1. **OBJETIVO**

Administrar y gestionar los contenidos del portal WEB y de INTRANET de la Caja de la Vivienda Popular como medios masivos de información, tomando como referencia los parámetros de la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea; los requisitos de gobierno electrónico del Distrito, el Plan Estratégico Institucional y el Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP, para promover mediante el Portal WEB e INTRANET una comunicación digital transversal, integral, transparente y efectiva dirigida a construir relaciones de confianza con los públicos de interés de la Caja de Vivienda Popular.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento inicia con el diagnóstico de las necesidades, requerimientos, propuestas sobre los servicios, el funcionamiento y la gestión de la entidad para el Portal WEB e INTRANET realizado en el marco de la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea; el Plan Estratégico Institucional, el Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP, con el fin de potenciar el Portal WEB e INTRANET como medio propio de comunicación digital. Para ello, las direcciones, subdirecciones y oficinas de la CVP solicitarán contenidos acciones y/o campañas comunicacionales, o necesidades puntuales. Termina con la publicación periódica de piezas comunicativas en el Portal Web e INTRANET, provistos en la Caja de la Vivienda Popular.

1. **RESPONSABLES**

* La Oficina Asesora de Comunicaciones, en su papel de Webmaster, es la responsable de la administración de los contenidos a ser publicados, así como del manejo de la imagen corporativa y de la gestión de los contenidos de actualidad en el Portal WEB e INTRANET en el marco de Gobierno en Línea.
* La aprobación final para publicación y/o divulgación de las piezas es del (la) jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
* La OAC es responsable de informar el estado de la actualización de la información institucional del Portal WEB y de la INTRANET, a través de la realización de chequeo con base en el Esquema de Publicación de Información de la Página Web y el Mapa de Navegación y Actualización de Contenidos INTRANET.
* La Secretaría Técnica de la Estrategia de Gobierno en Línea, GEL, la ejerce la Oficina Asesora de Planeación.
* La Oficina Asesora de Comunicaciones en su rol de web master asistirá a las reuniones del Comité de Gobierno en Línea en los casos que se requiera.
* El web master realizará la implementación de las mejoras en la Página Web e Intranet de acuerdo con las guías de usabilidad y accesibilidad (Estándar A) en el marco del Gobierno en Línea.
* El web master asistirá a las mesas de trabajo que organice la Alta Comisión Distrital TIC en aras gestionar los cambios que se requieran para la Página Web y la Intranet en el marco de Gobierno en Línea.
* La Oficina Asesora de Comunicaciones está a cargo de la publicación de la información en el Portal WEB pertinente a GEL, Normograma y Normatividad de la CVP, los requerimientos del Distrito y demás entidades que lo requieran con base a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.
* La Oficina TIC es la responsable de brindar el soporte técnico de INTERNET e INTRANET; del suministro de recursos (equipos y hardware);para el desarrollo de las herramientas con el fin de ofrecer servicios online, de la cadena antitrámites.
* Servicio al Ciudadano es responsable de la gestión y administración de la Guía de Trámites y Servicios, de la cadena de trámites en línea, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.
* La Oficina Asesora de Planeación en coordinación con la Dirección de Gestión Corporativa y CID son las dependencias responsables del ingreso y actualización de la información de los procedimientos administrativos de la CVP en el Sistema Único de Información de Tramites.
* Las direcciones misionales son responsables de la producción y suministro de la información misional para ser publicada en el Portal WEB.
* La Oficina Asesora de Planeación es la responsable de revisar y avalar la información institucional producida por las dependencias para ser publicada en el Portal WEB e INTRANET de la CVP.
* La responsabilidad de la búsqueda de la información y de la producción de contenidos y piezas periodísticas y comunicativas internas y externas es del Profesional de la OAC.
* La responsabilidad de la realización de las piezas gráficas digitales que sean necesarias para acompañar la producción de las piezas comunicativas para el Portal Web e INTRANET es del Profesional de la OAC.
* La responsabilidad de las piezas audiovisuales que son necesarias para acompañar la producción de piezas comunicativas para el Portal WEB e INTRANET es del Profesional de la OAC.
* El Profesional de la OAC es el responsable de la gestión de las piezas comunicativas resultantes en el Portal WEB e INTRANET con los que cuenta la entidad.
* La Oficina Asesora de Comunicaciones es responsable de la publicación de información en el Portal WEB institucional con base en el Esquema de Publicación de Información de la Página Web que se deriva del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

**4. NORMATIVIDAD**

| **TIPO** | **No.** | **TEMA** | **FECHA** | **ORIGEN** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nacional** | **Distrital** | **Otras** |
| Ley | 1712 | Reglamentada parcialmente por el Decreto Reglamentario 103 de 2015  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 Distrital | 208 | “Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para el periodo 2016-2019”. | 2016 |  | X |  |
| Decreto Reglamentario | 103 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. | 2015 | X |  |  |
| Decreto Reglamentario | 2573 | 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. | 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 |  |
| Resolución | 003 | Por medio de la cual se adopta la Guía de Sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. | 2017 |  | X |  |
| Resolución | 4333 | Por medio de la cual se reorganiza el Comité de Gobierno en Línea, se designa al Líder de Gobierno en Línea -GEL- y se dictan otras disposiciones. | 2017 |  |  | X |

**5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

| **Tipo de documento** | **Título del documento** | **Código** | **Origen** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Externo** | **Interno** |
| Plan | Plan de Desarrollo 2016-2020 Bogotá Mejor Para Todos | N/A | X |  |
| Plan | Plan Estratégico Institucional | 208-COM-Ft-06 |  | X |
| Plan | Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP | 208-COM-Ft-09 |  | X |
| Proyecto | Proyecto de inversión 943 Fortalecimiento Institucional para la transparencia, participación ciudadana, control y responsabilidad social y anticorrupción | N/A |  | X |

**6. 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.

**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 Digital**: Es aquella comunicación que emplea para sí los medios digitales, 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.

**Confianza:** Siendo que la confianza es una creencia que presume la buena conducta de los otros; comprendemos la construcción de confianza como un recurso o valor en la interrelación social entre la CVP y sus públicos de interés. Este valor permite afianzar las relaciones de entendimiento entre las partes y por tanto se convierte en Capital Social.

Los sentimientos y pensamientos de confianza alrededor de una “marca”, son generados por acciones, actitudes o variables que promueven desde la institución un estado de seguridad en las interacciones sociales y en 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.

**Gestión de Contenidos:** La gestión de contenidos es el proceso que permite facilitar la creación, producción y actualización de contenidos, como textos periodísticos institucionales y piezas comunicativas que son alojadas en medios digitales. Se dirige, en un sentido amplio, a proporcionar el contenido adecuado, al público de interés adecuado y en el momento adecuado.

**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](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51198#12)) y este último Derogado por el artículo 14 del Decreto Reglamentario 2573 de 2014, 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 promueven 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.

**Imagen Corporativa:** Los elementos visuales como la marca (logotipo o logo), color, tipografía, diagramación y formas propias, son los que en conjunto representan la identidad corporativa de una entidad. Estos elementos, aplicados en la presentación de los productos, en la papelería institucional, publicidad, etc. provocan estímulos visuales, cuyo efecto acumulado deja una determinada impresión en el observador; en otras palabras, estos elementos visuales actúan como vehículos de un mensaje cuyo fin es proyectar la imagen deseada en el público.

**INTRANET:** Es un medio de comunicación digital interno de las organizaciones, que utiliza la tecnología del [Protocolo de Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo_de_Internet) para divulgar información institucional, a la vez que para compartir acciones comunicativas de interés para la institución.

**Pieza Comunicativa:** Producto que traduce las necesidades y/o 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 Comunicaciones:** Es el instrumento de planeación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la CVP 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 Caja de la Vivienda Popular entre los públicos internos y externos, para promover la construcción de confianza sobre la Marca CVP.

**Portal WEB:** Es la abreviatura de las palabras en inglés World Wide Web, que es un [sistema](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n) de distribución de documentos de [hipertexto](http://es.wikipedia.org/wiki/Hipertexto) o hipermedios interconectados y accesibles vía [Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Internet).

**Públicos o grupos 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.

**Webmaster:** Se entiende como webmaster un profesional responsable de la gestión y administración de los contenidos del Portal Web y de la INTRANET, como medios masivos de información de la Caja de Vivienda Popular.

**7. CONDICIONES GENERALES**

* Todos los procedimientos que debe implementar la OAC se desarrollan a partir del Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP.
* El Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP debe realizarse, durante el primer trimestre de cada año, a partir del levantamiento de las necesidades de comunicación de las diferentes áreas y de las propias propuestas de la OAC.
* El Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP se diseña mediante reuniones participativas del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
* El seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones debe hacerse trimestralmente.
* La acción adelantada en este procedimiento debe contemplar la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea – GEL.
* La entidad debe contar con un Portal WEB y una INTRANET que reúna las condiciones mínimas necesarias de hardware y software para implementar los lineamientos descritos en la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea y los requisitos de Gobierno Electrónico del Distrito.
* Para el correcto funcionamiento de este procedimiento se requiere del cumplimiento cabal de las responsabilidades antes descritas.
* La Oficina Asesora de Comunicaciones es responsable de la administración de los contenidos a ser publicados en el portal Web e INTRANET.

| **8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Documentos/Registros** |
| 1 | Realizar reunión con el equipo de trabajo de la OAC para identificar las necesidades, requerimientos, expectativas y/o propuestas sobre los servicios, el funcionamiento y la gestión de la entidad para el Portal WEB e INTRANET. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional de la OAC | * 208-SADM-Ft-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico * Buzón portalweb@cajaviviendapopupar.gov.co |
| 2 | Recibir solicitudes de publicación de contenidos de las diferentes dependencias de la entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación, previa verificación de la información por la misma. | Profesional de la OAC | * 208-SADM-Ft-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico * Buzón portalweb@cajaviviendapopupar.gov.co * Piezas con el contenido para el Portal Web e INTRANET |
| 3 | Revisar que las solicitudes de publicación de contenidos tengan consistencia con la información enviada para publicar en la Página Web e Intranet, de conformidad con:   * 208-COM-Ft-20 Esquema   de Publicación de Información de la página WEB de la CVP   * 208-COM-Ft-16 Mapa de navegación y actualización de contenidos INTRANET | Profesional de la OAC | * Piezas con el contenido para el Portal Web e INTRANET |
|  | ¿Se aprueba publicación de los contenidos solicitados?  SI: Continúe actividad 5  NO: Continúe actividad 4 | | |
| 4 | Reenviar con observaciones para ajustar y/o cambiar, volver a la actividad 3. | Profesional de la OAC | * 208-SADM-Ft-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico |
| 5 | Publicar la información en el Portal WEB o INTRANET de la Caja de la Vivienda Popular. | Profesional de la OAC | * [www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) * Intranet.cvp.corp/ |
| 6 | Enviar vía correo institucional la confirmación de publicación, con enlace del contenido publicado. | Profesional de la OAC | * Correo electrónico |
| 7 | Publicar la información en el Portal Web e INTRANET en cumplimiento de las normas que rigen y de acuerdo con los requisitos establecidos por la Guía 3.0 Sitios Web Distrito Capital; la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea, la Ley 1712 y su Decreto Reglamentario y el Plan Estratégico de Comunicaciones | Jefe OAC  Profesional de la OAC | * 208-COM-Ft-20 Esquema   de Publicación de Información de la página WEB de la CVP   * 208-COM-Ft-16 Mapa de navegación y actualización de contenidos INTRANET |
| 8 | Realizar las actividades relacionadas con la aplicación de los componentes de la Estrategia Nacional Gobierno en Línea, que se ajusten a las necesidades de los usuarios de la CVP:   1. Elementos Transversales 2. Información en Línea 3. Interacción en Línea 4. Transacción en Línea 5. Transformación 6. Democracia en Línea | Profesional de la OAC | * 208-COM-Ft-20 Esquema   de Publicación de Información de la página WEB de la CVP   * 208-COM-Ft-16 Mapa de navegación y actualización de contenidos INTRANET * 208-SADM-Ft-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico |
| 9 | Producir contenidos informativos para el Portal Web e INTRANET, sobre la gestión y actividades realizadas por la CVP que sean de interés para los diferentes públicos. | Profesional de la OAC | Piezas con el contenido para el Portal WEB e INTRANET |
| 10 | Revisar y aprobar los contenidos informativos y noticiosos a divulgar en el Portal Web e INTRANET. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | 208- SADM-FT-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico |
| 11 | Realizar seguimiento constante al estado de los contenidos producidos, alojados y publicados en el Portal WEB e INTRANET e informar los resultados de la revisión a la Oficina Asesora de Planeación para que ellos soliciten la actualización pertinente a las dependencias de la CVP. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional de la OAC | Informe de seguimiento Portal WEB mediante correo electrónico y/o Memorando |
| 12 | Revisar y aprobar las preguntas de las encuestas de sondeo del Portal Web e INTRANET, con el fin de evaluar la percepción de los grupos de interés de la CVP respecto de la Página WEB e Intranet. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | * Encuesta de Sondeo |
| 13 | Publicar las encuestas de sondeo en el portal Web e Intranet, con el fin de evaluar la percepción de los grupos de interés de la CVP respecto de la Página WEB e Intranet. | Profesional de la OAC | * Encuesta de sondeo * Informe de gestión |
| 14 | Hacer un informe de gestión (mensual) con estadísticas del comportamiento de la Página WEB (Google Analytics) e Intranet que incluya las recomendaciones de mejoras para fortalecer las estrategias a seguir. Así como informar los resultados de las encuestas aplicadas. | Profesional de la OAC | * Informe de gestión |
| 15 | Realizar las copias de seguridad (semanal) de la página WEB y la INTRANET | Profesional Universitario de la OAC | * Backup´s |
|  | **FIN DE PROCEDIMIENTO** |  |  |

|  |
| --- |
| **9. PUNTOS DE CONTROL** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **¿Qué se controla?** | **¿Con qué frecuencia?** | **¿Quién lo controla?** | **Riesgos Asociados** |
| 7 | Publicar la información en el Portal Web e INTRANET. | Que la información que será publicada en el portal Web e Intranet, cumpla con las necesidades de comunicación de las áreas misionales, de apoyo u otras dependencias de la entidad y estén enmarcadas en las normas que rigen la Caja de Vivienda Popular y de acuerdo con los parámetros y requisitos establecidos por el Distrito Capital; la Estrategia Gobierno en Línea y el Plan Estratégico de Comunicaciones | Con la frecuencia que se requiera conforme el Esquema de Publicaciones y las necesidades internas de la Entidad | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional de la OAC | Desinformación a los ciudadanos, servidores públicos y entes territoriales y demás sectores que necesiten información de la entidad. |
| 10 | Revisar y aprobar los contenidos informativos y noticiosos a divulgar en el Portal Web e INTRANET. | Que los contenidos administrados en el Portal Web e INTRANET, estén acordes a la batería normativa vigente y respondan a las necesidades de la Entidad. | Cada vez que sea necesario. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | Incumplimiento de normatividad referente a la Estrategia GEL.  Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014. |
| 11 | Realizar seguimiento constante al estado de los contenidos producidos, alojados y publicados en el Portal WEB e INTRANET, e informar los resultados de la revisión a la Oficina Asesora de Planeación para que ellos soliciten la actualización pertinente a las dependencias de la CVP. | Que los contenidos administrados en el Portal Web e INTRANET, estén acordes a la batería normativa vigente y respondan a las necesidades de la Entidad. | Cada vez que sea necesario. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional de la OAC | Incumplimiento de normatividad referente a la Estrategia GEL.  Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014. |
| 12 | Revisar y aprobar las preguntas de las encuestas de sondeo del Portal Web e INTRANET, con el fin de evaluar la percepción de los grupos de interés de la CVP respecto de la Página WEB e Intranet. | Que los contenidos administrados en el Portal Web e INTRANET, estén acordes a la batería normativa vigente y respondan a las necesidades de la Entidad. | Cada vez que sea necesario. | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional de la OAC | Incumplimiento de normatividad referente a la Estrategia GEL.  Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014. |

**10. DIAGRAMA DE FLUJO**

Ver diagrama de flujo del Procedimiento Administración y Gestión de Contenidos en Web e INTRANET.

**11. ANEXOS**

N/A

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha Aprobación**  **(dd-mm-aaaa)** | **Cambios** | **Revisó**  **(Nombre y Cargo)** |
| 1 | 09-12-2014 | **PROCEDIMIENTO NUEVO** | **MARCELA SIERRA CUELLO**  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones |
| 2 | 22-09-2015 | Se ajustan las condiciones generales. Se ajustan actividades del procedimiento | **MARCELA SIERRA CUELLO**  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones |
| 3 | 21-01-2016 | Se modifica los documentos de las actividades 1, 7 y 8 | **MARCELA SIERRA CUELLO**  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones |
| 4 | 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 |
| 5 | 28-02-2017 | Se modifica todo el procedimiento, en cuanto al objeto, alcance, responsables, normatividad, documentos de referencia y descripción del proceso. | **MARCELA SIERRA CUELLO**  Jefe Oficina Asesora de  Comunicaciones |
| 6 | 15-08-2017 | Se ajusta la totalidad del procedimiento | **MARCELA SIERRA CUELLO**  Jefe Oficina Asesora de  Comunicaciones |
| 7 | 07-06-2018 | Se modifica la descripción del procedimiento en “documentos y registros” para el caso de las aprobaciones de las piezas comunicativas a divulgar. Así mismo, se modifica la normatividad. | **JUAN PABLO ROBLEDO BARROS**  Jefe Oficina Asesora de  Comunicaciones |