Control de cambios

Versión [1]	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 Periodístico.
01	30 de noviembre de 2017	Se documentó la versión del procedimiento dentro del Proceso Comunicación Estratégica, de acuerdo con la estructura de la entidad contenida en el Decreto 411 de 2016, el marco estratégico vigente – Resolución 162 de 2016 y el modelo de operación por procesos. Se incluyen los lineamientos para los equipos de comunicaciones y Prensa de las Alcaldías Locales.
02	16 de octubre de 2018	Se modifica el propósito del procedimiento, se actualizan las actividades y registros.
03	28 de abril de 2021	Se actualizan las políticas de operación, glosario, salidas generales, descripción de actividades, registros y documentos relacionados
04	28 de junio de 2023	Se actualizan las políticas de operación y el glosario. Se actualiza la descripción de algunas actividades.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se actualiza el procedimiento con el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el acompañamiento metodológico del 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 **Yamile Espinosa Galindo** Profesional OAP – Analista del proceso	**Katherine Santos Parra** Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Aprobado mediante Caso Hola N° **327998**

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

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

Alcance

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

Responsable

Oficina Asesora de Comunicaciones

Políticas de Operación

1. Todos los directivos de las diferentes dependencias y alcaldías locales 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 "Planeador de necesidades de comunicación" con código CES-F002. Esta información servirá de insumo para la actualización del calendario de actividades de la Entidad y realizar una estimación de las actividades proyectadas por las áreas para la vigencia en materia de comunicaciones. La información también podrá ser presentada por memorando y registrada en el formato "Planeador de necesidades de comunicación".

2. Todas las solicitudes de servicios de comunicaciones deben ser registradas en el formato de Solicitud de Servicio de Comunicaciones con código CES-F001, a excepción de la información producida por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipos de Comunicaciones y Prensa Local, en el caso de las alcaldías locales, en función de su misionalidad como área encargada de la difusión de la gestión de la SDG y de las alcaldías locales , o por solicitud expresa del Secretario Distrital de Gobierno y/o alcalde o alcaldesa local, no requerirá el diligenciamiento del formato de solicitud de servicio de comunicaciones.

   El formato de solicitud de servicio de comunicaciones CES-F001, podrá ser presentado de manera física o digital y en todo caso firmado por el jefe del área solicitante y almacenado de acuerdo con los lineamientos del macroproceso Gerencia de la Información y los dispositivos asignados por la entidad como SharePoint.

3. Las solicitudes de servicios y de revisión de piezas gráficas, provenientes de las alcaldías locales asociadas al presente procedimiento, deben efectuarse utilizando correo electrónico institucional o aplicativo de gestión documental (AGD) vigente y adoptado en la Secretaría Distrital de Gobierno, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión del Patrimonio Documental. Se debe anexar el formato de Solicitud de Servicio de Comunicaciones con código CES-F001 cuando se trate de una solicitud de servicios de publicación.

4. El desarrollo del presente procedimiento debe estar alineado con el Plan de Gestión del Proceso y el Plan de Comunicaciones vigente.

5. Los Riesgos asociados al presente procedimiento deben ser gestionados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de gestión del riesgo.

6. Todo producto de comunicación (piezas de comunicación impresas, digitales, audiovisuales o cuñas radiales y demás), estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y los equipos de comunicaciones y prensa local, (en el caso de las Alcaldías), quienes darán estricto cumplimiento a los lineamientos descritos en el Manual de Uso de Marca Ciudad "Bogotá" de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

7. Todas las estrategias, campañas y productos de comunicación macro para la entidad, deben ser replicadas en las Alcaldías Locales, siempre y cuando sea requerido por el nivel central.

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

9. Los diseños previos de los diferentes productos comunicativos, piezas gráficas y contenidos 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.

10. Los diferentes productos comunicativos generados por el proceso se archivarán de manera digital, teniendo en cuenta los lineamientos de Gestión documental, del macroproceso Gerencia de la Información y los dispositivos de almacenamiento asignados por la entidad como SharePoint.

11. CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN: La entidad reconoce como canales internos de comunicación los siguientes:

- Intranet
- Correo Masivo Electrónico Institucional (Nivel central y Correo Propio de cada alcaldía Local)
- Carteleras digitales (Pantallas)
- Salva Pantallas
- Redes sociales internas (Instagram)
- WhatsApp nivel central y WhatsApp propio de cada alcaldía local.

Glosario

AFICHES: Medios gráficos impresos en diferentes tamaños, que promocionan los programas o campañas de la Entidad.

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.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA: Campañas dirigidas al usuario interno, servidores y servidoras públicas de la Entidad para promocionar un tema específico.

CARTELERAS DIGITALES: Pantallas sobre la cual se publica información de interés para la gestión institucional.

CORREO ELECTRÓNICO: Canales electrónicos institucionales o personales, que se utilizan para comunicar información institucional a una persona o grupo objetivo interno o externo de la entidad.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN: Serie de actividades comunicativas que incluyen mensajes claves, dirigidos a un púbico objetivo cuyo fin es generar opiniones, cambiar comportamientos o generar conocimiento.

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.

INVITACIONES: Tarjeta que se utiliza para participar de un evento de la Entidad, en medio impreso o digital.

INTRANET: Plataforma utilizada para publicar información institucional a los servidores, servidoras, contratistas y directivos de la entidad.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL: Corresponde a las diferentes plataformas digitales con los que dispone la entidad, para la transmisión de la información.

PIEZA GRÁFICA: Herramienta que proporciona información sobre programas, proyectos o estrategias de la entidad. Pueden ser impresos o digitales.

PRESENTACIONES: Información creativa y condensada que sirve de apoyo para dar a conocer mensajes institucionales.

SALVAPANTALLAS: Pieza gráfica que se publica en el escritorio de los computadores, con el fin de dar publicidad a diferentes temas o eventos importantes para la Entidad.

VOLANTES: Información variada de la institución, que se publica en formato media carta y se distribuye al público en general.

Siglas

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

Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Comunicación Estratégica Interna	Divulgación de la información de interés interno, para los servidores y servidoras de la SDG garantizando la comunicación al interior de la entidad. Elaboración y publicación de: ▪ Notas y piezas comunicativas para la intranet. ▪ Productos audiovisuales para carteleras digitales. ▪ Información a través de salvapantallas. ▪ Información a través del correo electrónico masivo institucional. ▪ Elaboración de contenidos para las redes sociales internas.	Funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

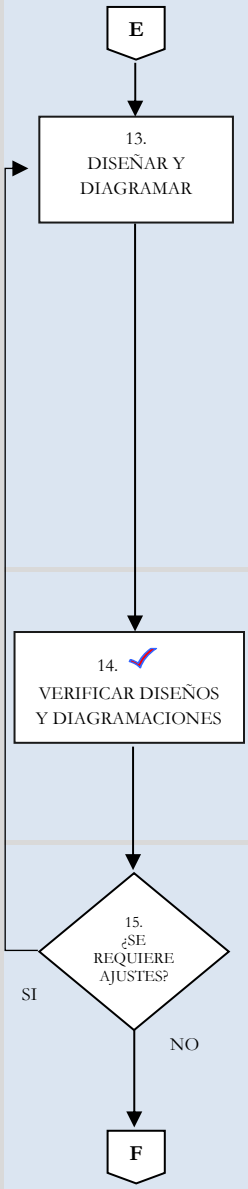
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
INICIO	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. REMITIR FORMATO PLANEADOR DE NECESIDADES	Jefe/a de Comunicaciones	Remite anualmente el formato planeador de necesidades de comunicación CES-F002 a los directivos de la SDG, por medio del correo electrónico institucional o memorando, con el fin de que las diferentes dependencias de la entidad realicen la planeación de las actividades de comunicaciones para la vigencia.	Planeador de necesidades de comunicación CES-F002 Correo electrónico Memorando
2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN	Directivos de las diferentes dependencias.	En caso de contar con necesidades de comunicación planeadas en la dependencia a su cargo, registrar en el formato Planeador de Necesidades de Comunicación CES-F002 las actividades o eventos frente a los cuales necesita el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones o del equipo de Comunicaciones y Prensa Local en el caso de las alcaldías. La información también podrá ser presentada por memorando o correo electrónico y registrada en el formato "Planeador de necesidades de comunicación".	Planeador de necesidades de comunicación CES-F002 Memorando Correo electrónico
3. ¿SE GENERA SOLICITUD DE SERVICIOS? Alcaldía Local → D Nivel Central → A	N/A	¿Se genera una solicitud de servicios de comunicación en Alcaldía Local o en dependencias de Nivel Central? Nivel central: Continúa en la Actividad 4. Alcaldía Local: Continúa en la Actividad 11.	N/A

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
NIVEL CENTRAL			
A 4. REALIZAR SOLICITUD DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.	Directivo de la dependencia solicitante.	El directivo diligencia y firma el formato de "Solicitud de Servicios de Comunicaciones" CES-F001 y lo remite a la Oficina Asesora de Comunicaciones, indicando detalladamente el servicio que requiere. Podrá ser entregado en medio impreso o por correo electrónico a comunicaciones.sdg@gobiernobogota.gov.co No se tramitará ningún formato sin la firma del Directivo responsable de la dependencia solicitante. **Nota:** Toda información producida por la Oficina Asesora de Comunicaciones en función de su misionalidad como área encargada de la difusión de la gestión de la SDG, o por solicitud expresa del Secretario Distrital de Gobierno, no requerirá el diligenciamiento del formato de solicitud de servicio de comunicaciones por tratarse de actividades propias de la Oficina de Comunicaciones y en función de atención a las necesidades del despacho del secretario de Gobierno.	Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001
5. ANALIZAR LA SOLICITUD Y DELEGAR LOS RESPONSABLES B	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Analiza la solicitud, cada vez que es presentada por la dependencia, y asigna al profesional responsable de atender la solicitud, diligencia el nombre del profesional asignado en el formato "Solicitud de Servicios de Comunicaciones" CES-F001. Las solicitudes son priorizadas de acuerdo con la necesidad de la comunicación y/o orden de llegada. Luego se definen las acciones a realizar y el tiempo requerido para su cumplimiento. Una vez aprobada la solicitud y antes de iniciar su ejecución, la dependencia solicitante deberá entregar a la Oficina Asesora de Comunicaciones los insumos (información escrita, fotográfica, etc.), que es la información base para la realización de las diferentes piezas, campañas o publicaciones requeridas. **Nota:** La publicación y socialización de la información se hace a través de diferentes canales de comunicación, de acuerdo con la elección del solicitante, la disponibilidad de recursos y el criterio de los diferentes profesionales de la OAC., quienes asesorarán a las dependencias solicitantes sobre el canal más adecuado para la difusión según sea el caso y la necesidad, lo cual se detalla en el documento de "Instrucciones para la publicación y administración de contenidos en canales internos" CES-IN001.	Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 Correo electrónico

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
B 6 ESTRUCTURAR INFORMACIÓN Y DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	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 con los canales elegidos y al producto comunicativo. (Ver Política de Operación Numero 6.) Si dentro de las actividades de apoyo se realiza cubrimiento periodístico interno, el periodista asignado debe diligenciar el "Formato Cubrimiento Periodístico" CES-F003 con el fin de registrar la realización de dicha actividad.	Diseños Previos Cubrimiento Periodístico CES-F003
7. ✓ PRESENTAR EL DISEÑO O PROPUESTA PARA APROBACIÓN	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones-Responsable área	✓ PC: Se presenta el diseño o propuesta para aprobación por parte de la dependencia solicitante, cada vez que se tiene una solicitud. El área solicitante revisa que el diseño previo sea coherente con la solicitud.	Diseños Previos
8. ¿se aprueban los diseños? NO	N/A	¿Se aprueban los diseños previos? Si, continúa con la actividad No. 9 No, continúa con la actividad No. 6.	N/A
SI 9. ELABORAR PIEZAS, TEXTOS Y PROPUESTAS DEFINITIVAS C	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Procede a la elaboración de las piezas gráficas, textos o propuestas finales que hacen parte de la estrategia de comunicación. Una vez se cuenta con la versión final de los productos de la estrategia de comunicación, estos se envían a producción. Si es una pieza impresa, de acuerdo con la cantidad y tipo de material se define la entidad con la cual se realizará la producción. Si la producción es con la Imprenta Distrital dicha entidad responderá la solicitud, indicando si está en capacidad de producirlo, de acuerdo con los requerimientos y fechas de entrega demandada y siempre y cuando se ajuste a los tiempos de producción, establecidos en la Guía para solicitar impresos y publicaciones de la Imprenta Distrital, si no es viable, el proceso se puede llevar a cabo en la Imprenta Nacional o con la empresa que esté prestando el servicio de impresiones a la entidad.	Diseños Definitivos Correo Electrónico

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		El/la Jefe/a de la Oficina Asesora de Comunicaciones revisa los diseños definitivos. Como evidencia se conservan los diseños previos hasta la publicación. Una vez publicados, se conservan los diseños definitivos. **Nota:** Todo producto comunicativo se realizará dando cumplimiento a los lineamientos del Manual de Uso de Marca Ciudad "Bogotá". Los diseños definitivos son inmodificables.	
	Jefe/a de Oficina Asesora de Comunicaciones	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. Continúa con la actividad 17, Fin del procedimiento.	

ALCALDÍAS LOCALES			
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
D 11. IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN	Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local	Cada vez que se recibe una solicitud, identifica la información a divulgar internamente, teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes procesos ejecutados desde la Alcaldía Local. Esta información proviene de: 1. Solicitudes realizadas por las diferentes áreas de gestión local. 2. Solicitud de divulgación de información distrital o del sector gobierno. 3. Información relacionada con aspectos e impactos ambientales de las Alcaldías Locales. 4. Solicitudes de divulgación realizadas por los Alcaldes Locales. 5. Generación de contenidos de información de los equipos de Comunicaciones y Prensa Local. **Nota 1:** Las solicitudes deben presentarse en el formato de solicitud de servicios de comunicaciones CES-F001 y contar con la firma del alcalde local y/o responsable de área, y presentarse en medio físico o digital al correo electrónico del equipo de Comunicaciones y prensa local. **Nota 2:** Toda información producida por los Equipos de Comunicaciones y Prensa Local en función de su misionalidad como área encargada de la difusión de la gestión de las alcaldías locales, o por solicitud expresa del alcalde o alcaldesa local, no requerirá el diligenciamiento del formato de solicitud de servicio de comunicaciones por tratarse de actividades propias de los equipos de Comunicaciones y Prensa y en función de la atención a las necesidades del despacho de los alcaldes o alcaldesas locales.	Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 Correo electrónico
12. ESTRUCTURAR INFORMACIÓN E	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. Si dentro de las actividades de apoyo se realiza cubrimiento periodístico interno, el periodista asignado debe diligenciar el Formato Cubrimiento	Cubrimiento periodístico CES-F003 Diseño de Contenidos

ALCALDÍAS LOCALES			
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
		Periodístico código CES-F003 con el fin de registrar la realización de dicha actividad.	
	Profesional de diseño gráfico o publicidad Local.	Si se requiere el apoyo de piezas gráficas, el diseñador elabora las piezas comunicativas necesarias, de acuerdo con el mensaje a divulgar y el medio elegido. **Nota:** si se requiere ajustes en las piezas gráficas se solicita al diseñador tener en cuenta las recomendaciones dadas al respecto por parte del nivel central y se realizan los ajustes necesarios, los cuales son reenviados para su aprobación final. Si se requiere complementar la presentación de esta, por medio de gráficos, diagramas, cuadros de estadísticas o fotografías, estos elementos deben ser proporcionados por los solicitantes, para ser incorporados.	Diseños Previos
14. ✓ VERIFICAR DISEÑOS Y DIAGRAMACIONES	Profesional de diseño gráfico o publicidad y Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local	✓ **PC:** Los diseños y las piezas gráficas se revisan en función del Manual de Uso de Marca Ciudad "Bogotá" y de la solicitud del área, cada vez que se realiza una solicitud de servicios de comunicaciones – CES-F001. En el caso en que se requiera, se solicitará asesoría a la Oficina Asesora de Comunicaciones.	Solicitud de Servicios de Comunicaciones CES-F001 Diseños Finales
15. ¿SE REQUIERE AJUSTES? SI NO F	N/A	¿Se requiere ajustes? Si, continúa con la actividad 13. No, continúa con la actividad 15.	N/A

ALCALDÍAS LOCALES			
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
F 15. APROBACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS Y CONTENIDOS	Alcalde/sa Local y responsable del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local.	Cada vez que se realiza una solicitud, aprueban las piezas gráficas y contenidos a publicar según la necesidad comunicativa o evento requerido, dejando como evidencia su publicación según corresponda.	Pieza de Comunicación Registro en Medios
16. DIVULGAR LA INFORMACIÓN 10	Profesional del Equipo de Comunicaciones y Prensa Local.	Determina los canales de comunicación interna adecuados al requerimiento. Una vez definidos se divulga la información a través de estos. Los canales de divulgación interna con que cuentan las Alcaldías Locales son los siguientes: 1. Carteleras Físicas o digitales: (Ver Instrucciones para la Publicación y administración de contenidos en Canales Internos CES-IN001). 2. Boletín Digital o Impreso: (Ver Instrucciones para la Publicación y administración de contenidos en Canales Internos CES-IN001). 3. Correo Electrónico Institucional: (Ver Instrucciones para la Publicación y administración de contenidos en Canales Internos CES-IN001). 4. Intranet: (Ver Instrucciones para la Publicación y administración de contenidos en Canales Internos CES-IN001). 5. Salvapantallas: (Ver Instrucciones para la Publicación y administración de contenidos en Canales Internos CES-IN001). Se diligencia el formato Control de Publicaciones en Pantallas Digitales de las Alcaldías Locales CES-F004.	Control de Publicaciones en Pantallas Digitales de las Alcaldías Locales CES-F004 Documentos y piezas de comunicación Registro en medios internos
17. FIN		Fin del procedimiento	

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

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

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	Constitución Política de Colombia	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