	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR19


1. OBJETIVO

Establecer los pasos para diseñar e implementar una estrategia de Comunicación Comunitaria en la que haciendo uso de elementos culturales, recreativos y sociales, se logre mejorar el relacionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat, de sus distintos servicios y trámites para ser divulgados con los ciudadanos.

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.
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 Único Reglamentario 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Acuerdo Distrital 292 de 2007	Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública, en materia de comunicación comunitaria en Bogotá, se ordena implementar acciones de fortalecimiento de la misma y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo Distrital 381 de 2009	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: <i>Alejandra Gómez</i>	Firma: <i>Katherine Santos</i>	Firma: <i>Katherine Santos</i>
Nombre: María Alejandra Gómez Galeano	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 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022 CÓDIGO PG02-PR19

Norma (número y fecha)	Descripción
Decreto Distrital 371 de 2010	Por la cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 4.
Decreto Distrital 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.
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


3. DEFINICIONES

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

Comunicación: es un proceso transversal, no lineal, de interacciones entre actores situados en diversas realidades y contextos culturales que, mediante lenguajes intercambian significado y sentido con el propósito de construir una comprensión compartida. Así, la comunicación se propone como 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.

Comunicación comunitaria: es el proceso mediante el cual las comunidades asumen una voz propia y se organizan para integrarse y visibilizarse por intereses comunes (género, edad, etnia, credo, condición social o económica, orientación sexual, condiciones físicas y/o mentales, origen, territorio y asuntos lingüísticos, entre otros) para desarrollar y gestionar procesos comunicativos (medios de comunicación, formación, investigación, organización, entre otros), que reivindiquen a la población y sus derechos humanos.

Control social: es una forma de participación ciudadana a través de la cual la ciudadanía, de manera individual o a través de iniciativas colectivas, ejerce una función crítica y propositiva sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales y no estatales, con el propósito de incrementar la responsabilidad y la integridad en el manejo de los asuntos públicos. El control social es un instrumento de regulación de la acción pública, a través del cual los ciudadanos y las ciudadanas pueden incidir en el manejo de la cosa pública.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022 CÓDIGO PG02-PR19

Divulgación: es el proceso de producción y circulación de información, que se configura como un referente significativo para los actores que la comparten. El proceso de 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.

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

OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat.

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.

Participación ciudadana: significa «decidir junto con otros(as)», es un derecho y al mismo tiempo un deber, un quehacer en la ciudad de la que somos parte, para intervenir en ella, defenderla y si es necesario cambiarla. Se necesita la preparación de habitantes e instituciones para conocer el rol que cumpliremos en su aplicación.


Pieza comunicativa: es el producto que traduce las necesidades y expectativas de comunicación en mensajes coherentes con 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.


SDHT: Secretaría Distrital del Hábitat.

4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Este procedimiento define el conjunto de actividades que se adelantan desde la Oficina Asesora de Comunicaciones para implementar la estrategia de comunicación comunitaria mediante el uso de tecnologías de información y comunicación que permitan difundir y divulgar los diferentes servicios, tramites, programas, proyectos y gestión de la entidad, para que los usuarios puedan tener un acceso más fácil y eficaz.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022 CÓDIGO PG02-PR19

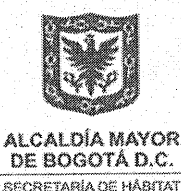
- Anualmente la entidad formula y aprueba un plan de comunicaciones, aplicando el Instructivo PG02-IN43 para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT, el cual es registrado en el formato PG02-FO371 Matriz Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT.
- El (la) secretario(a) del Hábitat, es la persona autorizada para representar a la SDHT ante los medios de comunicación masiva, comunitaria o alternativa, sin embargo, en situaciones específicas el (la) Secretario(a) delegará a un vocero, para que lo remplace y responda las inquietudes de los periodistas.
- Los subsecretarios y/o directores son los llamados a aclarar las dudas de la comunidad y actuar como voceros en reuniones o situaciones específicas
- Toda comunicación, producción y divulgación de piezas comunicativas, uso de medios, acciones y acciones comunicativas que comprometan el nombre de la Secretaría Distrital del Hábitat debe contar con la aprobación del(a) Jefe(a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Para realizar publicaciones oficiales de la SDHT, se debe utilizar el formato PG02-FO752 Plantilla para documentos oficiales de la SDHT.
- Todas las comunicaciones producidas, revisadas y socializadas por la OAC dirigidas a cualquiera de sus audiencias, deben ser respetuosas y propender por la autorregulación ética, la solidaridad y la participación, utilizando un lenguaje sencillo, incluyente, constante y transparente teniendo en cuenta las expectativas de las partes, y deben además inducir a la búsqueda del cambio social a favor del desarrollo humano integral en equilibrio con el medio ambiente.
- 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.
- Los tiempos establecidos para el desarrollo de diseños están sujetos al tipo de pieza comunicacional que se requiera. Están estipuladas dos fechas de entrega: la primera corresponde a la entrega para revisión y la 2da, a la aplicación de los cambios sugeridos, si es necesario que la pieza sea rediseñada, se tendrá que reprogramar nuevamente con el tiempo inicial estipulado.
- Los tiempos que corresponden a diseños gráficos se refieren a la producción del diseño solicitado y no a la impresión de este.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página 5 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria		FECHA 21/04/2022
			CÓDIGO PG02-PR19


- Las presentaciones oficiales, piezas comunicativas y correos a la comunidad deben responder a los parámetros establecidos por el Sistema Integrado de Gestión y la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los boletines de prensa se guardarán en un archivo virtual que integre la temática tratada, el texto y los anexos de estos.
- Los diseños gráficos y actualizaciones web se guardarán en un archivo virtual que contenga fecha y descripción de dichas actividades.
- Las solicitudes de periodistas se gestionan a través de la OAC de la SDHT.
- El diseño de las piezas gráficas requeridas como soporte a la comunicación comunitaria 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.
- Con énfasis en la interacción de la Secretaría Distrital del Hábitat con las comunidades, la OAC mantendrá actualizada la base de datos de la SDHT sobre medios comunitarios y alcaldías locales
- Para las actividades en campo se requerirá el traslado de los equipos (cámaras, trípode, micrófonos, etc.) para esto se debe diligenciar el formato PG02-FO347 la plantilla de ingreso y salida de equipos de la OAC.
- Para las actividades en campo se requerirá la autorización para tomar, almacenar y publicar imágenes y/o videos y participar en actividades de la Secretaría Distrital del Hábitat, de niñas, niños, adolescentes o adultos. Para esto se debe diligenciar el formato PG02-FO553 V2 consentimiento uso de imagen.
- El equipo de comunicación comunitaria de la OAC debe velar por su seguridad. Por ello, la hora máxima de salida de territorio es a las 5:00 p.m., cada vez que se transporten equipos de reportaría (cámaras, luces, micrófonos, drones, entre otros) el equipo debe ser transportado en vehículo suministrado por la entidad, el equipo en territorio debe tener el número de teléfono de líderes comunitarios de los barrios en los que se trabaja.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Identificar las necesidades / solicitudes	20 días	Profesional y/o Contratista Oficina	Verificar que la identificación	PG02-FO371 Matriz Plan

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022 CÓDIGO PG02-PR19

	de comunicación comunitaria.		<p>Asesora de Comunicaciones</p> <p>Subsecretario(a) de Coordinación Operativa</p> <p>Profesional y/o Contratista Subdirección de Barrios</p> <p>Profesional y/o Contratista Subdirección de Participación y relaciones con la comunidad</p> <p>Profesional y/o Contratista Subdirección de Apoyo a la Construcción</p> <p>Profesional y/o Contratista Subdirección de Operaciones</p>	<p>tenga en cuenta las comunidades en las que los servicios y programas de la Secretaría Distrital del Hábitat requieran de piezas de Comunicación Comunitaria y demanden su divulgación.</p> <p>Verificar que la identificación tenga en cuenta las peticiones de las áreas respectivas.</p>	<p>Estratégico de Comunicaciones de la SDHT</p> <p>Correo electrónico institucional de la SDHT</p>
2	Definir las acciones de Comunicación Comunitaria en las que se incluyan las piezas comunicativas para la gestión, promoción y/o mejoramiento de las relaciones con la comunidad, que permitan fomentar el trabajo articulado de los	25 días	<p>Profesional y/o Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Subsecretario(a) de Coordinación Operativa</p> <p>Profesional y/o Contratista</p>	<p>Verificar que la identificación tenga en cuenta las peticiones de las áreas respectivas.</p>	<p>PG02-FO371 Matriz Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT</p> <p>Piezas comunicativas</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página 7 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS		VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria		FECHA 21/04/2022
			CÓDIGO PG02-PR19


	diferentes servicios y programas de la SDHT.		Subdirección de Barrios Profesional y/o Contratista Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad Profesional y/o Contratista Subdirección de Apoyo a la Construcción Profesional y/o Contratista Subdirección de Operaciones		
3	Cuando sea el caso de una campaña específica, remitir piezas comunicativas para aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Si no es una campaña específica pasar al paso 4.		Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional y/o Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones		
4	Cuando sea el caso de un cubrimiento periodístico, evento, etc, las piezas deberán ser enviadas al Community Manager o al Web Master de la SDHT, según sea el caso para su divulgación inmediata	1 día	Profesional y/o Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022 CÓDIGO PG02-PR19

	según el canal determinado.				
5	Si se aprueban las piezas comunicativas de la campaña específica, continuar con la actividad 7, en caso contrario continuar con la actividad 6.	1 día	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional y/o Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones		
6	Realizar los ajustes correspondientes y regresar a la actividad 3.	8 días	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional y/o Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones		Correo electrónico institucional de la SDHT
7	Divulgar piezas comunicativas según estrategia.	3 días	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional y/o Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones		Piezas comunicativas, audios, notas periodísticas

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación(dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
30/05/2018	4	Se Crea el formato PG02-FO553 consentimiento uso de imagen y se incluye en la política de operación 16.
23/10/2019	5	Se anexa el punto 17 a los lineamientos o políticas de operación, donde se dan pautas para mantener seguro al equipo cuando trabaja en territorio.
21/04/2022	6	Se revisó 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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Comunicación Comunitaria	FECHA 21/04/2022
		CÓDIGO PG02-PR19

		Manual uso de marca Sector Hábitat, Logos Bogotá LGBTI y Plantilla para documentos oficiales de la SDHT y Manual de imagen - Guía de uso correcto.
--	--	--

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-FO347 Plantilla de ingreso y salida de equipos de la OAC

Anexo 4. PG02-FO553 consentimiento uso de imagen

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” - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá.

