	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 6
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 5
	Procedimiento Comunicación interna	FECHA 2023/11/07 CÓDIGO PG02-PR17

1. OBJETIVO

Definir las actividades para la divulgación al interior de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, las políticas y lineamientos de la Administración Distrital, con el fin de fortalecer el conocimiento de los servidores y servidoras sobre los temas de bienestar, las políticas del sector, y la gestión de la entidad.

2. BASE LEGAL

Para verificar la normatividad aplicable a este procedimiento dirijase el normograma institucional el cual se encuentra en el enlace <\\192.168.6.11\\sig\\MAPA INTERACTIVO\\Estratégicos\\Administración del SIG\\Otros\\Normograma SDHT>

3. DEFINICIONES

Actores: individuos o colectivos que interactúan entre sí y con la entidad, a partir de la toma de decisiones que transforman la realidad de sus comunidades y de las organizaciones con las cuales se relacionan.


Campaña: Es un conjunto de acciones para difundir una información específica. Se caracteriza por tener varios componentes comunicativos y en ocasiones es repetitiva.

Canal: es el medio de transmisión de un mensaje. Los canales de comunicación interna u organizacional en la SDHT son: cartelera virtual, intranet, wallpaper (imagen de fondo del equipo de cómputo), correo institucional, conversatorios, tarea de inicio y puertas de ascensores.

Cartelera virtual: canal de comunicación dirigido a los ciudadanos y funcionarios de la SDHT, en el que se transmite a través de pantallas electrónicas, información actualizada acerca de la gestión, trámites y servicios de la SDHT y del Sector.

Comité editorial: es un grupo interno de la Oficina Asesora de Comunicaciones conformado por el Jefe y el equipo de la OAC que se reúne para definir detalles de la estrategia de comunicación, tales como pertinencia de las solicitudes de comunicación, enfoque, recursos, temas, canales de comunicación, entre otros. El comité editorial se reúne con frecuencia mensual.

Comunicación: es un proceso transversal, no lineal, de interacción entre actores situados en diversas realidades y contextos culturales que mediante distintos lenguajes intercambian significado y sentido con el propósito de construir una comprensión compartida. El ideal es que la comunicación sea un proceso abierto e incluyente de participación, deliberación, controversia,

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 5
	Procedimiento Comunicación interna	FECHA 2023/11/07 CÓDIGO PG02-PR17

expresión, narración y mediación entre ciudadanos, servidores públicos, oferentes, instituciones y demás actores involucrados alrededor de asuntos de interés colectivo.

Comunicación oficial: es la información generada por las diferentes áreas de la Entidad y aprobada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para que sea difundida a los colaboradores, funcionarios, empleados, contratistas o actores internos, quienes son denominados cliente interno.

Comunicación interna: es una herramienta estratégica dirigida a los colaboradores, funcionarios, empleados, contratistas o actores internos quienes son denominados cliente interno, utilizada para transmitir los objetivos de la entidad, motivar y lograr una mayor identificación con la misión, visión y principios organizacionales.

Conversatorio: es un espacio de discusión y/o reflexión de un tema específico abordado por tres o cuatro invitados quienes presentan sus ideas, experiencias y planteamientos sobre un tema particular sobre el que se desea conversar.

Correo institucional: es una herramienta de uso obligatorio por parte de todos los funcionarios, donde recibirán información de interés de la Entidad entre otros.


Divulgación: proceso de producción y circulación de información que se configura como un referente significativo para los actores que la comparten. Este proceso implica el diseño y la verificación de los medios, canales, lenguajes y modos de comunicación más cercanos a los individuos e instituciones a quienes va orientada, así como la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

Intranet: sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la Entidad. La información que en ella reside tiene como objetivo asistir a los trabajadores en la generación de valor para la empresa.

OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones.

Pieza comunicativa: producto que traduce las necesidades y expectativas de comunicación en mensajes coherentes que incluyen las características comunicativas de los grupos de interés. Estos productos pueden expresarse en formatos audiovisuales, gráficos, sonoros, digitales y escritos.


Plan Estratégico de Comunicaciones: documento que condensa las iniciativas de la SDHT para promover la comprensión, el fortalecimiento institucional e incidir en la aceptación de políticas, programas y acciones adelantadas por la entidad y así fomentar la confianza con los públicos de interés de la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 5
	Procedimiento Comunicación interna	FECHA 2023/11/07 CÓDIGO PG02-PR17

Newsletter: boletín informativo de divulgación a través de correo masivo, conformado por piezas gráficas y/o gifs, a través de los cuales se divulga la información interna de la SDHT que puede estar enlazada a sitios web para ampliar el contenido.

4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN


- La descripción del presente procedimiento se enmarca en la atención para la comunicación interna y solicitudes de comunicaciones.
- Anualmente la entidad formula y aprueba un plan de comunicaciones, aplicando el Instructivo PG02-IN43 para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT, el cual debe ser incluido dentro del Plan de Acción Institucional de la vigencia; así mismo, se debe registrar las iniciativas de comunicación de cada proceso en el formato PG02-FO371 Matriz Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT
- La comunicación interna de la SDHT puede originarse por:
 - a) Necesidades estratégicas identificadas en el plan estratégico de comunicaciones, como por ejemplo: Sistema Integrado de Gestión – SIG (actualización de documentos), Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, Plan de bienestar (Caja de compensación, salud ocupacional, días especiales), Plan institucional de capacitación - PIC, Control Interno, Gestión Documental, entre otros.
 - b) Contingencias identificadas en las dependencias.
 - c) Necesidades de comunicación de la Alcaldía Mayor, como por ejemplo: divulgación de cumplimiento de políticas (diversidad de género), iniciativas distritales (marchas, día sin carro, logos, sinergias distritales), incentivar el pago de impuestos.
 - d) Campañas promovidas por la OAC que responden a necesidades específicas identificadas por el área.
- La información que se publica a través de los canales internos es oficial y por lo mismo demanda reportería periodística y audiovisual para cubrir la fuente, redactar noticias y divulgarlas a través de los diferentes canales.
- Todo requerimiento de campañas de comunicación interna y de publicaciones en los canales virtuales de la entidad como lo son las carteleras digitales, correo electrónico, la intranet y fondo de pantalla que se solicite a la OAC, deberá formalizarse mediante el formato PG02-FO44 Formato Solicitud a Comunicaciones, dirigido al correo electrónico del periodista encargado de la fuente. Este formato se gestionará a través de correo electrónico, por lo cual no requiere firma y se validará con el usuario solicitante.
- Las piezas comunicativas deberán ajustarse a la imagen institucional y a las directrices vigentes de la Alcaldía Mayor de Bogotá establecidas de acuerdo con el Manual de uso de marca de la Alcaldía de Bogotá, Manual uso de marca Sector Hábitat, los lineamientos para el buen uso del escudo y la marca Bogotá, los logos Bogotá LGBTI, Manual de imagen guía de uso correcto - la Bogotá que estamos construyendo y el eslogan o lema institucional según corresponda.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 6
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 5
	Procedimiento Comunicación interna	FECHA 2023/11/07 CÓDIGO PG02-PR17

- La aprobación de las piezas comunicativas a publicar por los diferentes medios debe ser validada por el área solicitante y debe quedar expresa mediante correo electrónico.
- Las piezas comunicativas se archivarán en la carpeta compartida de la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC.
- Los memorandos que realice la entidad deben realizarse utilizando el PG02-PL01 Plantilla memorando.
- Las presentaciones en Power Point oficiales de la Secretaría Distrital del Hábitat, deben realizarse bajo el formato PG02-FO751 Plantilla PPT
- Los oficios de salida o cartas deben realizarse mediante el PG02-PL02 Plantilla de oficio o carta.
- Los documentos oficiales de la entidad podrán ser emitidos utilizando el PG02-FO752 Plantilla para documentos oficiales de la SDHT

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>Recibir solicitudes o necesidades de comunicación a través de correo electrónico.</p> <p>¿La solicitud viene acompañada del formato PG02-FO44 Solicitud a Comunicaciones remitido por el área solicitante?</p> <p>SI: Continuar en la siguiente actividad.</p> <p>NO: Solicitar al responsable del proceso el documento y una vez llegue continuar en la siguiente actividad</p>	1 hora	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Ver descripción de la actividad	<p>Correo electrónico institucional de la SDHT</p> <p>PG02- FO44 Solicitud a Comunicaciones</p>
2	<p>Diseñar la estrategia de campaña dirigida al público interno, la cual puede requerir la elaboración de una pieza para varios canales o varias piezas y acciones comunicativas para ser divulgadas en varias etapas de la estrategia, y enviarlas a aprobación del área solicitante</p>	3 días	<p>Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesional área solicitante</p>		<p>Correo electrónico institucional de la SDHT</p> <p>PG02-F044 Solicitud a Comunicaciones</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 5
	Procedimiento Comunicación interna	FECHA 2023/11/07
		CÓDIGO PG02-PR17

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
3	<p>Aprobar de la(s) pieza(s) comunicativa(s) según la estrategia de comunicación definida, por parte de la dependencia solicitante.</p> <p>¿La(s) pieza(s) comunicativa(s) fueron aprobadas?</p> <p>SI: Continúa en la actividad 5.</p> <p>NO: El área debe decir qué ajustes considera necesarios y continuar en la siguiente actividad.</p>	2 días	Profesional área solicitante	Ver descripción de la actividad	<p>Correo electrónico institucional de la SDHT</p> <p>Pieza(s) comunicativa(s)</p>
4	<p>Ajustar la(s) pieza(s) comunicativa(s) y remitir de nuevo al área solicitante.</p> <p>Continuar en la actividad 3.</p>	3 días	Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones		<p>Correo electrónico institucional de la SDHT</p> <p>Pieza(s) comunicativa(s)</p>
5	<p>Divulgar la(s) pieza(s) comunicativa(s).</p> <p>Nota: Se debe verificar que la publicación se realice según lo planeado.</p>	2 días	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>		Según estrategia de comunicación definida

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
25/06/2020	3	Se eliminan las publicaciones oficiales que deben pertenecer al procedimiento PG02-PR03 Comunicación Externa y se actualizan los tiempos para el desarrollo de las actividades.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 5
	Procedimiento Comunicación interna	FECHA 2023/11/07 CÓDIGO PG02-PR17

Fecha de Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
21/04/2022	4	Se revisa y actualiza la normativa del procedimiento, se actualiza el formato PG02-FO44 Solicitud a Comunicaciones y el Manual de uso de marca Alcaldía de Bogotá, se anexan al procedimiento los documentos externos, propiedad de la Secretaría General del Alcaldía Mayor de Bogotá: Manual uso de marca Sector Hábitat, Logos Bogotá LGBTI, Plantilla para documentos oficiales de la SDHT y Manual de imagen - Guía de uso correcto “La Bogotá que estamos construyendo”.
07-11-2023	5	Se actualiza el procedimiento en los lineamientos de operación incluyendo la plantilla de memorando (PG02-PL01) y la plantilla de comunicación oficial o carta (PG02-PL02). Así mismo, se ajusta las actividades en sus puntos de control.

7. ANEXOS

Anexo 1 PG02-IN43 Instructivo para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT.

Anexo 2 PG02-FO371 Matriz Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT

Anexo 3. PG02-FO751 Plantilla PPT

Anexo 4: PG02-FO752 Plantilla para documentos oficiales de la SDHT

Anexo 5: PG02-FO44 Solicitud a comunicaciones

Anexo 6: PG02-PL01 Plantilla memorando

Anexo 7: PG02-PL02 Plantilla de oficio o carta




Anexo 8. Manual de uso de marca Alcaldía de Bogotá – Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá

Anexo 9. Manual uso de marca Sector Hábitat – Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá

Anexo 10. Lineamientos para el buen uso del escudo y la marca Bogotá – Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá

Anexo 11. Logos Bogotá LGBTI - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá.

Anexo 12. Manual de imagen - Guía de uso correcto “La Bogotá que estamos construyendo”. Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá.

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Firma:	 Firma	 Firma
Nombre: María Alejandra Gómez	Nombre: Manuel Rincón	Nombre: Manuel Rincón
Cargo: Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones