .gif.

El nombre de la imagen debe identificarse con el archivo al cual pertenece y no se deben incluir caracteres especiales al nombrarlos como (vocales tildadas, punto, ñ, -), se puede usar barra al piso _.

2.1.3.7 Etapa de revisión y corrección de contenidos:

Una vez se tiene la información a publicar en la intranet, el profesional a cargo de la corrección de estilo realiza la etapa de revisión de contenidos teniendo en cuenta la pertinencia, oportunidad, sintaxis y gramática, con el fin de darle claridad, concisión, armonía y valor agregado a los textos. Se debe revisar, corregir la redacción, ortografía y puntuación. De ser necesario, se debe corregir la extensión del texto, los tamaños de las imágenes y de los documentos a publicar.

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

2.1.3.8 Etapa de aprobación de contenidos:

Una vez revisados y corregidos los contenidos, se envían a el/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación. Una vez aprobados se enviarán los documentos al Administrador de Contenidos para su publicación.

2.1.3.9 Etapa de publicación de contenidos:

El Administrador de Contenidos alojará la información en el lugar dispuesto dentro del sitio en las condiciones y características solicitadas y aprobadas por el/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

La publicación del contenido se realizará de acuerdo con el sitio que le corresponda en la Intranet. Los textos por publicar deben pasar previamente por el block de notas con el fin de omitir los estilos.

2.1.3.10 Publicación de información producida por la Oficina Asesora de Comunicaciones

Para la información producida por la Oficina Asesora de Comunicaciones no aplica la etapa de recepción de información, ya que son emitidos directamente y se deben publicar una vez hayan sido aprobados por el/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Por orden de el/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se define el evento o tema a cubrir.

- El periodista asignado realiza el cubrimiento.
- El Periodista asignado redacta la nota.
- El Periodista envía la nota elaborada al Corrector de Estilo para su respectiva revisión y corrección.
- El Corrector de Estilo hace las revisiones correspondientes y envía la nota a el/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación.
- El/la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones realiza la aprobación de la nota y la envía al Administrador de Contenidos para su publicación.
- El Administrador de Contenidos publica en la Intranet la nota aprobada.

2.1.3.11 Publicación de Documentos e Informes

El administrador de contenidos de la Intranet publicará documentos e informes, siempre y cuando hagan parte de una información de carácter noticiosa, los cuales se publicarán como documentos vinculados a la noticia. La solicitud de este tipo de publicaciones debe realizarse a través del Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones.

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

Los informes especiales como: informes de Control Interno, auditorías, gestión, planes de mejoramiento, entre otros, serán publicados de acuerdo con la solicitud que realicen las dependencias interesadas, la cual se debe radicar en el formato de solicitud de servicios de comunicaciones vigente y contar con el visto bueno del jefe (a) de la dependencia solicitante.

2.1.3.12 Reglas generales para el acceso a la Intranet

El acceso a la Intranet se realiza mediante usuario y contraseña. Se puede acceder a este medio desde la entidad o de manera remota en cualquier dispositivo. El usuario y la contraseña de acceso a la Intranet son otorgados por la Dirección de Tecnologías e Información.

2.1.3.13 Usuarios internos

Pueden acceder los/las funcionarios/as de planta, el personal contratado que esté autorizado a ingresar a la Intranet y para los casos en que lo requieran los entes de control, por el tiempo que dure la auditoría. A continuación, se detallan los derechos, prohibiciones y responsabilidades de los usuarios internos.

2.1.3.14 Derechos de los usuarios internos

Los usuarios/as internos/as podrán realizar las siguientes actividades dentro de la Intranet:

- Acceder a todas las secciones, sin excepción.
- Realizar descarga de documentos requeridos.
- Solicitar el retiro de alguna fotografía donde aparezca y que considere inapropiada para su publicación.
- Solicitar soporte a la Dirección de Tecnologías e Información por si no puede restablecer una nueva contraseña.
- Consultar el directorio de los servidores y servidoras de la entidad.

2.1.3.15 Prohibiciones o usos inaceptables

No se permiten los siguientes usos de la Intranet:

- La violación de los derechos de privacidad de terceras personas.
- La transmisión de amenazas, material obsceno o de hostigamiento.
- La corrupción o destrucción de datos o el hackeo de la base de datos.
- Distribuir material por Internet que causen daños como la piratería, sabotaje y más específicamente la distribución de software dañino.
- Dar autorización o permiso a una persona externa a la Secretaría para que la utilice ilegalmente.
- Revelar a terceros la contraseña de acceso o compartirla con otros usuarios/as.

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

2.1.3.16 Responsabilidades de los usuarios

Para garantizar el buen funcionamiento de la Intranet y armonía en la convivencia de la comunidad virtual, cada usuario tendrá las siguientes responsabilidades:

- Solicitar y memorizar los datos de acceso (usuario y contraseña) a la intranet.
- No revelar los datos de acceso a terceros.

2.1.4 Capítulo IV. Administración de contenidos de los salvapantallas

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de diseñar los salvapantallas solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

La dependencia interesada en divulgar un mensaje mediante el diseño de un salvapantalla deberá solicitarlo previamente 15 días de anticipación, a través del correo electrónico comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co, adjuntando el formato de solicitud de servicios de comunicaciones debidamente diligenciado. Los salvapantallas son publicados por un término de 3 días hábiles.

2.1.5 Capítulo V. Publicación de Contenidos en la Red Social Interna de Instagram

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de diseñar las estrategias digitales para esta red social interna y de crear contenidos y mensajes atractivos (Piezas gráficas, infografías y videos), para la difusión de información institucional aprovechando las ventajas de la web 2.0.

Los contenidos publicados en la red social interna también se pueden elaborar de acuerdo con las solicitudes realizadas por las diferentes dependencias de la entidad, quienes deben diligenciar el formato de solicitud de servicios de comunicaciones y enviarlo al correo comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co mediante el cual se tramitará la publicación solicitada. El tiempo para desarrollar los contenidos y realizar la publicación se establecerá de común acuerdo entre la dependencia solicitante y la profesional de comunicaciones internas que atiende la solicitud. La profesional de comunicaciones internas es la encargada de realizar las publicaciones y la alimentación constante de esta red social.

2.1.6 Capítulo VI. Publicación de contenidos en el grupo de WhatsApp de Comunicación Interna

La Oficina Asesora de Comunicaciones es responsable de generar los contenidos (piezas gráficas, infografías, videos y mensajes atractivos) destinados a la divulgación a través del canal de comunicación interna, aprovechando las ventajas que ofrece la web 2.0.

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

Las diferentes dependencias del nivel central pueden solicitar la publicación de información en el grupo de WhatsApp de Comunicación Interna, diligenciando el Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones y enviándolo al correo electrónico comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co.

El tiempo para el desarrollo de los contenidos y su posterior publicación será acordado entre la dependencia solicitante y la profesional responsable de comunicaciones internas, quien se encargará de llevar a cabo la divulgación en el grupo de WhatsApp institucional.

2.2 INSTRUCCIONES PARA LAS ALCADÍAS LOCALES

2.2.1 Capítulo VII. Publicación en carteleras físicas institucionales

Las carteleras institucionales tienen como propósito informar tanto a servidores como a la ciudadanía en general, sobre las distintas políticas, programas, proyectos y actividades que adelanta la entidad, para el cumplimiento de su misión.

La administración de las carteleras en las Alcaldías Locales se encuentra bajo la responsabilidad de tres dependencias que son: Oficina de Atención a la Ciudadanía, Centros de Documentación e Información CDI y Equipos de Comunicaciones y Prensa Local.

Las carteleras administradas por las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y los Centros de Documentación e Información (CDI), deberán dar cumplimiento a la normatividad vigente, responden a la atención legal en razón a los requisitos de ley para la publicación de información relacionada con anónimos y la devolución de documentación por direcciones erróneas.

2.2.1.1 Cartelera del Centro de Documentación e Información (CDI)

Para el manejo de la información publicada en las carteleras administradas por el CDI, se tendrá como referencia el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”. Por lo tanto, toda respuesta que se proyecte a un anónimo por parte de las diferentes dependencias de la SDG se enviará al CDI, quien será el responsable de fijar y desfijar en cartelera por el término de cinco (5) días hábiles que establece la Ley.

2.2.1.2 Clasificación de la documentación a publicar en las carteleras del CDI:

- Anónimos

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

- Con nombre, pero sin dirección
- Devoluciones por direcciones erróneas
- Devoluciones por establecimiento cerrado
- Devoluciones por cambio de dirección
- Devolución por rehusado
- Devolución por fallecido

La persona del CDI encargada de publicar la información en las carteleras, fijará y desfijará la información relacionando al final del documento la fecha y hora de las anteriores actuaciones, además realizará la respectiva devolución a la dependencia correspondiente del documento desfijado, a través de planilla ORFEO emitida por el CDI.

2.2.1.3 Carteleras a cargo del equipo de Comunicaciones y Prensa Local

Las siguientes son las instrucciones generales para el uso de las carteleras institucionales a cargo del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local.

- a. Toda solicitud de publicación en carteleras institucionales deberá ser realizada mediante el formato de Solicitud de Servicios de comunicaciones, el cual podrá ser enviado al correo oficial del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local, previamente diligenciado y con el visto bueno del jefe inmediato de la dependencia solicitante.
- b. Cada cartelera estará conformada por dos secciones, así:
 - Información Institucional o de interés general.
 - Campañas.
- c. La información para publicar se ordenará en cada cartelera de acuerdo con las secciones anteriormente mencionadas.
- d. Se recomienda tener en cuenta los siguientes criterios para publicar la información:
 - No tapar con los avisos el isotipo y logo de la entidad.
 - No sobreponer un aviso con otro que ya esté fijado.
 - La información debe ser actual y vigente.
 - La información proporcionada por otras entidades podrá ser publicada previa aprobación del responsable del Equipo de Prensa y Comunicaciones Local.
 - El tiempo de exposición de las publicaciones varía dependiendo de su contenido:
 - Información Institucional (Una semana)
 - Noticias de interés general (Una semana)
 - Campañas (dependiendo del término de duración de estas)

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

e. Una vez cumplido el tiempo de exposición el profesional responsable de carteleras retirará el material obsoleto.

f. En caso de encontrar información que no haya sido autorizada para publicación, el profesional encargado retirará el material. Se realizarán revisiones diarias de las carteleras.

2.2.1.4 Carteleras de las diferentes áreas

Los diferentes grupos funcionales de las Alcaldías Locales podrán tener y administrar de manera autónoma sus propias carteleras, donde fijarán sus publicaciones de acuerdo con sus competencias y a la normatividad que los rija. No tendrán que usar el Formato para el Control de Publicaciones en Carteleras Físicas y Digitales ya que este solo debe ser usado por el profesional de comunicaciones encargado de las carteleras físicas Institucionales o digitales manejadas por el Equipo de Comunicaciones y Prensa Local.

Nota: El Profesional de comunicaciones encargado de la publicación en las carteleras físicas institucionales o digitales de la Alcaldía Local, deberá diligenciar el Formato para el Control de Publicaciones en Carteleras Físicas y Digitales de las Alcaldías Locales, CES-F004 con el fin de llevar la trazabilidad de estas.

2.2.2 Capítulo VIII. Publicación en Pantallas digitales de Alcaldías

Las Pantallas digitales tienen como propósito informar tanto a servidores como a la ciudadanía en general, sobre las distintas políticas, programas, proyectos y actividades que adelanta la entidad, para el cumplimiento de su misión.

La administración de las carteleras digitales en las Alcaldías Locales se encuentra bajo la responsabilidad del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local.

2.2.2.1 Requisitos para publicar información en las pantallas digitales:

Toda solicitud de publicación de información en carteleras digitales deberá ser realizada mediante el Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones, el cual puede ser enviado al correo oficial del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local, previamente diligenciado y con visto bueno del jefe de la dependencia solicitante.

- a) La información para publicar se ordenará de acuerdo con el turno de llegada y relevancia de esta.
- b) Se recomienda tener en cuenta los siguientes criterios para publicar la información:
 - Usar un lenguaje claro, amable, conciso y sencillo.

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

- La información debe ser actual y vigente.
- La información proporcionada por otras entidades podrá ser publicada previa aprobación del responsable del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local.
- La información proporcionada debe estar completa.
- El tiempo de exposición de las publicaciones varía dependiendo de su contenido:
 - Información Institucional (Una semana)
 - Noticias de interés general (Una semana)
 - Campañas (dependiendo del término de duración de estas).Una vez cumplido el tiempo de exposición el profesional responsable despublicará la información.

Nota: El Profesional encargado de la publicación en las carteleras físicas institucionales y/o digitales de la Alcaldía Local, deberá diligenciar el Formato para el Control de Publicaciones en Carteleras Físicas y Digitales de las Alcaldías Locales, CES – F004, con el fin de llevar la trazabilidad de estas.

2.2.3 Capítulo IX. Publicación en boletín digital o impreso interno

En el caso de las Alcaldías Locales, el boletín estará a cargo de los equipos de Comunicaciones y Prensa Local. Las Alcaldías Locales que cuenten con boletín impreso, deben tener en cuenta lo siguiente:

- a. El boletín impreso tendrá como mínimo dos páginas.
- b. La periodicidad será quincenal.
- c. Las Secciones que contendrá serán las siguientes:
 - Primera plana: Presentará las noticias o información más relevante de la alcaldía local.
 - Proyectos: Dará a conocer el estado de avance de estos.
 - Eventos: Presentará la agenda de eventos a realizarse.
 - Memorandos: Informará sobre reuniones o actividades convocadas por el alcalde Local o a quien designe.
 - Tips de MIPG: Presentará información para reforzar los temas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
 - Celebraciones: Informará sobre temas relacionados con bienestar y gestión humana.
 - Multimedia: Presentará fotografías destacadas de un tema de interés general.

Nota: Las alcaldías locales que deseen implementar un boletín digital interno quincenal, lo podrán hacer teniendo en cuenta los requisitos anteriores que contempla el boletín impreso.

2.2.4 Capítulo X. Uso del correo electrónico oficial

El presente documento define los lineamientos mediante los cuales se hará uso de esta herramienta oficial en el desarrollo de las comunicaciones internas y externas.

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”

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

2.2.4.1 Recomendaciones generales:

- a. El correo electrónico del Equipo de Comunicaciones y Prensa de las Alcaldías Locales se usará con el fin de divulgar la información relevante a los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos.
- b. El Equipo de Comunicaciones y Prensa Local podrá hacer envío de correos electrónicos masivos de acuerdo con las necesidades de difusión presentadas a nivel interno y externo, previa autorización del alcalde/sa Local o a quien delegue para estos efectos.
- c. El Equipo de Comunicaciones y Prensa Local es responsable de la información emitida a través de esta herramienta oficial.
- d. La persona encargada de administrar esta herramienta debe garantizar la continuidad del uso de esta, entregando responsablemente el usuario y clave de acceso en caso de trasladar esta responsabilidad a otra persona. Para realizar el traspaso de usuarios y contraseñas debe diligenciar el Formato entrega usuarios y contraseñas para medios digitales en Alcaldías Locales CES- F005.
- e. El correo electrónico debe usar un lenguaje respetuoso, amable y sencillo y una información de contenido oportuno, veraz y objetivo, de acuerdo con el mensaje a informar.

3 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
CES - F001	Formato de Solicitud de Servicios de Comunicaciones
CES – F004	Formato Para Control de Publicaciones en Carteleras Físicas y Pantallas Digitales de las Alcaldías Locales.
CES – F005	Formato Entrega Usuarios y Contraseñas Para Medios Digitales en Alcaldías Locales

Normatividad Vigente

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”

Instrucciones para la Publicación y Administración de Contenidos en Canales Internos

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley 1437	2011	“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”	69

Documentos externos

Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Manual de Uso de Marca Ciudad “Bogotá”	2020	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Circular No. 001 del 29 de diciembre de 2020