Política de Comunicaciones

Secretaría Distrital de Hábitat

Noviembre 2023

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

BOGOTÁ

INDICE

TEMA	PÁGINA
• **PRESENTACIÓN**	1
• **OBJETIVOS**	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	3
• **CRITERIOS**	4
• **EJES DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN**	5
Comunicación Organizacional	6
Relaciones Interinstitucionales y de Comunicación para la Participación Comunitaria	6
Comunicación Externa	7
• **GUÍA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES COMUNICATIVAS DE LA SDHT**	8
Líder	8
Estrategias comunicativas del sector	8
Componentes de comunicación	8
Plan Estratégico de Comunicación	8
Solicitudes a la OAC	9
Unidad Conceptual de Imagen	9
Relaciones con los medios	10
Vocería	10
Boletines y Ruedas de Prensa	10
Eventos y protocolo	11
Piezas comunicativas	12
Virtualidad	13
Portal Web e Intranet	14
Carteleras Digitales	14
Redes Sociales	15
Correo Masivo	15
Presentaciones en diapositivas	15
Enlaces entre áreas y la OAC	15
Autorización de uso de imagen	16
• **GLOSARIO**	17

PRESENTACIÓN

La comunicación, dentro de la concepción de la política pública moderna, está concebida como uno de los ejes fundamentales de los procesos estratégicos de la gobernabilidad; permitiendo la participación activa de la ciudadanía dentro las acciones, procesos y programas que el Estado desarrolla en pro del beneficio común.

Teniendo como pilar fundamental lo anteriormente mencionado, la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) ha establecido el presente documento como eje de direccionamiento para el establecimiento de los criterios, objetivos, lineamientos y competencias que enfocarán sus acciones y responsabilidades futuras con respecto a los procesos comunicativos que adelantará para el bienestar de la ciudadanía.

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) será el ente encargado de diseñar y desarrollar las políticas y estrategias de comunicación externa e interna que se ejecutarán en pro de la participación de los ciudadanos, sus familias, las comunidades y las organizaciones sociales en las actividades, programas y procesos que ella o el Distrito Capital realicen.

El presente documento concibe la comunicación como un proceso integral y sistémico de interacción entre la entidad y los diferentes públicos objetivo, a través del cual se comparten mensajes significativos que fomentan la construcción de confianza.

En razón a todo lo expresado anteriormente, se establece que la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT), teniendo como eje fundamental los lineamientos determinados por el secretario o secretaria del Hábitat, diseñará, ejecutará y evaluará proyectos, programas, estrategias y campañas comunicativas de todo ámbito y género, como contribución al fortalecimiento institucional, focalizando su accionar en la participación activa de la ciudadanía, el reconocimiento integral de las acciones ejecutadas, informando y posicionando el accionar de la entidad para dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo, los objetivos de la entidad, el sector y el Distrito Capital.

OBJETIVOS

Objetivo general

Contribuir al fortalecimiento institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat mediante la promoción de la participación ciudadana, el reconocimiento integral de su accionar y el fortalecimiento de los niveles de confianza ciudadana, a partir de la alineación y el desarrollo estratégico de acciones integrales enfocadas en los habitantes de Bogotá D.C.

OBJETIVOS

Objetivos específicos

- **Generar** contenidos comunicativos destinados a medios de comunicación internos y externos, actores estratégicos del orden nacional y distrital, con el fin de visibilizar las políticas, metas, servicios y trámites de los distintos programas y proyectos que lidera la SDHT en Bogotá.

- **Socializar** los planes, programas, proyectos y estrategias de la SDHT con el fin de consolidar los niveles de confianza establecidos con los grupos de interés y la ciudadanía en general.

- **Implementar** acciones comunicativas estratégicas enfocadas a los marcos establecidos como públicos de interés, permitiendo el relacionamiento estratégico de la SDHT con los grupos poblacionales de barrios, UPZ, localidades y sectores en general de la ciudad.

- **Incentivar y fortalecer** en los servidores y las servidoras de la SDHT la cultura de la transparencia, probidad y ética de lo público, como componente integral de la cultura organizacional de la entidad.

CRITERIOS

- Reconocimiento institucional
- Promoción de confianza institucional
- Concepción y desarrollo técnico de la comunicación
- Incidencia, claridad, eficiencia, efectividad
- Fortalecimiento de la cultura de la transparencia y del respeto por lo público
- Promoción de un clima organizacional positivo
- Información sobre resultados de la gestión

EJES DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI-2023) establece la información y la comunicación como dimensiones articuladoras, que permiten a las organizaciones vincularse con su entorno, facilitando la ejecución de sus operaciones internas.

En el documento referente se hace énfasis en el enfoque transversal de la Información y la comunicación frente a los demás componentes del Modelo, haciendo hincapié en su accionar en los procesos de ampliación y profundización en el uso y aprovechamiento de la información para los procesos internos de la entidad, como lo son: la toma de decisiones y la elaboración de políticas públicas, entre otras. De igual manera, resalta su accionar en la interacción con los ciudadanos (grupos de valor y grupos de interés).

En este sentido, para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su actualización de 2023, establece lo importante que tanto la información, como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) son para la operatividad de la entidad, el desarrollo de sus funciones, su seguridad, protección, garantía de su trazabilidad: facilitando el acceso de los ciudadanos al conocimiento para la toma de decisiones.

El MIPG 2023 establece que la comunicación es vital para la difusión y transmisión de la información gestionada por toda la entidad, tanto dentro de ella como la que le permite relacionarse con los ciudadanos a quienes dirige sus servicios o quienes tienen algún interés en su gestión y en sus resultados. Por tanto, la transparencia con la cual las entidades públicas toman sus decisiones y el acceso a la información pública que deben garantizar a los ciudadanos, son parte fundamental de esta dimensión.

La actualización del MIPG implicó una articulación, tanto conceptual, como metodológica de los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y de Control Interno. Esta articulación también llevó a que se considerara una sola metodología de medición, la cual abarcara, tanto el conjunto de las actividades relacionadas con la gestión, como las relacionadas con el control.

Con esto se garantiza que no exista un proceso paralelo de recolección, tratamiento y producción de información referente a la medición y que se elimine la distorsión que se puede generar al analizar información de una misma entidad, recolectada a través de distintas fuentes e instrumentos.

Adicionalmente, se obtendrá un diagnóstico más completo y confiable, mayor cobertura (entidades nacionales y territoriales), se contará con un instrumento adaptable a cualquier entidad y proporcionará información útil y confiable para tomar decisiones óptimas en materia de gestión institucional.

Comunicación organizacional

El accionar de la Oficina Asesora de Comunicaciones se enfocará en la generación, el fortalecimiento y el desarrollo de la cultura organizacional ética con sentido de pertenencia que proyecte el compromiso con la rectitud y la transparencia entre los servidores y las servidoras de la entidad como gestores y ejecutores de lo público.

Contribuyendo al fortalecimiento continuo del clima laboral a través de acciones comunicativas oportunas, efectivas y confiables en las que se divulguen los valores, principios, objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y gestión de operaciones en los que la entidad enfoca su accionar hacia lo individual y lo público.

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) será el área responsable del establecimiento de estrategias, el diseño de productos, la ejecución de acciones y la medición de resultados con respecto a las acciones comunicativas desarrolladas en pro de la ejecución de los proyectos, planes, programas y campañas que realizan las diferentes áreas, dirigidas al público interno de la entidad.

Relaciones interinstitucionales y de comunicación para la participación comunitaria

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) es el área encargada de la creación, desarrollo, fortalecimiento y ejecución de los procesos de interrelación que la Secretaría Distrital del Hábitat establezca con sus pares de los distintos entes públicos.

El accionar desarrollado por la OAC, en coordinación con sus referentes, estará enfocada en la promoción de la participación de la ciudadanía en los programas establecidos por la entidad, generando productos comunicativos institucionales que permitan una gestión articulada, transparente, con mayor entendimiento y apoyo a las acciones presentes y futuras de la organización.

La OAC establecerá y coordinará, con la dependencia que tenga a cargo, la atención al ciudadano, las estrategias de divulgación que faciliten el acceso a la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

De igual forma coordinará, con la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad, el diseño e implementación de estrategias de comunicaciones que involucren la participación de los actores sociales vinculados al hábitat.

Comunicación externa

La OAC tiene como objetivo central la promoción de la participación ciudadana, el reconocimiento integral del accionar institucional y el fortalecimiento de los niveles de confianza por parte de la ciudadana, mediante el desarrollo estratégico de acciones comunicativas enfocadas en los habitantes del Distrito Capital.

Estás acciones estarán conformadas por el diseño, elaboración, desarrollo y evaluación de productos comunicativos de alta calidad, dirigidos a la participación, reconocimiento y generación de confianza por parte de la ciudadanía, mediante medios de comunicación masivos, comunitarios, tradicionales, digitales, de alcance nacional, distrital o local, propios o externos, contribuyendo a la gestión transparente de la entidad.

La Oficina Asesora de Comunicaciones será la responsable de apoyar las relaciones comunicativas con periodistas, medios de comunicación, proveedores de información y oficinas similares de entes privados como: constructores, empresas inmobiliarias y otros actores que posibiliten el cumplimiento de los objetivos legales y misionales de la Secretaría Distrital del Hábitat.

La OAC coordinará, en conjunto con las diferentes áreas misionales de la entidad, procesos o productos comunicativos o informativos, que se requieran para el desarrollo de canales de interrelación con la ciudadanía, los medios masivos y comunitarios de comunicación.

GUÍA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES COMUNICATIVAS DE LA SDHT

En pro del cumplimiento del objetivo general de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) y, en consideración de las acciones establecidas para la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), a continuación, se establecen las guías de acción para el accionar del componente comunicativo y el adelanto de los procesos que requieran acceso a los servicios comunicativos de manera eficiente y asertiva.

A. Líder

En la Secretaría Distrital del Hábitat, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) es el área líder del proceso comunicativo, tanto al interior, como al exterior de la entidad.

B. Estrategias comunicativas del sector

De acuerdo con los lineamientos determinados por el profesional que ocupe el cargo de secretario(a) Distrital del Hábitat, la jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones iniciará, coordinará, complementará o dará por terminadas las estrategias y/o actividades que impliquen acciones, procesos o campañas comunicativas dentro del Sector Hábitat.

C. Componentes de comunicación

La Oficina Asesora de Comunicaciones diseñará, de manera colaborativa, con el área o las áreas responsables de los diferentes temas, los componentes comunicativos de toda estrategia, plan, programa o proyecto adelantado en nombre de la Secretaría Distrital del Hábitat.

La implementación de estas estrategias, componentes o productos corresponderá a las responsabilidades acordadas junto a la OAC y el área o áreas involucradas.

La evaluación de efectividad o alcance de estas se hará teniendo en cuenta los parámetros establecidos por el Despacho del secretario (a) y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

D. Plan Estratégico de Comunicación

El Plan Estratégico de Comunicación será el documento base para la implementación integral de las políticas, acciones, productos o evaluaciones comunicativas implementadas por el sector Hábitat.

El Plan Estratégico de Comunicación se construirá de manera participativa a partir del diligenciamiento asesorado del formato Matriz de necesidades registradas por las diferentes áreas de la SDHT; de los lineamientos del Despacho del secretario(a) del Hábitat, de las orientaciones de la Alcaldía Mayor y de las iniciativas de la OAC.

Las diferentes áreas de la SDHT recibirán acompañamiento, asesoría y apoyo de la OAC para el diseño, generación, implementación y evaluación de los productos o soluciones comunicativas requeridas según las necesidades de las diferentes áreas.

E. Solicitudes a la OAC

Las necesidades comunicativas presentadas por las áreas de la SDHT que se encuentren fuera del Plan Estratégico de Comunicaciones Anual o surjan de forma imprevista, deberán presentarse ante la OAC en el formato PG02-FO44 Solicitud a Comunicaciones. La información consignada en el documento mencionado deberá ser precisa y estar armonizada con los planteamientos establecidos por el Despacho y la dirección del área que diligencie la solicitud.

Este formato se diligenciará de manera conjunta con la Oficina Asesora de Comunicaciones para que las áreas reciban asesoría. Después del diligenciamiento guiado, el formato debe remitirse a la OAC con la firma de la jefatura del área solicitante de la pieza, campaña o evento.

Hasta tanto se cumpla este requisito y se entregue la información requerida por parte del área, la OAC no iniciará la producción solicitada.

F. Unidad conceptual de imagen

La Oficina Asesora de Comunicaciones divulgará al interior de la entidad el Manual de Imagen Corporativa (o documento similar) generado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para organizar el manejo de la identidad conceptual de la Secretaría del Hábitat.

Las acciones de comunicación de la SDHT tendrán como referente los conceptos de imagen definidos y aprobados desde la Alcaldía Mayor de Bogotá. La entidad deberá definir un concepto estratégico de imagen que no riña con lo establecido por la administración central.

Las piezas que se emitan al exterior o interior de la SDHT, que tengan implicaciones de identidad e imagen corporativa (mapas, libros, revistas, informes, etcétera), deberán seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Identidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT y la Guía de Imagen Corporativa de la entidad.

Por lo anteriormente establecido, será la OAC quien evalúe y determine si las piezas o productos comunicativos desarrollados o solicitados por las diferentes áreas de la entidad armonizan y cumplen con los requerimientos establecidos por las normas mencionadas.

G. Relaciones con los medios

1. Vocería

El secretario(a) Distrital del Hábitat es la persona autorizada para representar a la SDHT ante los medios de comunicación masivos o comunitarios. En las situaciones que ella o él considere, delegará a quien le reemplace y responda inquietudes de los y de las periodistas. La OAC estará encargada de hacer el acompañamiento ante los medios.

La Oficina Asesora de Comunicaciones promoverá la formación y desarrollo de las capacidades de las y los directivos para atender a los medios de comunicación.

En eventos a los que no hayan asistido los voceros autorizados, los demás servidores y servidoras deberán abstenerse de dar declaraciones a los periodistas en el nombre de la entidad. La OAC, en desarrollo de sus funciones brindará información autorizada a los periodistas y ofrecerá el debido servicio de acompañamiento.

Cuando los medios requieran información o un pronunciamiento de la SDHT con respecto a algún tema, el conducto regular es el (la) jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien contactará al secretario(a) para que oriente la respuesta.

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de la relación entre los directivos y/o demás voceros de la entidad con los periodistas de medios de comunicación. Razón por la cual estará encargada de gestionar, asesorar y apoyar a quien se designe a asistir a entrevistas, reportajes o cualquier otro hecho mediático.

2. Boletines y ruedas de prensa

- Los boletines de prensa son la herramienta de mayor confiabilidad para poner en conocimiento de los medios de comunicación y la comunidad en general, las acciones, medidas o procesos adelantados por la entidad en pro del desarrollo de la capital.

  Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la OAC redactará, en compañía del área encargada, los boletines de prensa o cualquier otro similar que se emita desde la Secretaría del Hábitat.

- Toda la información o datos entregados, emitidos o publicados por la OAC al público en general o a los medios de comunicación, sin importar su forma de difusión,

deberá ser reciente, relevante, verificable y completa, brindando una estructura integral de las acciones institucionales.

- Toda información publicada en cualquier medio, espacio, plataforma, perfil y similares, deberá ser actual, relevante, verificable y completa, y enmarcar valores institucionales informativos de interés local, regional, distrital y/o nacional.

- Cualquier tipo de comunicación de la Secretaría Distrital del Hábitat la realizará la OAC de común acuerdo con el área fuente de la información, quien deberá manejar los mismos datos oficiales de la Subsecretaría de Planeación y Política, contar con el visto bueno del jefe de área y con la aprobación periodística del o la jefe de la OAC.

- Las ruedas de prensa de la Secretaría Distrital del Hábitat deberán ser organizadas por la OAC en desarrollo de la orientación que brinde el secretario(a).

  La información para estos eventos deberá ser consolidada y avalada por la Subsecretaría de Planeación y Política y el o la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el apoyo del área o áreas involucradas.

  Adicionalmente, la OAC brindará apoyo a los voceros institucionales para el manejo estructural y formal de las ruedas de prensa que se desarrollen y estará atento a mediar en el relacionamiento que se desarrolle con los periodistas. Además, la OAC ejercerá de moderadora de las intervenciones del evento.

3. Eventos y protocolo

Los eventos institucionales, externos o internos, son concebidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, como escenarios de comunicación directa, donde la identidad institucional, la imagen corporativa, la gestión colectiva y la credibilidad distrital se encuentran en un alto nivel de valoración de la ciudadanía en general.

Por esta razón, todo evento que realice o al que asista la SDHT o alguna de sus directivas, deberá ser tratado con los mayores estándares de solemnidad, formalidad, etiqueta y protocolos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá o la entidad u oficina que ella designe.

En pro de desarrollar a cabalidad las exigencias establecidas y, en línea con lo determinado en el punto 5.7.1. de este documento, la conceptualización, diseño, desarrollo y evaluación de todo evento, externo o interno, al que asista la Secretaría Distrital del Hábitat como institución o alguna de sus directivas como representante, deberá contar con el acompañamiento y apoyo directo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

La OAC realizará la organización y ejecución de los eventos con el apoyo de la Dirección Corporativa y el área responsable del evento. En pro de mantener en conjunto los lineamientos en cada uno de los eventos enmarcados, el área que tenga previsto realizar o participar en cualquier tipo de evento representativo de la entidad, deberá diligenciar el formato de solicitudes, ejecutar, como mínimo, una reunión de planeación corporativa institucional con la Oficina Asesora de Comunicaciones y coordinar la agenda del directivo que representará a la entidad.

4. Piezas comunicativas

Toda pieza comunicativa institucional es considerada como un documento público con validez jurídica, en el que una institución, departamento, entidad, organización o cualquier otro tipo de ente organizacional, de carácter público o privado, le informa a la ciudadanía un hecho, acción, proceso de su interés.

Por lo establecido precedentemente, se determina que el contenido argumentativo, textual y visual de toda pieza comunicativa que cuente con el nombre de la Secretaría Distrital del Hábitat, deberán contar con la revisión y aprobación del Despacho de la Secretaría Distrital del Hábitat, la Oficina Asesora de Comunicaciones y las instancias internas involucradas directa e indirectamente.

El contenido y diseño de estas deberán responder a las objetivos institucionales y misionales de la entidad, a las necesidades estructurales y /o coyunturales del Distrito Capital y a los mandatos legales y constitucionales que se deriven del ejercicio del buen gobierno, la transparencia, y el acceso a la información pública.

Teniendo en cuenta lo establecido anteriormente, la Secretaría Distrital del Hábitat designa a la Oficina Asesora de Comunicaciones como área rectora para la redacción y diseño de todo insumo comunicativo directo o indirecto, en el que se emita información referente a sus acciones, políticas, programas, proyectos y toda operación u obligación institucional, de forma interna o externa, de manera directa o indirecta.

Para el cumplimiento de esta labor, la OAC contará con el apoyo de todas las subdirecciones, departamentos, oficinas y departamentos pertenecientes a la Secretaría Distrital del Hábitat para la corroboración, confirmación y conceptualización de cifras, datos, hechos, procesos y demás acciones institucionales que le atañan.

Los requerimientos comunicativos de la entidad se han contemplado y articulado mediante los parámetros establecidos en el Plan Estratégico de Comunicación, aquellos que surgen de forma imprevista, se solicitarán a la OAC mediante el formato PG02-FO44 (Solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones) que se diligenciará como se ha referido anteriormente.

En caso de que alguna dependencia requiera la producción de contenidos (publicitarios, audiovisuales o comunicativos) referentes a la divulgación de información específica de la entidad o el sector, esta deberá ser canalizada a través de la OAC, única área de la SDHT asignada para desempeñar estas funciones. Asimismo, coordinará el contenido y producción de dichas piezas, en favor de los principios de oportunidad, claridad, eficiencia y efectividad.

La producción y divulgación de las piezas comunicativas que se realicen y promuevan en el nombre de la Secretaría Distrital del Hábitat deberán contar con la aquiescencia de la OAC y la aprobación del o la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones. En caso de que se considere, se deberá consultar la pertinencia de la pieza o documento con el secretario (a) del Hábitat.

Todas las piezas deben publicarse cumpliendo con las directrices contempladas en el Manual de Imagen Corporativo de la Alcaldía Mayor de Bogotá o la normativa equivalente.

Las acciones con impacto sobre la imagen corporativa de la entidad, así como sobre los diferentes públicos de interés, tales como libros, mapas, cartillas, eventos, videos especiales, entre otros, deberán contar con la asesoría de la OAC y la autorización del o la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y del área que lo requiere para su posterior divulgación.

5. Virtualidad

Internet y otros medios de comunicaciones virtuales se han configurado como estructuras fundamentales para la construcción de significados comunes, el acceso democrático a la información pública, las relaciones horizontales entre distintos actores sociales, políticos y económicos, entre otros.

Por esta razón, se establece que, tanto los medios, como las piezas divulgativas (excepto las normativas legales, los informes y contenidos institucionales) destinadas a la página web, intranet, redes sociales, correo masivo, boletines de prensa y carteleras digitales, serán desarrolladas por la OAC, a partir de los insumos entregados por las diferentes áreas y la interacción permanente con los enlaces designados por cada Subsecretaría o Subdirección. Todo insumo deberá estar aprobado por la jefatura del área correspondiente y el o la jefe de la OAC.

El contenido de la página web, las carteleras digitales, la intranet y las redes sociales debe estar asociadas a la gestión institucional y a los avances integrales de la entidad, en el marco misional y las campañas comunicativas que se adelanten. Adicionalmente, los contenidos que estos espacios alberguen deberán brindar información oficial, actualizada, relevante, verificable e integral de la Secretaría.

En caso de necesitarse un recurso virtual específico (aplicación, sistema, formulario, IA o cualquier otra que se requiera) este deberá estar enfocado de manera directa con la misionalidad de la Secretaría Distrital del Hábitat.

En ningún caso, los recursos virtuales comunicativos, realizados por entes externos, podrán ser difundidos o publicados sin debida aprobación del o la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y, de ser necesario, del secretario(a) del Hábitat.

6. Portal web e intranet

Solo podrá existir un espacio de acceso institucional a los diferentes portales, sistemas o desarrollos web institucionales de la Secretaría Distrital del Hábitat, el cual será administrado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Cualquier página, blog o perfil o sistema de administración de datos, generado, construido, desarrollado o realizado por una dependencia u oficina de la Secretaría Distrital del Hábitat o personas particulares adscritas a ella, deberá contar con la aprobación de imagen y diseño de la OAC.

La Ventanilla Única de la Construcción –VUC- o cualquier otro servicio de información diseñado para el desarrollo de actividades asociadas a la entidad estará incluida en el portal web.

7. Carteleras digitales

Las carteleras virtuales serán administradas y gestionadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En caso de que alguna dependencia requiera publicar información específica de su área en determinados espacios de las carteleras digitales, esta debe ser canalizada a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

8. Redes sociales

Los perfiles, páginas y cuentas que la Secretaría Distrital del Hábitat posea o genere, en cualquier tipo de red social, solo podrán ser creados, gestionados y/o administrados por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Si como resultado de la interacción entre la comunicación efectuada por la OAC y la ciudadanía, a través de los perfiles aprobados en redes sociales, se reciben inquietudes o solicitudes para profundizar algún tema, en primera instancia se guiará a la ciudadanía para que consulte el portal web de la SDHT y, en segundo

lugar, se buscarán internamente las fuentes autorizadas para responder estas inquietudes, con el fin de suministrar información exacta al momento de resolver la solicitud.

9. Correo masivo

Con el ánimo de unificar la imagen institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat, cualquier información que requiera ser enviada como correo masivo a servidores, servidoras y contratistas de la entidad, deberá contar con la asesoría y aprobación de imagen de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

9.1. Pie de firma del correo institucional

La firma del correo electrónico de contratistas y servidores y servidoras se realizará de acuerdo con el formato PG02-PT08 FIRMA CORREOS V2.

10. Presentaciones en diapositivas

Las presentaciones oficiales que realice la Secretaría Distrital del Hábitat, en PowerPoint, Prezi, o en general cualquier otro formato, deberán responder con los parámetros establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones y contar con su correspondiente aprobación.

La OAC establecerá los parámetros de acuerdo con el Manual de Imagen Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

11. Enlaces entre áreas y la OAC

Para garantizar el cumplimiento de la presente guía es necesario que en cada área se designe al menos un servidor o una servidora como enlace con la Oficina Asesora de Comunicaciones, que se encargue de: proporcionar información veraz y actualizada sobre el desarrollo de los avances de gestión propios de su área.
Así mimo la Oficina Asesora de Comunicaciones contará con un profesional designado como enlace de las áreas que vele por la atención a las necesidades y coordine con el enlace del área de origen el acompañamiento, registro de actividades en terreno y gestione procesos comunicativos coordinados, entre otras.

12. Autorización de uso de imagen

Cuando en una pieza comunicativa se cuente con la participación de menores de edad, debe solicitárseles a las personas adultas responsables del menor o de la menor, que llenen el formato “Autorización para uso de imagen” PS02-FO350.

En campañas institucionales y/o de difusión de los servicios y proyectos de la entidad, también se debe pedir a quienes aparecen en ella que firmen el formato PG02-FO325 Autor uso imagen V2 “Autorización para uso de imagen” de la Secretaría Distrital del Hábitat.

GLOSARIO

- **Actores:** 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:** proceso transversal, relacional, no lineal que comprende interacciones entre actores con universos diversos, en contextos socioculturales distintos y aportantes a la construcción compleja de la realidad que, a través de diferentes lenguajes, intercambian y construyen significados y sentidos comunes en razón de una comprensión compartida.

  Así, la comunicación es abierta, incluyente y participativa, creadora y garante de una democracia deliberante que permita ejercicios de expresión, controversia, narración y mediación entre la ciudadanía activa, oferentes, instituciones públicas y privadas y demás actores con intereses colectivos.

- **Comunicación pública:** conjunto de elementos de control que propende por facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales de la entidad. Así apoya la construcción de una visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con los grupos de interés internos y externos.

  La gestión estratégica de la información institucional en favor de la motivación de quienes ejercen el servicio público como canal para la realización de su potencia, facilita que mediante su trabajo se alcancen los objetivos corporativos alineados estratégicamente unos y otros.

  La promoción de la imagen institucional a partir de los logros de la entidad genera confianza ciudadana. Para ello se hace uso de, entre otros, la rendición pública de cuentas y campañas de comunicación.

- **Comunicación para la educación:** campo de acción que hace uso de medios, piezas, eventos y acciones comunicativas como elementos pedagógicos encaminados a la apropiación de nuevos saberes y prácticas, lo mismo que a transformar o fortalecer valores y principios asociados con la gestión de la entidad.

  Para ello se cuenta con la comunicación organizacional que se entiende como los procesos orientados a la promoción y el fortalecimiento de la interacción y el relacionamiento entre quienes integran organizaciones humanas identificando sus necesidades y construyendo en conjunto una apuesta sobre valores, ideas y acciones que mejoren la calidad de la gestión, el clima asertivo de trabajo y la

transparencia, teniendo como foco la responsabilidad social de los actores involucrados y la confianza mutua.

- **Confianza:** recurso o riqueza que se transforma en capital social que se comparte en el universo de sentido entre organizaciones y sus públicos de interés, asunto que afianza las relaciones de entendimiento. Igualmente, se puede asumir como el sentimiento y conocimiento generado en razón de acciones, actitudes o variables que promueven estados de seguridad en las interacciones sociales y la gestión de las organizaciones. Este sentimiento/recurso se expresa en la sensación de contar con el respaldo y la solidez en el logro de objetivos y metas y en ver satisfechas sus necesidades.

- **Control social:** 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 la ciudadanía puede incidir en el manejo de la cosa pública.

- **Divulgación:** 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.

- **Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico:** con base en los Decretos Distritales 619 de 2007, 296 de 2008 y en el Decreto Nacional 1151 de 2008 (Derogado por el art. 12, Decreto Nacional 2693 de 2012), la visión de la Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico es hacer de Bogotá una ciudad digital, incluyente, participativa y competitiva, proyectada globalmente, que facilite la interacción de los ciudadanos con la administración distrital mediante la optimización de los trámites y servicios que ofrece a la ciudad, a través del acceso y utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para lograr mayor eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia de la función pública, la consecución de objetivos de desarrollo social, el fortalecimiento institucional y la gobernabilidad.

- **Estrategia Nacional de Gobierno en Línea:**
  La Estrategia Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueve la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que, a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

- **Intranet:** es un medio de comunicación digital interno de las organizaciones que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para divulgar información institucional, a la vez que para compartir acciones comunicativas de interés para la institución.

- **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:** 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.

- **Plan Estratégico de Comunicación SDHT:** es el instrumento de planeación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDHT para poner en valor los programas misionales, el Plan Estratégico Institucional, el Plan Anticorrupción y las diferentes acciones estratégicas que despliegan la misión de la Secretaría Distrital del Hábitat entre los públicos internos y externos, para promover la construcción de confianza sobre la marca SDHT.

- **Públicos de Interés:** conjunto de actores que pueden ser individuos, organizaciones, colectivos, comunidades, empresas, asociaciones, entidades, etc., que se encuentran directa o indirectamente vinculadas con la misión de la organización. El relacionamiento con estos públicos de interés supone diversas formas y acciones de comunicación y cada uno de ellos configura un punto clave en diferentes niveles de la gestión de la SDHT.

- **Relaciones públicas:** es un enfoque de comunicación estratégica dirigido a la construcción y el fortalecimiento de los vínculos de una organización (individuo, empresa o entidad) con sus distintos públicos de interés con el objetivo de lograr relaciones de entendimiento, confianza, fidelidad y apoyo en las acciones presentes y futuras de la organización.

- **Responsabilidad social:** se refiere a la carga, compromiso y obligación que tienen los individuos y las organizaciones con la sociedad en su conjunto y con el medioambiente, ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad en su conjunto, “de tener un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la

legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones".

Esto significa que las organizaciones y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y de los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.

- **Transparencia:** característica de los gobiernos, las empresas, las organizaciones y los individuos de ser abierto en la clara revelación de información, normas, planes, procesos y acciones.

  Como principio, las servidoras y los servidores públicos, gerentes y directores de empresas y organizaciones y los sindicatos tienen el deber de actuar de forma visible, predecible y comprensible para promover la participación y la rendición de cuentas y permitir a terceros percibir fácilmente las acciones que están llevando a cabo.