	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 13
	Procedimiento Comunicación externa	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

## 1. OBJETIVO

Generar contenidos informativos y periodísticos de calidad, dirigidos a la ciudadanía a través de medios masivos de comunicación y comunitarios, propios o externos, para visibilizar la gestión de la entidad, fortalecer lo público, fomentar la confianza con los diferentes públicos de interés de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT y contribuir a una gestión transparente.


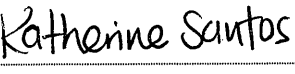
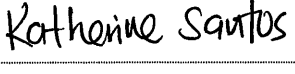
## 2. BASE LEGAL


Norma (número y fecha)	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Carta magna de la República de Colombia que define las relaciones del Estado y la sociedad. Artículo 20.
Decreto Distrital 121 de 2008	Por medio del cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat. Artículo 6
Acuerdo 744 de 2019	Por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la marca ciudad “Bogotá” y se dictan otras disposiciones
Resolución 1519 del 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos

## 3. DEFINICIONES

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

**Boletín:** es una comunicación escrita para informar las noticias de la Entidad y que va dirigida a los diferentes públicos (periodistas, comunidad) entre otros.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: María Alejandra Gómez	Nombre: Katherine Santos Parra	Nombre: Katherine Santos Parra
Cargo: Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 13
	Procedimiento Comunicación externa	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

**Canal:** es el medio de transmisión de un mensaje.

**Comité editorial:** es un grupo interno de la Oficina Asesora de Comunicaciones conformado por el (la) 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.

**Community manager o social media manager:** es el profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones responsable por la comunicación efectiva, asertiva y transparente en medios digitales tales como redes sociales, es decir, responsable por gestionar, construir, acrecentar, sostener, y moderar comunidades en torno a una marca corporativa en internet, en cierta forma, defiende las relaciones de la entidad con los grupos de interés en el ámbito digital, gracias al conocimiento de las necesidades y los planteamientos estratégicos de la organización, las necesidades de los usuarios y a la aplicación de estrategias de comunicación en línea.


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

**Comunicado:** es un pronunciamiento que fija una posición de la SDHT y que se difunde a la opinión pública con el fin de dar a conocer los intereses de la entidad frente a diversos temas que la relacionen.

**Comunicación externa:** es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes grupos de interés de la SDHT, incluidos los medios de comunicación y la comunidad en general. Con el fin de divulgar los procesos misionales de la entidad.

**Contenido:** es la información que se nutre con datos y cifras, cuya funcionalidad es la de entregar a los interesados los insumos relacionados con los temas de la SDHT.

**Divulgación:** proceso de producción y circulación de información que se configura como un referente significativo para los actores que la comparten. La divulgación supone 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 8
	<b>PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS</b>	VERSIÓN 13
	<b>Procedimiento Comunicación externa</b>	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

**Edición de contenido:** es un proceso de selección del material informativo que antes de ser difundido, se realiza para organizar la información audiovisual, de multimedia o escrita.

**Gestión de contenido:** es un procedimiento que se realiza para obtener, clasificar y priorizar la información que se divulga para los clientes externos.

**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.

**Plantilla Documentos Oficiales SDHT:** Plantilla con membrete de la SDHT en formato Word, la cual se debe usar para la presentación de documentos oficiales que circulen de manera interna y externa.


**Producción:** proceso de construcción de información cuyo propósito es divulgar a través de medios audiovisuales y escritos para agentes externos.

**Rueda de prensa:** reunión de uno o varios representantes de la Entidad con periodistas internos y externos de la entidad, convocados para no solo darles a conocer una comunicación de interés concerniente, sino contestar a todas aquellas preguntas que surjan sobre el tema. Posterior a la rueda de prensa, los periodistas reproducen a su vez el comunicado en los diarios, revistas, programas de televisión, emisiones radiales o sitios de internet.

**Webmaster:** es el funcionario de la OAC responsable de la gestión y administración de contenidos de la página web de la SDHT, y el encargado de la operatividad y mantenimiento de la disponibilidad de los contenidos en el portal web e intranet de la entidad.

#### 4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 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 es registrado en el formato PG02-FO371 Matriz Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT
- La comunicación externa de la SDHT puede originarse por:
  - a) Derecho del ciudadano a ser informado de las actividades públicas de la entidad.
  - b) Necesidades estratégicas identificadas en el Plan estratégico de comunicaciones.
  - c) Contingencias identificadas en las dependencias.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HABITAT	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 8
	<b>PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS</b>	VERSIÓN 13
	<b>Procedimiento Comunicación externa</b>	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

d) Necesidades informativas de medios de comunicación.


e) Necesidades de comunicación de la Alcaldía Mayor.

- El lenguaje e información de los comunicados debe ser de fácil entendimiento para todo público.
- Los comunicados, boletines y ruedas de prensa se producirán y publicarán únicamente con la autorización del (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los comunicados de prensa de la Secretaría Distrital del Hábitat se producirán en papelería con membrete de la Entidad, utilizando el formato PG02-FO752 Plantilla para documentos oficiales de la SDHT, 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 e instrucciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Todos los comunicados de prensa de la SDHT deben producirse a través de la OAC.
- Las declaraciones a los medios de comunicación serán realizadas por el (la) Secretario (a) o quien este (a) delegue a través de la OAC.
- El canal de enlace entre los periodistas y la SDHT debe ser la OAC, sin importar el medio por el que estos hayan hecho contacto con la entidad.
- Para requerir piezas de comunicación por parte de las áreas, se debe diligenciar el formato PG02-FO44 Solicitud a Comunicaciones
- Cuando se requiera retirar de la entidad los equipos (cámara, trípode, micrófono etc.) se debe diligenciar el formato PG02-FO347 la plantilla de ingreso y salida de equipos de la OAC.


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1 Solicitud comunicación noticiosa

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Identificar las necesidades comunicacionales y noticiosas de la SDHT.	Permanente	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		
2	Registrar todas las solicitudes y actividades pendientes y luego priorizar las	Según cubrimiento a realizar	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar que se informe sobre la decisión del comité editorial,	PG02-FO463 Temario comité editorial

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Página 5 de 8
	<b>PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS</b>		VERSIÓN 13
	<b>Procedimiento Comunicación externa</b>		FECHA 21/04/2022
			CÓDIGO PG02-PR03


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	necesidades identificadas o de solicitudes específicas.		Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	mediante correo electrónico a cada solicitante, según aplique.	
3	Definir voceros y personas para entrevistas, de acuerdo a la experticia de la fuente de información.	2 horas	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		PG02-FO463 Temario comité editorial
4	Realizar gestión de contenidos a partir de reportería o consolidación de la información.	Según contenidos a gestionar	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar la información con el (la) jefe de la Oficina de Comunicaciones para dar gestión oportuna.	Según gestión de contenidos. Comunicados, boletines, fotografías, audios o videos, según la necesidad.
5	Revisar con el área correspondiente la precisión técnica del contenido del mensaje.	Según contenidos a gestionar	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico o chat
6	Revisar y/o ajustar, si es necesario, el documento del acuerdo con el lenguaje comunicativo	1 hora	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar que el contenido y su calidad corresponden a lo acordado.	Según contenidos a gestionar
7	Aprobar el contenido producido que responda a la intencionalidad del mensaje que se requiere transmitir al público externo.	1 día	Jefe Oficina de Comunicaciones		
8	Enviar contenido o convocar a los periodistas informando la noticia de interés y a	1 día	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT,

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HABITAT	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 6 de 8
	<b>PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS</b>	VERSIÓN 13
	<b>Procedimiento Comunicación externa</b>	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	su vez el vocero, lugar y fecha de la rueda de prensa o del evento.				chat o conversación telefónica.
9	Realizar cubrimiento de la actividad para redes sociales, web SDHT y medios respectivos.	Según cubrimiento a realizar	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Piezas comunicativas o material audiovisual
10	Divulgar comunicado o boletín de prensa con el resultado del cubrimiento de la actividad.	1 día	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Comunicado de prensa
11	Publicar y enviar comunicado de prensa en medios oficiales del Distrito para dar a conocer a todos los interesados sobre la información que divulga la SDHT.	4 horas	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones  Web master  Community manager		<a href="http://www.habitatbogota.gov.co">www.habitatbogota.gov.co</a>  Redes sociales y/ o chat
12	Realizar monitoreo de medios sobre las diversas publicaciones en los medios de comunicación relacionados con la SDHT. Informar al (la) jefe de la OAC, sobre el monitoreo realizado.	2 días	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Informe de monitoreo de medios

## 5.2 Solicitud de información por parte de periodistas


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Recibir la solicitud por correo electrónico, telefónicamente, por	1 día	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico del periodista

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HABITAT	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 8
	<b>PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS</b>	VERSIÓN 13
	<b>Procedimiento Comunicación externa</b>	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	chat o correspondencia.		Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		o medio solicitante, chat o conversación telefónica.
2	Solicitar la información al área correspondiente.	15 días	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar que se reciba la información solicitada, y su coherencia, pertinencia y veracidad.	Correo electrónico institucional de la SDHT, chat o conversación telefónica.
3	Aprobar y enviar información solicitada al periodista.	2 días	Jefe Oficina de Comunicaciones  Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones  Área correspondiente		Correo electrónico institucional de la SDHT, chat o conversación telefónica.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación(dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
24/01/2019	12	Se actualizan las definiciones de Boletín y Comunicación Externa, se anexan como registros correo electrónico institucional de la SDHT, chat o conversación telefónica en las actividades del numeral 5.2 Solicitud de información por parte de periodistas
21/04/2022	13	Se actualizan normas que rigen la Comunicación externa y se incluye "chat" como canal de comunicación en varias actividades de la OAC y se actualizan formatos de imagen de acuerdo con la nueva imagen Distrital y se anexan los documentos: Manual uso de marca Sector Hábitat, Logos Bogotá LGBTI, Plantilla para documentos oficiales de la SDHT, Manual de imagen - Guía de

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 8 de 8
	<b>PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS</b>	VERSIÓN 13
	<b>Procedimiento Comunicación externa</b>	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR03

		uso correcto “La Bogotá que estamos construyendo” y PG02-FO44 Solicitud a comunicaciones.
--	--	--

## 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-FO463 Temario comité editorial

Anexo 4. PG02-FO347 Plantilla de ingreso y salida de equipos de la OAC

Anexo 5: PG02-FO752 Plantilla para documentos oficiales de la SDHT

Anexo 6: PG02-FO44 Solicitud a comunicaciones

Anexo 7. Manual de uso de marca Alcaldía de Bogotá – Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá

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

Anexo 9. Lineamientos para el buen uso del escudo y la marca Bogotá – Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá

Anexo 10 Logos Bogotá LGBTI - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá

Anexo 11: Manual de imagen - Guía de uso correcto “La Bogotá que estamos construyendo”  
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.