Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	**05 de diciembre de 2016**	Creación del documento
01	**30 de noviembre de 2017**	Se realizan las siguientes modificaciones: 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.
02	**30 de junio de 2021**	Se actualizaron las directrices para comunicación estratégica. Se actualiza la normatividad. Se ajustó el manual a la plantilla de MATIZ.
03	**21 de septiembre de 2022**	Se actualiza la introducción, marco conceptual, se reubican y complementan algunos contenidos. Se establecen roles y responsabilidades. Se actualiza tabla de contenido. Se incluyen lineamientos para el lenguaje incluyente.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se actualiza el documento con el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el acompañamiento metodológico de la analista de la Oficina Asesora de Planeación	**Paola del Pilar Pérez Gómez** Promotor de mejora del proceso - Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Comunicaciones **Angela Patricia Cabeza Morales** Profesional de revisión de normalización de la OAP	**Katherine Santos Parra** Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Aprobado mediante Caso Hola N° **266688**

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"

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 3
1. INFORMACIÓN GENERAL 5
1.1. OBJETIVO GENERAL 5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
1.3. ALCANCE 5
1.4. A QUIÉN VA DIRIGIDO 5
1.5. NORMATIVIDAD 5
1.6. MARCO CONCEPTUAL 6
2. DESARROLLO DEL MANUAL 6
2.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN 6
2.2. FUNCIONES DE COMUNICACIONES 7
2.3. LINEAS DE ACCIÓN DE COMUNICACIONES 8
2.4. COMUNICACIÓN PÚBLICA, ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA 9
2.5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 9
2.5.1. ROLES 9
2.5.2. RESPONSABILIDADES 10
2.6. VOCERO OFICIAL DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO 10
2.7. INSTANCIA DE COORDINACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES 11
2.8. DIRECTRIZ PARA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN Y HABEAS DATA 12
2.9. INFORMACIÓN PARA POBLACIÓN ÉTNICA Y/O CON DISCAPACIDAD 12
2.10. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL USO DEL LENGUAJE INCLUYENTE 12
2.10.1. LINEAMIENTOS 13
2.10.2. PRESENTACIÓN LENGUAJE INCLUYENTE 13
2.11..LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA LAS ALCALDIAS LOCALES 14
2.12.LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES DEL SECTOR GOBIERNO 14
2.13. ESTRATEGIAS MACRO DE COMUNICACIONES 15
2.13.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS MACRO DE COMUNICACIONES 15
2.14. PLAN DE COMUNICACIONES 15
2.14.1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE COMUNICACIONES 16
2.15. CANALES INSTITUCIONALES CON LOS QUE CUENTA LA ENTIDAD 16
2.16. IMAGEN CORPORATIVA Y VISUAL 16
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS 17
3.1. DOCUMENTOS INTERNOS 17
3.2. NORMATIVIDAD VIGENTE 17
3.3. DOCUMENTOS EXTERNOs 17

INTRODUCCIÓN

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.

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).*

Teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la información y comunicación "tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información". *(Tomado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)*

En este sentido, la comunicación tiene un carácter estratégico 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 la entidad, a través de los procedimientos de comunicaciones estratégicas internas y externas (Códigos CES-P001 y CES-P002), que satisfacen 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)*

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.

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, 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.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los conceptos, políticas directrices 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 modelo integrado de planeación y gestión, el desempeño institucional, la transparencia y la orientación a resultados de la entidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar la implementación del enfoque estratégico del proceso de comunicaciones.
- Definir las líneas de acción de las comunicaciones a través de las cuales se fortalecerá la cultura de la comunicación y la información.
- Establecer lineamientos para la implementación de 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.
- 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.
- 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 pública y 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).

Acuerdo No. 744 de 2019, “Por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la Marca Ciudad “Bogotá” y se dictan otras disposiciones” y Circular 001 del 29 de diciembre de 2020 de la Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá.

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".

1.6. MARCO CONCEPTUAL

La comunicación pública se entiende como aquella que se da en el escenario de lo público y que desde el ámbito gubernamental propicia acceso, interlocución, visibilidad, participación y deliberación de la ciudadanía en pro de generar confianza en el Estado.

Desde este enfoque, fueron diseñados los componentes Información y Comunicación Pública del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades del Estado MCPOI (Jaramillo y otros, USAID-Casals, 2004) que hace parte del Modelo Estándar de Control Interno – MECI (Decretos 1599 de 2005 y 943 de 2014); componentes que a partir del año 2018 fueron actualizados y articulados como la dimensión Información y comunicación transversal al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El componente de comunicación en las organizaciones gubernamentales en Colombia se ha caracterizado por centrarse en la difusión de la información que emana de sus dependencias y por cuidar y posicionar la imagen del directivo o gobernante del momento. Desde el año 2009, en el contexto de la gestión de la calidad en las organizaciones gubernamentales, se incluye la gestión de la comunicación interna (relacionada con los servidores públicos) y la externa (relacionada con la ciudadanía y los entes de control) por las cuales se convoca a las entidades a implementar, por un lado, disposiciones eficaces para la comunicación con los ciudadanos; y por otro, a disponer de manera permanente tanto de la información como de los medios que les permitan a los ciudadanos mantener contacto con la organización gubernamental.

Es prioritario indicar desde dónde se está asumiendo el concepto de Comunicación Pública, a fin de evidenciar las transformaciones sociales y en particular las relacionadas con la participación política de las recientes décadas, a la par con las innovaciones técnicas y tecnológicas, entre ellas las TIC como las protagonistas de los cambios en la relación gobernante-gobernado.

El Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa, focaliza la mirada en la información y la comunicación como ejes transversales y como los mecanismos que hacen posible que la organización difunda de manera amplia y transparente a todos los grupos interesados la información relacionada con su funcionamiento, su gestión y logros alcanzados y garantice así una interacción entre la sociedad civil, la organización gubernamental y las partes interesadas, enfocada en la construcción de lo público y en la generación de esa confianza con la ciudadanía.

2. DESARROLLO DEL MANUAL

2.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La Secretaría Distrital de Gobierno concibe y asume la comunicación como un eje estratégico, transversal e integrador, se compromete 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 hacía 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.

Igualmente, la comunicación en la Secretaría Distrital de Gobierno se entiende como un proceso estratégico liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y compartido por las alcaldías locales en sus equipos de trabajo de comunicaciones y prensa, donde se establecen directrices generales que deben ser implementadas de acuerdo con las necesidades comunicativas generadas en el territorio.

Su desarrollo se enmarcará en 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).

2.2. 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:

- Asesorar en el diseño de estrategias y campañas de comunicación de la Secretaría Distrital de Gobierno en atención al cumplimento de su misionalidad (sic) y el desarrollo de los compromisos institucionales definidos en el Plan Distrital de Desarrollo.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- Coordinar los medios de comunicación orientados a público externo, en particular a la ciudadanía.

- 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.

- 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.

- 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.

- Conservar y actualizar el archivo de prensa de la Secretaría Distrital de Gobierno.

- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

2.3. 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 a nivel organizacional 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, avances, logros y resultados en forma amplia y transparente.

  Este 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.

2.4. COMUNICACIÓN PÚBLICA, ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

La Secretaría Distrital del Gobierno viene implementado dentro de sus dinámicas internas el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades del estado (MCPOI), el cual hace parte de la dimensión de Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los componentes de información y Comunicación Pública focalizan la mirada en la información y la comunicación como ejes transversales del modelo y como los mecanismos que hacen posible que la organización difunda de manera amplia y transparente a todos los grupos interesados la información relacionada con su funcionamiento, su gestión y logros alcanzados y garantice así una interacción entre la sociedad civil, la organización gubernamental y las partes interesadas, enfocada en la construcción de lo público y en la generación de esa confianza con la ciudadanía.

- **Comunicación Organizacional:** desde el año 2018 se incluye la gestión de la comunicación interna, (comunicación organizacional - relacionada con los servidores públicos y el talento humano de las entidades).

- **Comunicación Pública:** también se incluyó en el año 2018 la gestión de la comunicación externa, (Comunicación Pública - relacionada con la ciudadanía y los entes de control).

2.5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

2.5.1. ROLES

- **Responsable del Proceso:** Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

- **Líder Operativo de Gestión de la Comunicación Organizacional:** Profesional encargado de las coordinaciones de la comunicación interna, designado por el /la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones. De igual manera, esta labor la cumplen los directivos de las diferentes dependencias de la entidad y sus enlaces designados para la coordinación de la información con el equipo periodístico interno de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- **Líder Operativo de Gestión de la Comunicación Pública:** Profesional encargado de las coordinaciones de la comunicación externa, atención a medios y prensa, designado por el /la jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones. De igual manera, esta labor la cumplen los directivos de las diferentes dependencias de la entidad y sus enlaces designados para la coordinación de la información con el equipo periodístico externo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- **Servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la entidad:** Realizan las solicitudes o requerimientos de comunicaciones designados por los directivos de las diferentes dependencias de la entidad, suministran y facilitan los insumos e información objeto de publicación o procesamiento de contenidos. tienen la responsabilidad de informarse e informar.

- **Entidades Distritales:** Son generadoras de información de carácter Distrital de interés institucional y a su vez colaboran en la difusión y réplica de la información de la Secretaría Distrital de Gobierno.

- **Ciudadanía**: Es toda persona que tiene derecho a informarse y a retroalimentar la información divulgada por la Secretaría Distrital de Gobierno.

2.5.2. RESPONSABILIDADES

- **Generar Información:** Las servidoras, los servidores públicos y contratistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno con el cumplimiento de sus obligaciones, generan información referente a temas misionales y organizacionales, de interés particular o general.

- **Validar Información:** Está a cargo de las servidoras, los servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad que corroboren la veracidad de la información generada.

- **Aprobar Información:** Es la autorización que se tiene para poder realizar la divulgación de la información, se realiza por parte del directivo solicitante de la publicación y por el / la Jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- **Solicitar Divulgación:** Es la manera de requerir al proceso de Gestión de la Comunicación la satisfacción de una necesidad a través de la divulgación de la información aprobada por medio del CES-F001 Formato solicitud de servicios de comunicaciones, que se encuentra en: http://gaia.gobiernobogota.gov.co/proceso/comunicaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica

- **Estructurar Información:** Es la manera como el Proceso de Comunicación Estratégica genera estrategias, campañas, productos, contenidos o acciones comunicativas al recibir la información aprobada.

- **Aprobación Final:** Es la autorización que ratifica las estrategias comunicativas, campañas, productos, contenidos e información para ser publicadas.

- **Divulgar Información:** Es la manera de poner al alcance del grupo objetivo sea interno o externo, la información, conocimiento, mensaje y/o noticia, desarrollando estrategias, campañas, productos, contenidos o acciones comunicativas a través de los canales de comunicación establecidos en la entidad y que son herramientas que permiten la circulación del mensaje.

- **Informar:** Es el compromiso que se tiene de dar aconocer la información aprobada.

- **Informarse:** Es la acción que realizan las servidoras, los servidores públicos, contratistas o ciudadanía en general cuando se enteran de la información aprobada y publicada por la entidad.

- **Retroalimentar:** Es un mecanismo de control y de medición frente a la información divulgada.

2.6. 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 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, o la persona a quien él delegue, 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.

2.7. 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, cada vez que lo estime necesario, a los responsables de los Equipos de Comunicaciones y Prensa de las 20 Alcaldías Locales, con el fin de coordinar, brindar lineamientos, directrices y articular temas comunicativos de nivel macro para toda la organización.

Nota: En los eventos que se estime conveniente o necesario, se convocará 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 en el nivel central y las 20 alcaldías locales tendrán carácter obligatorio.

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 Distrital 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.
- Someter a consideración la política de comunicaciones de la entidad, cuando se estime necesario, 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 desarrollo de la instancia de coordinación de las comunicaciones quedará registrado en las actas del Comité Directivo. En cuanto a las reuniones que se realicen con los responsables de comunicaciones y prensa Local, estas quedarán registradas en formato de evidencia de reunión o a través de evidencias digitales como Teams, correos electrónicos y otros medios de comunicación virtual.

2.8. DIRECTRIZ PARA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN Y HABEAS DATA

El proceso de Comunicación Estratégica desarrolla los contenidos, piezas gráficas y diferentes productos comunicativos solicitados por los diferentes procesos de la entidad, sin embargo la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, es responsabilidad del área solicitante quienes garantizan que la información es veraz, completa y confiable, en concordancia con las leyes y normas que regulan el manejo de la información y el derecho de habeas data de las personas o comunidades a quienes se refiera la información publicada.

Con el fin de garantizar el derecho a la privacidad de la información personal, la Oficina Asesora de Comunicaciones podrá solicitar la autorización de uso de esta información a su propietario por cualquiera de los medios disponibles tales como: registro de audio, video o autorización por escrito.

El proceso de Gerencia de TIC es responsable de garantizar los mecanismos y controles de seguridad de la información, para asegurar la disponibilidad de la información publicada por el proceso de comunicación estratégica, en los diferentes canales institucionales tanto internos como externos. De igual manera, el Proceso de Comunicación Estratégica dará cumplimiento a lo establecido en la Política de Seguridad de la Información de la entidad.

2.9. INFORMACIÓN PARA POBLACIÓN ÉTNICA Y/O CON DISCAPACIDAD

De acuerdo con la disponibilidad de recursos, el proceso de comunicación estratégica podrá disponer de mecanismos para la traducción de la información publicada a otras lenguas tales como: lenguaje de señas, lengua Palenquera, lengua Rom y lenguaje étnico Nasa, y las demás que se puedan llegar a incluir.

2.10. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL USO DEL LENGUAJE INCLUYENTE

- Se adoptan los lineamientos y guía estipulados por la Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Planeación y Secretaría Distrital de la Mujer, para el uso del lenguaje organizacional incluyente para la entidad y las Alcaldías Locales.
- La gran apuesta de la Secretaría Distrital de Gobierno radica en generar escenarios que realmente garanticen ambientes laborales en los que la diferencia no divide si no que acerca y la utilización del lenguaje incluyente sea naturalizada.
- En este apartado se indicarán algunos de los lineamientos propuestos por la Secretaría Distrital de Planeación, la Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría Distrital de la Mujer, para que sean aplicados en la entidad.

En virtud de lo anterior es el compromiso de cada persona, el que se encargará de no propiciar prácticas discriminatorias y estigmatizantes con sus palabras, gestos y actitudes. Estos lineamientos son un gran paso hacia la construcción de una sociedad más incluyente.

2.10.1. LINEAMIENTOS

- La utilización del lenguaje incluyente se entiende como acción afirmativa a ser cumplida por las servidoras, los servidores públicos y contratistas de las entidades del Distrito Capital.
- El uso del lenguaje incluyente comprende las expresiones cotidianas, el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal, por lo que las servidoras, los servidores públicos y contratistas de las entidades del Distrito deberán cuidar sus palabras, expresiones, comportamientos y actitudes, a fin de no incurrir en estigmatización, vulneración o rechazo de otras personas.
- El lenguaje incluyente evita la estigmatización de personas proclives a sufrir discriminación en razón de su etnia, religión, condición social, situación económica, condiciones de salud, origen, orientación sexual, identidad de género y/u otras, por lo que las servidoras, los servidores públicos y contratistas de la entidad deberán observar respeto e inclusión en todos los documentos, trato con otras personas y/o diálogos y referencias sobre otros.
- El lenguaje incluyente permite que lo masculino no sea el único referente, por lo que las servidoras, los servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Gobierno, deberán incluir tanto a hombres como a mujeres en su relato tanto verbal como escrito.
- La utilización del lenguaje incluyente permite visibilizar a grupos tradicionalmente excluidos, por lo que las servidoras, los servidores públicos y contratistas en toda la documentación, comunicaciones externas e internas, presentaciones, charlas, conferencias, etc., en las que se refieran a individuos y/o grupos de personas, tales como minorías étnicas, personas con discapacidad y/o personas LGBTI, deberán hacerlo de manera respetuosa.
- El lenguaje incluyente evita que lo que se considera "femenino" se subordine a lo "masculino".
- La Secretaría Distrital de Gobierno velará por que servidoras, servidores y contratistas, conozcan y hagan uso del lenguaje incluyente y se abstengan de referirse de manera excluyente a otras personas.
- Es fundamental utilizar el lenguaje incluyente en las comunicaciones internas y externas escritas, orales y/o visuales.
- En cuanto a la utilización de imágenes, se presentará a las personas desempeñando roles libres de estereotipos y de manera equilibrada.
- En referencia a las personas con discapacidad se deberán usar los íconos que sean reconocidos internacionalmente.
- La forma de referirse a la población con discapacidad no será como "discapacitado, inválida, "enfermita", etc. Para ello deberá tratarle como personas con discapacidad.
- En cuanto a las imágenes que presenten personas con discapacidad, éstas deberán aparecer en roles y campos laborales, deportivos y académicos.
- En lo posible se presentarán imágenes de grupos en roles de toma de decisión, en escenarios académicos y deportivos.

2.10.2. PRESENTACIÓN LENGUAJE INCLUYENTE

La Secretaría Distrital de Gobierno, la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría Distrital de la Mujer se han sumado en la realización del documento de presentación "Incorporación de Enfoques Poblacional, Diferencial y de Género", mediante el cual se brindan lineamientos sobre el Lenguaje Claro e Incluyente y a su vez explica la

conceptualización de los enfoques poblacional – diferencial y de género, los cuales han sido adoptados por la Secretaría Distrital de Gobierno y a su vez por las Alcaldías Locales.

2.11. 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 trasversales establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, dentro de las cuales figuran las siguientes:

- Desarrollo e implementación de un plan de comunicaciones local, siguiendo las directrices de la Oficina Asesora de Comunicaciones del nivel central y adaptado a las necesidades de cada localidad.
- 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 con el público objetivo. Ejemplo: Campaña de transparencia.
- Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas Local.
- Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Dar cumplimiento al manual de marca "Ciudad 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.
- 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.
- Llevar adecuadamente el archivo local del proceso de Comunicación Estratégica.

2.12. 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 para tener en cuenta.

- 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.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno articulará cuando sea necesario las estrategias comunicativas, campañas, eventos o actividades que sean de interés y relevancia para el Sector.
- Las entidades del Sector Gobierno, DADEP e IDPAC, participarán activamente en las diferentes estrategias comunicativas, campañas y demás actividades cuando sean requeridas y sean de interés y relevancia para el Sector Gobierno, que lidere la Secretaría Distrital de Gobierno.
- 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.

2.13. ESTRATEGIAS MACRO DE COMUNICACIONES

Las comunicaciones en la Secretaría Distrital de Gobierno se encuentran definidas desde un enfoque estratégico el cual contribuye al logro de los objetivos institucionales, el fortalecimiento de la gestión, la visibilidad de sus temas misionales y la motivación a la participación, diálogo e interacción constante con la ciudadanía.

Las acciones comunicativas se efectúan a partir de la creación de las estrategias macro de comunicación interna y externa las cuales se formulan en el Plan de Gestión de Comunicaciones, dichas estrategias tienen un enfoque, un objetivo general y además contienen las temáticas de la entidad que se trabajan tanto a nivel interno como externo a lo largo de cada vigencia. Las estrategias son diseñadas por el profesional estratega de comunicaciones e implementadas por el equipo de profesionales de acuerdo con la línea de acción interna o externa, teniendo en cuenta lo establecido en los Procedimientos de Comunicación Estratégica para los públicos internos y externos y en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la entidad.

En este sentido, los procedimientos de comunicación estratégica regulan la actividad comunicacional y deben ser conocidos por las diferentes áreas de la entidad con el fin de garantizar el cumplimiento de las estrategias macro y del Plan Estratégico de Comunicaciones tanto a nivel interno como externo, ya que definen las responsabilidades del proceso de Comunicación Estratégica y las que son competencia de los demás procesos, al tiempo que da claridad en la realización de las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad.

2.13.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS MACRO DE COMUNICACIONES

Las estrategias macro de la Oficina Asesora de Comunicaciones cuentan con un seguimiento trimestral realizado a través del Plan de Gestión de Comunicaciones, en el cual se reportan los avances de cumplimiento de las estrategias formuladas para la vigencia y las temáticas de gobierno abordadas en las líneas de comunicaciones internas y externas, el reporte abarca la difusión de dichas temáticas a través de los diferentes canales institucionales de la entidad, campañas implementadas, estadísticas de aumento de visitas en la página web e intranet, aumento de seguidores en las cuentas institucionales de las redes sociales internas y externas y el registro del monitoreo de medios, con el fin de analizar la percepción de los mismos sobre el trabajo realizado por la entidad en beneficio de la ciudadanía.

2.14. PLAN DE COMUNICACIONES

El Plan de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno es formulado de manera cuatrienal con el objetivo de soportar las actividades y articularlas con las metas y objetivos trazados en el Plan Distrital de Desarrollo de la administración que se encuentre vigente y el Plan Estratégico Institucional de la entidad. De igual manera, el Plan de Comunicaciones será objeto de ajustes y actualización anual de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la entidad, de acuerdo con las temáticas priorizadas por el Secretario de Gobierno y la alta dirección, que se requieran dar a conocer a la ciudadanía.

Para facilitar la formulación del Plan de Comunicaciones se ha establecido un formato en Excel bajo el código CES-F006, en forma de sábana que permite evidenciar la articulación de las actividades con las metas trazadas en el Plan Distrital de Desarrollo vigente, los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos del proceso de comunicaciones, las estrategias planeadas y las actividades a desarrollar para cada una de las líneas de acción de las comunicaciones interna y externa; de igual manera, se contempla el cronograma de actividades anual y la meta a desarrollar para cada actividad junto con sus indicadores y el semáforo de avances.

2.14.1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE COMUNICACIONES

El Plan de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con un seguimiento mensual, en dicho seguimiento se revisa el avance y cumplimiento de las metas establecidas en el cronograma mes a mes generado para cada una de las estrategias en cada vigencia, el resultado del seguimiento es el informe ejecutivo de la Oficina Asesora de Comunicaciones el cual se envía a la Subsecretaría de Gestión Institucional en el marco del seguimiento a las metas de inversión que establezca la entidad en materia de fortalecimiento institucional.

2.15. CANALES INSTITUCIONALES CON LOS QUE CUENTA LA ENTIDAD

La Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con los siguientes canales institucionales:

A Nivel Externo:

- Página Web
- Cuentas de las redes sociales institucionales: Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok, You Tube.
- Plan de Medios: este se elabora solamente cuando es requerido por la entidad y de acuerdo con los recursos asignados a través del contrato de la Agencia de Medios.

A Nivel Interno:

- Intranet
- Correo Masivo Institucional
- Red social interna Instagram
- Carteleras Físicas Noti – Pasillo
- Pantallas Digitales
- Salvapantallas
- Grupos de Whatsapp: Comunicaciones Internas (Alcaldías Locales), Secretarias-os Oficinas (Nivel Central).

2.16. IMAGEN CORPORATIVA Y VISUAL

Para todas las piezas gráficas y campañas institucionales se da cumplimiento al Manual de Marca Ciudad "Bogotá." Circular No. 001 del 29 de diciembre de 2020.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1. Documentos Internos

Código	Documento
CES-P001	Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Internas
CES-P002	Procedimiento para Comunicaciones Estratégicas Externas
CES-IN001	Instrucciones para la publicación y administración de contenidos en canales internos.
CES-IN002	Instrucciones comunicaciones estratégicas externas
CES-IN003	Instrucciones para la Participación Ciudadana por Medios Electrónicos
CES-F006	Formato Plan de Comunicaciones

3.2. Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	N/A	20
Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	1 a 29

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o 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