

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL	Código: 208-COM-Pr-05
		Versión: 7
		Vigente desde: 22/08/2022

1. OBJETIVO

Articular estratégicamente las acciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones de cara a la misión, visión, valores, principios del Plan Estratégico Institucional, el Plan Estratégico de Comunicaciones y las necesidades de comunicación que surgen de la interacción de nuestra Entidad con los actores internos para desarrollar una comunicación integral, alineada y efectiva en nuestra organización, que construya relaciones transparentes y de confianza

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 Estratégico Institucional, Plan Estratégico de Comunicaciones, Planes de Mejoramiento, correo electrónico, memorando y/o acta para la solicitud de contenidos acciones y/o campañas comunicacionales o necesidades puntuales de la alta dirección. Termina con la realización de campañas, producción y publicación periódica de piezas comunicativas en los medios internos, monitores, carteleras, Intranet, correo electrónico, pendones, etc., provistos en la Caja de la Vivienda Popular.

3. RESPONSABLES

- La responsabilidad de la búsqueda de la información y la producción de contenidos escritos de piezas comunicativas internas es del Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- La responsabilidad de las piezas gráficas digitales, impresas y audiovisuales que sean necesarias para acompañar la producción de piezas comunicativas internas es del Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- La aprobación final para publicación y/o divulgación de las piezas comunicativas, independiente del medio es responsabilidad del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- La responsabilidad de las piezas gráficas impresas y de las piezas audiovisuales que sean necesarias para acompañar la producción de piezas comunicativas internas es del Profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL</p>	<p>Código: 208-COM-Pr-06</p>
		<p>Versión: 7</p>
		<p>Vigente desde: 22/08/2022</p>

- Contar con los recursos necesarios para el desarrollo del actual procedimiento, con el fin de fortalecer la imagen institucional e incrementar el sentido de pertenencia en la organización. Estos recursos pueden ser técnicos como hardware y software computacional, de papelería como tinta para impresora y/o plotter, bisturís, reglas, cinta, pegantes, etc.; y financieros cuando por algún motivo los elementos requeridos no los cubra las líneas de gastos de la Entidad.
- Para el desarrollo de piezas de divulgación interna es imperante seguir los lineamientos estipulados en el Manual de Imagen Institucional y Visual de la Administración Distrital (Decreto Distrital 208 de 2016) y la Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital.
- 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, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual de Comunicación Institucional Distrital.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

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 así mismo, 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/o 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.

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

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL	Código: 208-COM-Pr-06
		Versión: 7
		Vigente desde: 22/08/2022

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 Educación: Campo de acción que supone el uso pedagógico de medios, piezas, eventos y acciones comunicativas, orientadas a generar procesos de apropiación de nuevos saberes y prácticas, así como la transformación o fortalecimiento de valores y principios de gestión en la Entidad.

Comunicación Organizacional: Procesos orientados a promover y fortalecer la interacción y la relación entre los miembros de las organizaciones (empresas, instituciones, asociaciones civiles, etc.), identificando sus necesidades y planteándose una apuesta sobre valores, ideas y acciones, que fomenten la calidad de la gestión, el clima asertivo de trabajo y la transparencia, promoviendo la responsabilidad social de todos los actores involucrados y la confianza.

Comunicación Interna y/u Organizacional: Es el tipo de comunicación que se dirige a los colaboradores, funcionarios, empleados, contratistas o actores internos que son denominados cliente interno. Es una herramienta estratégica para transmitir los objetivos de la entidad, motivar a quienes trabajan en esta y lograr mayor identificación con la misión, visión y principios organizacionales.

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.

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.

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

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL	Código: 208-COM-Pr-06
		Versión: 7
		Vigente desde: 22/08/2022

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.

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.

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.

Transparencia: Para la Real Academia Española de la Lengua 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. Este procedimiento describe los pasos y el conjunto de actividades que se adelantan desde la Oficina Asesora de Comunicaciones para la producción de contenidos de comunicación interna para la publicación en diferentes medios y formatos, como el Boletín Interno CVP Informa; carteleras, Intranet, pendones, correos electrónicos; a la vez que para el desarrollo de acciones y campañas dirigidas a fortalecer la imagen institucional y a incrementar el sentido de pertenencia en la organización y de actuar éticos. En el caso del sector público, implica también un compromiso con el fomento de una cultura de la ética 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.

Web Master: Es la persona responsable de la gestión y administración de contenidos en la página web e intranet de la CVP. Así mismo, es el encargado de la operatividad

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL	Código: 208-COM-Pr-06
		Versión: 7
		Vigente desde: 22/08/2022

y mantenimiento de la disponibilidad de los contenidos en la página web y en la Intranet de la CVP.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad y Descripción	Responsable	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 documentos registro (Necesidades de la Alta Dirección surgidas en comités y/o reuniones puntuales con cada uno de los directores, subdirectores y/o jefes de oficina, etc.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional	208-SADM-Ft-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico Buzón comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co
	¿Es una actividad puntual respecto a las identificaciones de necesidades y/o requerimientos? SI: Continúa actividad 3 NO: Continúa actividad 2		
2	Realizar reunión con todo el equipo de trabajo de la OAC, donde se deciden los temas a tratar, las fuentes a consultar,	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional	208- SADM-FT-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	los productos a realizar y los medios de difusión a utilizar, con base en el informe presentado por el Profesional de la OAC		
3	Recopilar la información de las diferentes fuentes Carpeta digital en la ruta: \\serv-cv11\comunicaciones donde se encuentran los registros fotográficos, video, etc. Estos elementos serán revisados por la diseñadora y/o productora audiovisual.	Profesional	Archivos digitales
4	Entregar contenidos de divulgación al diseñador(a) o videógrafo(a) para el proceso de diseño acorde a la necesidad.	Profesional	208- SADM-FT-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico
5	Elaborar el diseño de los contenidos a divulgar.	Profesional	Archivo JPG, PNG, PDF u otro medio de soporte de archivos digitales.
6	Presentar diseño del contenido a divulgar para revisión y aprobación de quién realizó el requerimiento.	Profesional	Archivo JPG, PNG, PDF u otro medio de soporte de archivos digitales. 208- SADM-FT-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico
	¿Se aprueban los contenidos de divulgación? SI: Continúa		

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL	Código: 208-COM-Pr-06
		Versión: 7
		Vigente desde: 22/08/2022

	actividad 8 NO: Continúa actividad 7		
7	Realizar los ajustes correspondientes y regresa a la actividad 6	Profesional	Piezas rediseñadas
8	Revisar y aprobar los rediseños de contenidos a divulgar	Profesional	208- SADM-FT-06 Acta de Reunión y/o correo electrónico
9	Publicar de acuerdo con el cronograma y parrilla los contenidos en los canales de comunicación con que cuenta la Entidad y responder las solicitudes a las áreas informando la gestión realizada y el canal de publicación.	Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Pieza finalizada (archivo digital en diferentes formatos). • Buzón comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co
	Fin		

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo de las actividades procedimiento Comunicación Estratégica Interna y/u Organizacional.

8. PUNTOS DE CONTROL

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
6	Revisar y aprobar los contenidos de divulgación.	Oportunidad y veracidad de la información.	Cada vez que se ejecute el procedimiento	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1 Normograma

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/U ORGANIZACIONAL	Código: 208-COM-Pr-06
		Versión: 7
		Vigente desde: 22/08/2022

- Ver Normograma

9.2 Documentos Internos

- Ver Listado Maestro de Información Documentada o Listado Maestro de Documentos

9.3 Formatos Asociados

Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP. Código 208-COM-Ft-09

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
1	22-09-2015	PROCEDIMIENTO NUEVO	MARCELA SIERRA CUELLO Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
2	21-01-2016	Se modifica los documentos de la actividad No1 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

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
4	20-01-2017	Se modifica el objetivo, el alcance, los documentos de referencia, definiciones, la descripción del procedimiento	MARCELA SIERRA CUELLO Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
5	16-04-2018	Se modifica la descripción del procedimiento, normatividad y documentos de referencia	JUAN PABLO ROBLEDO BARROS Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
6	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.	JUAN PABLO ROBLEDO BARROS Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
7	17-08-2022	Se modifica la descripción de procedimiento en actividad para la aprobación de las piezas.	MANUEL ALFONSO RINCÓN RAMÍREZ Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

11. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Juan Camilo Contreras Clavijo Cargo: Contratista Fecha: 17-08-2022	Nombre: Juan Camilo Contreras Clavijo Cargo: Contratista Fecha: 17-08-2022	Nombre: Manuel Alfonso Rincón Ramírez Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: 17-08-2022

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*