


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022 CÓDIGO PG02-PR18


1. OBJETIVO

Establecer los pasos para la administración de la página web e intranet y las cuentas en redes sociales, de la Secretaría Distrital del Hábitat; en cuanto a diseño, contenidos y publicación.

2. BASE LEGAL

Norma	Descripción
Ley Nacional 1712 de 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.
Decreto Nacional 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto Único Sectorial 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Artículo 8 de la resolución 1519 de 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 materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
Decreto Distrital 619 de 2007	Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno electrónico de los organismos y de las Entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
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.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: María Alejandra Gómez Galeano	Nombre: Edson Martínez Baena	Nombre: Edson Martínez Baena
Cargo: Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (e)	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (e)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022
		CÓDIGO PG02-PR18

Decreto Distrital 208 de 2016	Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el período 2016-2019.
Resolución Distrital 003 de 2017 -Comisión Distrital de Sistemas	Por la cual se adopta la Guía de sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones
Norma Técnica Colombiana NTC 5854	Accesibilidad a páginas web.
Circular de 027 de 2016 - Alta Consejería Distrital de TIC	Por la cual se invita a las entidades distritales a que se sumen al uso de la plataforma de “Distribución distrital de gestión de contenidos digitales basada en Drupal 7, CMS”.
Circular 034 de 2016 - Alta Consejería Distrital de TIC	Entrega y uso de la plataforma de gestión de contenidos basada en drupal 7 DDCMS Govimentum
Circular 015 de 2017 - Alta Consejería Distrital de TIC	Lineamientos para accesibilidad Web
Circular 020 de 2017 - Alta Consejería Distrital de TIC	Guía de Sitios Web para el Distrito Capital


3. DEFINICIONES

Community manager o social media manager: profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones, responsable de gestionar, construir, acrecentar, sostener, y administrar comunidades online alrededor de una marca institucional 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 para redes sociales: es una interacción directa y en línea entre la SHDT y cualquier ciudadano a través de internet, que permite poner conocimientos en común, establecer e integrar comunidades en torno a temas de interés y generar cooperación para adelantar actividades conjuntas.

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.

Facebook: red social gratuita creada por Mark Zuckerberg. Se desarrolló inicialmente como una red para estudiantes de Harvard, pero desde hace unos años está abierta a cualquier persona que

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022 CÓDIGO PG02-PR18

tenga una cuenta de correo electrónico. Permite crear grupos y páginas, enviar regalos, y participar en juegos sociales.

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

Grupos de interés: son aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad que tiene interés en la existencia y desarrollo de la Entidad.

Intranet: es un medio de comunicación digital interno, que utiliza la tecnología del protocolo de internet para divulgar la información institucional y compartir acciones comunicativas de interés para la institución.

Instagram: red social y aplicación para compartir fotos y videos.

Micrositio: página web informativa, elaborada generalmente en HTML básico, que no necesariamente usa elementos de interacción y que solo contiene un número específico de páginas internas.

OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones.


Página web SDHT o sitio web de la SDHT: www.habitatbogota.gov.co, es un canal de comunicación con el público externo, donde se divulgan contenidos (noticias e información general) acerca de los proyectos que adelanta la Entidad.

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 durante el gobierno de la Bogotá Mejor Para Todos, para fomentar la confianza con los públicos de interés de la Entidad.

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

Red social (internet): es una comunidad de usuarios registrados en un portal web que comparten información, aficiones, ideas e interactúan entre ellos mediante mensajes. En la red social se vinculan a los usuarios mediante un tema o actividad común y una plataforma web.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022
		CÓDIGO PG02-PR18


SDHT: Secretaría Distrital del Hábitat.

SUIT - Sistema Único de Información de Trámites: es un sistema de apoyo para la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la función pública - DAFP, en virtud de la ley 962 del 2005 y del Decreto 19 de 2012. Tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

Twitter: red social gratuita permite publicar en internet mensajes de texto con un máximo de 140 caracteres (tuits) que se muestran en el perfil del usuario.


4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La descripción del presente procedimiento se enmarca en la administración de los medios sociales digitales:
 - Página web: 1. Control de actualización y disposición de contenidos en la página.
2. Atención de solicitudes de contenido para la página web.
 - Intranet: 1. Divulgación de la información interna de la Entidad
 - Redes sociales: 1. Actualización y disposición de contenidos.
- La página web www.habitatbogota.gov.co, la intranet y las cuentas en redes sociales de la SDHT, son canales de comunicación, donde se divulgan noticias e información general acerca de los proyectos, programas y gestión que adelanta la entidad.
- La disposición de los contenidos de la página web debe corresponder a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, el artículo 8 de la resolución 1519 y el Decreto Único Sectorial 1078 de 2015 la cual dependerá de la solicitud de publicación de información por parte de las dependencias relacionadas al cumplimiento de la ley de transparencia y el líder GEL de la entidad.
- El contenido, diseño y presentación de la página web de la SDHT debe corresponder a los requerimientos de la Ley Nacional 1712 de 2014, el artículo 8 de la resolución 1519, el Decreto Único Sectorial 1078 de 2015 y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 según lo definido por la Alta Consejería Distrital de TIC de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La información publicada en la página web debe ser revisada por parte de las dependencias responsables del contenido a publicar de modo que garantice la permanente actualización de los contenidos, para lo cual se debe tener en cuenta la
- Los responsables de la información a publicar en la página WEB está determinados en documento PG02-IN52 V1 Guía para la actualización de contenidos en el portal institucional
- La OAC es el área responsable de publicar y retirar información de la página web, intranet o redes sociales; sin embargo, existen dependencias que por su razón de ser y exigencias de Ley, requieren publicar información en tiempos específicos, por lo que cuentan con acceso directo,

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022
		CÓDIGO PG02-PR18

para administrar sus respectivas secciones. En estos casos, estas áreas son las responsables de fijar y desfijar la información, además de garantizar copias de seguridad de esta.


8. La OAC es responsable de elaborar contenidos de carácter noticioso en diversos formatos (texto, audio, video, imagen) y cada área es responsable de elaborar y suministrar a la OAC los contenidos específicamente de su razón de ser, que según la normatividad debe publicarse y actualizarse en unos tiempos previstos, siendo la OAC quien hace seguimiento.
9. La Dirección de Gestión Corporativa y CID, a través del área tecnológica, es responsable de mantener y garantizar el funcionamiento técnico y tecnológico del sitio web e intranet; de realizar copias de seguridad periódicas con el fin de garantizar la no pérdida de información, de gestionar el mantenimiento y sostenimiento de los servidores donde se almacenan los servicios y herramientas.
10. Las solicitudes para publicar contenidos en página web se reciben únicamente por correo electrónico webmaster@habitatbogota.gov.co con copia al correo electrónico del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones; en caso de que los contenidos no puedan hacerse llegar por correo, debe informarse previamente para establecer un mecanismo alterno.
11. Las solicitudes de publicación en la intranet y redes sociales se deben realizar al correo o chat de WhatsApp de una persona del componente interno y/o digital.
12. La gestión de las solicitudes para publicación en página web e intranet, se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:
 - a) El Directivo o funcionario designado de cada área o dependencia debe solicitar la publicación del contenido enviando correo electrónico a webmaster@habitatbogota.gov.co o al de una de una persona del componente interno, según sea el caso, de la siguiente manera:
 - Título que debe tener la publicación (en caso de que aplique)
 - Breve descripción de la necesidad de la publicación.
 - Ruta sugerida para la publicación (tener en cuenta los criterios del artículo 8 de la resolución 1519 de 2020 y demás normativa para publicar contenidos web)
 - Fecha límite en la que debe publicarse la información.
 - Fecha en la que debe retirarse la información (si aplica).
 - b) Los contenidos deben ser enviados por lo menos con ocho (8) días hábiles de antelación a la fecha en que se requiere publicar; con el fin de revisar estilo y forma, realizar las adecuaciones en el sitio para poner a disposición de los usuarios los contenidos. Cuando son contenidos que requieren de un cambio estructural en el sitio (creación de microsito, creación de nueva sección/categoría, programación de servicio o herramienta, etc.), los tiempos se acordarán con el solicitante.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022
		CÓDIGO PG02-PR18


- c) Los contenidos deben ser escritos en un lenguaje claro, sencillo y genérico; evitando tecnicismos y conceptos específicos. La finalidad es garantizar la comprensión de la información a cualquier usuario, independiente su contexto, nivel educativo – socio - cultural.
- d) Los contenidos que requieran archivos adjuntos deben ser en formato xls, doc o pdf como documento etiquetado y cumplir con los requerimientos de accesibilidad que determinen los lineamientos de la Alta Consejería Distrital de TIC
- e) La información puede enviarse en texto, imagen, video o audio u otro recurso que facilite su comprensión, según la necesidad.
- f) El contenido a publicar debe ser pertinente a las políticas y objetivos institucionales. Las inquietudes en este sentido serán resueltas por el (la) Jefe de la Oficina de Comunicaciones, con al área solicitante.
- g) Los requerimientos de las entidades adscritas, vinculadas o con vinculación especial, cumplirán también lo establecido en este procedimiento.
- h) La publicación de contenidos debe respetar el diseño y estructura de la página web e intranet de la SDHT.
- i) Ningún funcionario o contratista está autorizado para crear un sitio web o una cuenta en redes sociales con información oficial.
- j) Posterior a la atención de la solicitud, la OAC enviará soporte de publicación -captura de pantalla, o enlace- al correo electrónico en que recibió el requerimiento.
- k) Es responsabilidad de cada área monitorear los contenidos que se registran de su área en la página web, y garantizar que permanezcan actualizados; es decir, cuando esta área requiera realizar un cambio o actualizar sus contenidos, debe informar oportunamente a la Oficina de Comunicaciones al correo electrónico y a webmaster@habitatbogota.gov.co o a una persona del componente interno de la oficina, según corresponda.

13. La gestión de las cuentas en redes sociales institucionales se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) La SDHT solo podrá tener perfiles oficiales en las redes sociales gestionadas desde la Oficina Asesora de Comunicaciones por Profesionales que cuenten con el conocimiento y experiencia en construir, acrecentar, sostener y administrar comunidades en torno a la marca institucional en internet.
- b) El archivo virtual de las redes sociales con fecha y actividades se almacena en la propia red social.
- c) La comunicación institucional plasmada a través de las redes sociales debe ser inclusiva, equitativa, creativa, oportuna, efectiva y coherente con el Plan Estratégico de Comunicaciones.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022 CÓDIGO PG02-PR18


- d) Los medios y contenidos utilizados en la SDHT deben ser interactivos y cumplir con el propósito de informar, democratizar el conocimiento, incentivar la motivación, promover la participación ciudadana y los ejercicios de control social para incrementar la responsabilidad y la integralidad en el manejo de los asuntos públicos, así como otros aspectos que construyan significaciones e interpretaciones compartidas.
 - e) Si como resultado de la comunicación efectuada por la OAC, los ciudadanos a través de las redes sociales remiten inquietudes o solicitan profundizar en algún tema, se debe guiar al ciudadano para que consulte el portal web de la SDHT o brindar información sobre los mecanismos disponibles para solucionar sus inquietudes.
 - f) Se requiere que el área que solicite la publicación del contenido en redes sociales lo realice a través de WhatsApp o correo electrónico, indicando la red, el momento y el tema y la OAC programará de acuerdo a la disponibilidad de programación.
 - g) El diseño de las piezas gráficas requeridas como soporte a la administración de medios sociales digitales debe cumplir con los lineamientos del Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
14. Las piezas comunicativas y archivos originales editables se archivarán en la carpeta compartida de la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC por parte del equipo de diseño.
 15. Todos los servidores de la entidad deben aplicar el PG02-PT08 Protocolo para la firma de los correos oficiales de la Entidad, para la configuración de la firma del correo electrónico institucional.
 16. Las solicitudes de aviso de prensa para cumplir con los requerimientos de ley deben formalizarse mediante correo electrónico a comunicaciones@habitatbogota.gov.co, bajo el asunto “Solicitud aviso de prensa” y debe archivar en la carpeta compartida de la OAC.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022
		CÓDIGO PG02-PR18

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


5.1 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONTENIDO PÁGINA WEB E INTRANET

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Atender requerimientos o necesidades de publicación de contenidos.	Según necesidades de comunicación	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar que la información sea veraz, comprensible y no presente errores en ortografía y redacción	Correo electrónico institucional de la SDHT o WhatsApp
2	Aprobar los contenidos, si están de acuerdo con lo requerido y continuar con la actividad 3. En caso contrario se comunica al solicitante sobre la no aprobación del contenido, pidiendo los ajustes o aclaraciones respectivas.	6 horas	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT
3	Publicar el contenido en la página web o intranet.	2 días	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar que se avise al área solicitante la publicación del contenido en la página web.	Correo electrónico institucional de la SDHT Captura digital de pantalla página web o intranet
4	Enviar al área solicitante el soporte de la publicación al correo electrónico del que recibió el requerimiento.	1 hora	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT Captura digital de pantalla página web, link o URL de la publicación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL		FECHA 19/08/2022
			CÓDIGO PG02-PR18


5.2 CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDO EN PÁGINA WEB

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Monitorear en la página los contenidos que deben estar publicados en consecuencia con la ley 1712.	4 días	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar que todas las secciones de la página tengan los contenidos correspondientes y actualizados.	Correo electrónico institucional de la SDHT captura digital de pantalla, página web, link o URL, o intranet
2	Enviar a las áreas de la entidad una matriz de contenidos para que estas identifiquen los contenidos que son de su responsabilidad y que deben ser actualizados. Si cumple con la información continúa con la actividad 3. De lo contrario se devuelve la matriz al área para cambios y correcciones.	8 días	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT
3	Publicar en la página web y actualizar la matriz de contenidos.	3 días	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		Captura digital de pantalla página web, link o URL o intranet y enlace de la publicación.
4	Enviar al área solicitante el soporte de la publicación, al correo electrónico del que recibió el requerimiento.	1 hora	Contratista y/o Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT Captura digital de pantalla página web, link o URL o intranet o el enlace de la publicación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL		FECHA 19/08/2022
			CÓDIGO PG02-PR18

5.3 REDES SOCIALES

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Definir en comité editorial o según los requerimientos recibidos, los contenidos, canales y medios para la publicación.	2 días	Contratista y/o Profesional - Community Manager Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		PG02-FO463 Temario comité editorial
2	Establecer contacto con la RED del Distrito de redes sociales para desarrollar acciones conjuntas. Este contacto se puede efectuar como resultado del envío de correos electrónicos por parte de la Alcaldía Mayor, por la asistencia a reuniones convocadas también por dicha Institución o a través de WhatsApp a través del grupo de redes sociales del Distrito.	2 horas	Contratista y/o Profesional - Community Manager		Correo electrónico institucional de la SDHT
3	Producir y gestionar contenidos para las plataformas digitales en las que interactúa la Entidad, de acuerdo a lo estipulado y a lo solicitado por el o la Jefe de la OAC.	8 días	Contratista y/o Profesional - Community Manager		Redes sociales
4	Mantener interacción constante con los contenidos producidos y alojados en las plataformas digitales.				Redes sociales

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 4
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DIGITAL	FECHA 19/08/2022
		CÓDIGO PG02-PR18

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación	Versión	Descripción del cambio
19/08/2022	4	<p>Se reemplaza la Resolución 3564 de 2015 por el Artículo 8 de la Resolución 1519 de 2020 y se modifican los anexos por los documentos contenidos en el SIG de la siguiente manera:</p> <p>Anexo 1: Manual uso de marca Alcaldía de Bogotá en reemplazo de Guía de uso de imagen institucional Alcaldía Mayor de Bogotá 2016 - 2019</p> <p>Anexo 4: Guía para la actualización de contenidos en reemplazo de Guía para la actualización de contenidos en el portal Institucional - botón de transparencia</p> <p>Modificación en el paso a paso de intranet y redes sociales, incluyendo WhatsApp como medio a través del cual se envían y reciben contenidos para publicación en los diferentes medios de la entidad.</p>

7.ANEXOS

Anexo 1. Manual uso de marca Alcaldía de Bogotá

Anexo 2. PG02-FO463 Temario comité editorial.

Anexo 3. PG02-PT08 Protocolo para la firma de los correos oficiales de la Entidad.

Anexo 4. PG02-IN52 V3 Guía para la actualización de contenidos