

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Código: 208-COM-Pr-06	
		Versión: 3	Pág. 1 de 14
		Vigente desde: 24-11-2016	

1. OBJETIVO

Promover una comunicación integral y efectiva que divulgue la gestión de la Caja de la Vivienda Popular, a través de los medios de comunicación masivos, comunitarios y alternativos, así como los medios y canales propios de la Entidad, para construir relaciones de confianza, transparencia y de responsabilidad social con los diferentes públicos de interés.

2. ALCANCE

Inicia con las necesidades, requerimientos, expectativas y/o propuestas sobre los servicios, el funcionamiento, la gestión, los resultados de la Entidad, entre otros, con base en los siguientes documentos: Plan Institucional, Plan Estratégico de Comunicaciones vigente o del año anterior, Planes de mejoramiento, Matriz de Comunicaciones, ficha técnica para la solicitud de contenidos acciones y-o campañas comunicacionales, o necesidades puntuales. Termina con la producción, publicación y difusión en los medios de comunicación externos.

3. RESPONSABILIDAD

Son responsabilidades de la Oficina Asesora de Comunicaciones y su equipo de trabajo:

- La búsqueda de la información y la producción de contenidos escritos de piezas comunicativas externas, así como de coordinar estrategias de posicionamiento y fortalecimiento de imagen a nivel externo.
- La elaboración de las piezas gráficas digitales, impresas y audiovisuales que sean necesarias para acompañar la producción de piezas comunicativas externas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Luis Alexander Peña Cadena Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones	Marcela Sierra Cuello Jefa Oficina Asesora de Comunicaciones	Marcela Sierra Cuello Jefa Oficina Asesora de Comunicaciones Carlos Francisco Ardila Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
Fecha: 10-11-2016	Fecha: 17-11-2016	Fecha: 24-11-2016

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Código: 208-COM-Pr-06	
		Versión: 3	Pág. 2 de 14
		Vigente desde: 24-11-2016	

- La información susceptible de ser publicada en los medios digitales existentes será suministrada y publicada por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

La aprobación final para publicación y/o divulgación de las piezas es responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

NORMATIVIDAD

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Ley	1712	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	2014	X		
Decreto	371	Por la cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital Artículo 4: (De los Procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital)	2010		X	
Decreto	516	Por el cual se adopta el Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital.	2009		X	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA</p>	Código: 208-COM-Pr-06	
		Versión: 3	Pág. 3 de 14
		Vigente desde: 24-11-2016	

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Decreto	2693	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"	2012	X		
Resolución	3085	Por el cual la entidad adopta el Ideario Ético del Distrito	2009		X	
Resolución	3564	Por la cual se reglamentan artículos del Decreto 1081 de 2015	2015	x		
Acuerdo	381	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente en documentos oficiales y eventos públicos.	2009		X	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Titulo del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Plan	Plan de Desarrollo Distrital	N/A	X	
Plan	Plan Estratégico de Comunicación de la CVP	N/A		X
Plan	Plan de Acción de la OAC	N/A		X
Guía	Guía 2.0 y 3.0 para sitios Web del Distrito Capital	Resolución 378 de 2008 Versión 2.0/2010	X	

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Código: 208-COM-Pr-06	
		Versión: 3	Pág. 4 de 14
		Vigente desde: 24-11-2016	

Tipo de documento	Titulo del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Guía	GUÍA DE USO DE IMAGEN INSTITUCIONAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2016-2019 (BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS)	N/A	x	
Estrategia	Estrategia de Comunicación Educación para el fortalecimiento de una cultura de la transparencia y una ética de lo público	N/A		X
Estrategia	Estrategia de Redes Sociales	N/A		X
Política	Política de responsabilidad social, participación ciudadana y control social.	208-PLA-Mn-04		X

5. DEFINICIONES

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

Archivos Digitales: Un archivo digital, también denominado Fichero, es una unidad de datos o información almacenada en algún medio que puede ser utilizada por aplicaciones de la computadora. Cada archivo se diferencia del resto debido a que tiene un nombre propio y una extensión que lo identifica. Esta extensión sería como el apellido y es lo que permite diferenciar el formato del archivo y, asimismo, interpretar los caracteres que conforman el contenido del archivo. De esta manera, un archivo de texto, podrá tener la extensión .txt (el nombre completo sería: ARCHIVO.txt); uno de documento enriquecido, .doc, .pdf; uno de imágenes, .jpg, .gif; y lo mismo ocurre con cada formato.

Campañas: Es el conjunto de actos y/ estrategias que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo. Si es de carácter publicitario, su enfoque es básicamente difundir y anunciar un producto o servicio.

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA		Código: 208-COM-Pr-06
	Versión: 3	Pág. 5 de 14	
	Vigente desde: 24-11-2016		

Comunicación: Entendida como un proceso transversal, NO LINEAL, de interacciones 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. 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 Pública: Conjunto de Elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Confianza: Podemos comprender la Confianza como un Recurso o riqueza que se convierte en Capital Social que se comparte entre organizaciones y sus públicos de interés, lo que permite afianzar las relaciones de entendimiento. Además, podemos entender la confianza como el sentimiento y conocimiento generado por acciones, actitudes o variables que promueven un estado de seguridad en las interacciones sociales y la gestión de las organizaciones. La confianza se expresa en la sensación de contar con un soporte sólido y de respaldo en el logro de objetivos y metas y en la satisfacción de necesidades.

Comunicado y/o Boletín de prensa: es la forma escrita, oficial y autorizada, que se entrega a los periodistas a modo de resumen de la información ofrecida en una rueda de prensa, o en un reunión especial; por la directiva de la entidad, sobre un tema de interés público. O bien sobre algún hecho de connotación e interés público que amerita precisiones o aclaraciones.

De forma más cotidiana, el comunicado o boletín de prensa, también se puede entender, como una Nota de Prensa institucional que reúne las reglas de noticiabilidad requerida demandadas por los medios de comunicación externos, con la intención de buscar la publicación gratuita de información de interés general que divulga, promociona, presenta, orienta, etc., a la ciudadanía servicios, productos, avances y/o el estado de la gestión de la Entidad.

Divulgación: Proceso de producción y circulación de información, que se configure 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

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA		Código: 208-COM-Pr-06
			Versión: 3

Entrevistas periodísticas: es un diálogo entablado entre un funcionario y un periodista en la que el entrevistado le facilita información al entrevistador.

Medios Digitales: Son aquellos entre los que sobresalen los blogs, las revistas virtuales, las versiones digitales y audiovisuales de los medios impresos, portales Web, Intranets, Redes Sociales, emisoras de radio virtuales, videojuegos. Su variedad es casi infinita, casi ilimitada, lo que hace que, día a día, un gran número de entidades y organizaciones se inclinen por ellos para crear, expresar, diseñar, informar y comunicar.

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.

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 CVP, confianza, fidelidad y apoyo en las acciones presentes y futuras de la organización.

Responsabilidad Social: Es el compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (públicos de interés o stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.”

Rueda de prensa: es la exposición de un tema por parte de un funcionario a un grupo de periodistas, previamente convocados para ese propósito.

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA		Código: 208-COM-Pr-06
	Versión: 3	Pág. 7 de 14	
	Vigente desde: 24-11-2016		

Transparencia: Para la RAE es la cualidad de ser claro, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad. Referida al campo de las organizaciones gubernamentales, sociales o a las corporaciones privadas se puede entender como una estrategia para promover entornos virtuosos, mejorar la gestión y construir confianza. En este sentido, es actitud o postura individual y/o colectiva que promueve una manera de ser, de pensar y de actuar éticos. Para el sector público, implica también un comprometida con el fomento de una cultura de la ética y a través de hacer visible con claridad, simetría, disponibilidad, accesibilidad y equidad la información sobre regulaciones, leyes, planes, responsabilidades, decisiones, que es relevante para nuestros públicos.

6. CONDICIONES GENERALES

- La Comunicación Externa debe abarcar el conjunto de operaciones comunicativas destinadas a los públicos externos de la Caja de la Vivienda Popular, directamente al público objetivo, a través de los medios masivos de comunicación, proveedores, entidades de control y del orden público, administraciones locales y regionales, organizaciones internacionales y la ciudadanía en general.
- Todos los miembros de la Entidad – y de acuerdo a la pertinencia – deben solicitar la realización de actividades de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la Entidad, bajo la supervisión y dirección de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Para el correcto desarrollo de la Comunicación Externa, debe contarse con los recursos necesarios. Estos recursos deben ser de carácter humano, con personal idóneo, capacitado y con experiencia para adelantar las acciones propias de este procedimiento; así mismo, técnicos como hardware y software computacional; de papelería que incluya los elementos e insumos necesarios y financieros cuando por algún motivo los elementos requeridos no los cubran las líneas de gastos de la Entidad.
- Para el desarrollo de piezas de divulgación externa debe seguirse los lineamientos estipulados en la Guía de Manejo de Imagen de la CVP y/o el Manual de Imagen Corporativa y Visual para la administración de la Secretaría General (Decreto 052 de 2012).
- El lenguaje usado debe ser incluyente, respetuoso, transparente, oportuno y efectivo; teniendo en cuenta las expectativas de las partes, con el ánimo de promover la inclusión social y la participación ciudadana.

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Código: 208-COM-Pr-06	
		Versión: 3	Pág. 8 de 14
		Vigente desde: 24-11-2016	

Sobre los comunicados de prensa:

- Los comunicados y boletines de prensa de la Caja de la Vivienda Popular deben elaborarse de acuerdo con el Plan Estratégico de Comunicaciones, las necesidades de la Alta Dirección y de los procesos misionales.
- El lenguaje e información de los comunicados y boletines de prensa debe ser claro, veraz y de fácil comprensión para los públicos a los que va dirigidos.
- Los comunicados o boletines de prensa deben elaborarse en papelería con membrete de la Entidad, de acuerdo al Manual de Imagen Corporativa y Visual para la Administración.
- Los boletines o comunicados de prensa deben elaborarse y publicarse únicamente con la autorización del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones o el Director General.
- Todos los comunicados o boletines de prensa deben elaborarse a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Las entrevistas las concederá el (la) Director(a) General o el vocero designado por este.
- El único canal de enlace entre los medios de comunicación y la Caja de la Vivienda Popular, es la Oficina Asesora de Comunicaciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: 208-COM-Pr-06

Versión: 3

Pág. 9 de 14

Vigente desde: 24-11-2016

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
1	Identificar las necesidades, requerimientos, expectativas y/o propuestas sobre los servicios, el funcionamiento, la gestión, los resultados de la Entidad, entre otros, con base en los siguientes documentos:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none">Plan Estratégico de la Oficina de Comunicaciones vigente.Plan de Acción de Gestión de la Oficina de Comunicaciones (PAG) vigente.Plan de Mejoramiento de la Oficina de Comunicaciones vigente. Necesidades de la Alta Dirección surgidas en comités (Según actas).
2	Realizar reunión con todo el equipo de la OAC, donde se deciden los temas a tratar, las fuentes a consultar, los productos a realizar y los medios de difusión a utilizar.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	208-SADM-Ft-54 REGISTRO DE REUNION
3	Solicitar información a la fuente principal de la Entidad: la Oficina Asesora de Planeación.	Profesional Universitario.	Correo electrónico institucional
4	Elaborar y producir los contenidos periodísticos con la información suministrada.	Profesional Universitario.	Proyecto – borrador comunicado o boletín de prensa en plantilla elaborada por la OAC / Proyecto piezas comunicativas campañas o alianzas institucionales (material POP)
5	Revisar los contenidos informativos	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico con Vo.Bo., del Jefe OAC.



PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: 208-COM-Pr-06

Versión: 3

Pág. 10 de 14

Vigente desde: 24-11-2016

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
	¿Aprueba el contenido? NO: Continúe actividad 6 SI: Continúe actividad 7		
6	Realizar los ajustes correspondientes y regresar a la actividad 5.	Profesional Universitario.	208-COM-Ft-18 Boletín Prensa
7	Definir las acciones comunicativas por medio de las cuales se difundirá la información.	Director(a) General Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	208-COM-Ft-18 Boletín Prensa
	¿Se requiere rueda de prensa? SI: Continúe actividad 8 NO: Continúe actividad 13		
8	Programar la rueda de prensa: hora, lugar, asistentes, elaboración de ayudas audiovisuales (mapas, infografías, impresos, multimedia), etc.	Profesional Universitario. Técnico operativo	208-COM-Ft-19 Lista de chequeo para eventos
9	Convocar periodistas de medios masivos, comunitarios y alternativos para participar en la rueda de prensa, haciéndoles entrega y/o envío por correo electrónico del comunicado.	Profesional Universitario.	Portal web, redes sociales, correo electrónico, invitaciones (virtuales o impresas)
10	Determinar quién será el vocero oficial para atender la rueda de prensa: Dirección General, Director de Proceso Misional, Director de Área de Apoyo, o profesional delegado por las anteriores.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	
11	Realizar la rueda de prensa acorde a los lineamientos distritales de protocolo y las directrices de la OAC.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Registro fotográfico y material audiovisual extraído del evento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: 208-COM-Pr-06

Versión: 3

Pág. 11 de 14

Vigente desde: 24-11-2016

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
		Profesional Universitario.	
12	Coordinar la secuencia de las preguntas, en atención al orden de solicitud por parte de los medios.	Profesional Universitario.	
13	Asesorar al Director (es) o vocero, en caso que sea necesario, el tratamiento y desarrollo de las preguntas durante la rueda de prensa.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional Universitario.	
	¿Se requiere entrevista? SI: Continúe actividad 14 NO: Continúe actividad 18		
14	Contactar al medio de comunicación para definir fecha y hora de la entrevista (puede ser solicitada por el medio o gestionada por la OAC).	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	
15	Solicitar al medio de comunicación derrotero de preguntas o temas para la entrevista	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional Universitario	Solicitud formal a través de correo electrónico institucional.
16	Asesorar y preparar al Director o vocero, en caso que sea necesario, para el tratamiento y desarrollo de la entrevista	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Bullets informativos y ayudas de memoria con la información sobre el tema solicitado por el medio
17	Atender entrevista solicitada por el medio de comunicación.	Director(a) y/o vocero(a) delegado(a)	Publicación de información en el medio de comunicación.
18	Enviar el material informativo al diseñador o videógrafo para el proceso de producción final (material POP, spots, videos de corte documental y registro de actividades,	Profesional Universitario. Técnico Operativo.	Correo electrónico institucional



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: 208-COM-Pr-06

Versión: 3

Pág. 12 de 14

Vigente desde: 24-11-2016

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
	entre otros).		
19	Revisar los contenidos y las piezas comunicativas elaboradas	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Aprobación a través de correo electrónico o con ajustes, si a lugar.
	¿Los aprueba? SI: Continúa actividad 22 NO: Continúa actividad 20		
20	Realizar los ajustes correspondientes	Profesional Universitario	Envío ajustes por correo electrónico institucional
21	Enviar las piezas finales para aprobación al Jefe de la Oficina de Comunicaciones.	Profesional Universitario	Envío correo electrónico con los archivos adjuntos para impresión en formatos PDF / JPG-GIF u otro; y si es material audiovisual en formato MPEG, .MOV, WMV, mp3, mp4
22	Publicar la pieza comunicativa a través de la cual se hará la divulgación.	Profesional Universitario.	Publicación en portal web, medios de comunicación locales, regionales y nacionales (labor free press), envío a base de datos de periodistas y demás grupos de interés.
FIN DE PROCEDIMIENTO			

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA	Código: 208-COM-Pr-06	
		Versión: 3	Pág. 13 de 14
		Vigente desde: 24-11-2016	

8. PUNTOS DE CONTROL

No.	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
5	Revisar los contenidos informativos	Veracidad, oportunidad, si es de prensa o boletín.	Una vez.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Se puede presentar información errónea, desinformación engaño, falta de transparencia.
19	Revisar los contenidos y las piezas comunicativas elaboradas	Oportunidad y veracidad de la información	Una vez o las que sean necesarias	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Falta de oportunidad, veracidad, falta del fortalecimiento de la cultura de la ética y transparencia de lo público

DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo del procedimiento Comunicación Externa

9. SOPORTES Y ANEXOS

Soporte: 208-COM-Ft-03 Ficha técnica para la solicitud de contenidos acciones y-o campañas comunicacionales, con firma de recibo a satisfacción.
(Documento digital de Word.)

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1	20-08-2015	PROCEDIMIENTO NUEVO	Marcela Sierra Cuello Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN EXTERNA

Código: 208-COM-Pr-06

Versión: 3

Pág. 14 de 14

Vigente desde: 24-11-2016

2	21-01-2015	Se modifica los documentos de las actividades 1 y 2	Marcela Sierra Cuello Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
3	24-11-2016	Se modifica la normatividad y documentos de referencia, incluyendo la Resolución 3564 de 2015 y la Guía de Imagen Institucional 2016-2019	Marcela Sierra Cuello Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones