

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	COMUNICACIONES	
	Procedimiento: Comunicación Externa	
	Código: 126PG02-PR01	Versión: 8

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
1	Adopción	Resolución 5194 de 2008
2	Se modificó el nombre de la dependencia con base en la reestructuración de la entidad y algunos de los instructivos.	Resolución 5575 de 24 de septiembre de 2009
3	Se incluyó en la primera actividad la aclaración referente a que el anexo 10 se debe diligenciar únicamente para la realización de eventos y campañas. De igual forma en el anexo 10 se incluyó un espacio para fecha de diligenciamiento.	Resolución 0327 de 2009
4	Se incluyó en el procedimiento el tema del Plan Institucional de Respuesta a Emergencias (PIRE), y se incluyen nuevos lineamientos o Políticas de operación.	Resolución 6788 de Octubre 8 de 2010
5	Se modificó la descripción de las actividades número 1 y 4 en lo correspondiente al tema del PIRE.	Resolución 1909, 31 Mzo de 2011
6	Se incluyó la administración de las redes sociales de las que hace parte la entidad y los instructivos para la atención a medios, realización de videos institucionales y Administración de las cuentas de redes sociales.	Resolución 1027 del 3 de sept. 2012
7	Se incluye un nuevo formato para el préstamo del auditorio de la Secretaría Distrital de Ambiente.	Resolución N° 0748 del 4 de junio de 2013
8	Se ajustaron los lineamientos y las actividades del procedimiento.	RESOLUCIÓN 3530 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2014

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Yenny Elizabeth Gutierrez C. Cargo: Profesional Universitario Fecha: 22/Oct/2014	Nombre: Juan Sebastian Cespedes Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: 22/Oct/2014	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 11/Nov/2014

Responsables de la elaboración del documento	
Viviana Vanegas	Profesional
Yenny Gutiérrez	Profesional

1. OBJETIVO:

Describir las actividades que permiten la divulgación externa de los temas prioritarios, acciones y proyectos que realice la Secretaría Distrital de Ambiente.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la identificación de la información que se divulgará externamente y finaliza con el archivo de la documentación generada durante el procedimiento de acuerdo con las Tablas de Retención Documental - TRD.

3. INSUMOS:

- Plan de desarrollo. (IP)
- Plan estratégico de la entidad. (IS)
- Información técnica de los temas desarrollados por la SDA (Resoluciones internas, Informes de gestión, etc) (IS)
- Plan de comunicaciones. (IS)

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Comunicación oficial externa

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
Decreto 109 de 2009	Por medio del cual se estableció la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente y determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
Decreto 175 de 2009	"Por el cual se modifica el Decreto 109 de Marzo 16 de 2009"

6. DEFINICIONES:

ACTIVIDADES LÚDICAS
AVISOS DE PRENSA
AYUDA DE MEMORIA
BRIEF
CALENDARIO ECOLÓGICO
COMITÉ DE INFORMACIÓN PÚBLICA (CIP)

COMUNICADOS O BOLETINES DE PRENSA
CORTINILLAS
EMERGENCIA
EUCOLES
FREE-PRESS
GUIÓN
GRUPO OBJETIVO
HABLADORES
MEDIOS DE COMUNICACIÓN
MERCHANDISING
MONITOREO DE MEDIOS
OAC
PROCESO CREATIVO
PUBLIMILENIO
RUEDAS DE PRENSA
SLOGAN
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD
REDES SOCIALES
FACEBOOK
TWITTER
YOUTUBE

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

- Coordinar las acciones y estrategias de comunicación externa necesarias para la adecuada divulgación de la gestión de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Director, Subdirector

- Identificar la necesidad de divulgar un tema específico.
- Suministrar de manera clara, oportuna y veraz la información que se divulgará
- Acompañar el desarrollo de toda la divulgación y aprobar sus contenidos.

Profesional Universitario

- Redactar los comunicados de prensa
- Conceptualizar y ejecutar las campañas y eventos institucionales
- Divulgar oportunamente la información
- Organizar y apoyar logísticamente las actividades de divulgación.

Todos los servidores públicos

- Tiene como responsabilidad ingresar y actualizar la información clasificativa de correspondencia para permitir la identificación y trazabilidad de las diferentes operaciones.
- Igualmente Mantener actualizados los diferentes sistemas de información que apoyan las actividades inherentes al desarrollo del proceso, con el fin de garantizar una información confiable y oportuna.
- Conocer y participar de manera activa en la divulgación de la información generada por la SDA

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La Oficina Asesora de Comunicaciones brindará apoyo y asesoría para la divulgación de la información requerida para el logro de la misión, planes, programas y proyectos, con el fin de lograr la apropiación por parte de todos los servidores públicos y facilitar su accionar frente a la comunidad que demanda los servicios de la SDA.
- Toda la información producida por la Secretaría Distrital de Ambiente será canalizada a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- El vocero oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente ante los medios de comunicación es el Secretario o Secretaria de la entidad o el funcionario que éste delegue, de común acuerdo con el área de Comunicaciones.
- Cada dependencia deberá suministrar la información que le sea solicitada, de forma clara, oportuna y con los respectivos soportes (fotos, estadísticas etc.), para ser divulgada a la ciudadanía y a los medios de comunicación.
- Los temas que maneja la Secretaría Distrital de Ambiente son técnicos y especializados, lo que significa que no todos los lectores están familiarizados con los términos, por lo tanto se debe procurar cambiarlos por palabras de fácil entendimiento.
- Todas las piezas de divulgación generadas por la Secretaría Distrital de Ambiente, serán diseñadas por la OAC, aquellas que sean producto de convenios deberán tener aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones frente al contenido, diseño e imagen institucional.
- Todos los eventos y actividades de comunicación externa deben ser ejecutados en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los permisos para grabaciones en los escenarios de la entidad, se otorgarán de manera conjunta entre el área técnica que administra estos lugares y la Oficina Asesora de Comunicaciones. No se autorizarán grabaciones que promuevan consumo de bebidas alcohólicas y cigarrillos.
- Los registros de carácter obligatorio son los que se encuentran contemplados en la descripción del procedimiento, por lo que los instructivos incluidos en el presente procedimiento se constituyen en una guía, ya que dependiendo del evento o actividad algunos de los pasos no se deben surtir.
- En cumplimiento del numeral 4.4.3 de la norma ISO 14001:2004, la entidad decide que la información sobre los aspectos ambientales significativos identificados en la matriz de aspectos e impactos ambientales que hace parte del Sistema de Gestión Ambiental y del instrumento de planificación PIGA, no se constituye en información definitiva y dada su temporalidad, no se comunicará externamente, sólo se utilizará como insumo para la formulación de programas ambientales tendientes a la mitigación de impactos negativos o el fortalecimiento de impactos positivos y sólo será incorporada en el PIGA, para remitir a la autoridad ambiental competente en la forma y términos establecidos por dicha autoridad.

- Todas las dependencias deben conocer y aplicar los instructivos del proceso de Comunicaciones.
- Para la solicitud y préstamo del auditorio de la SDA, se debe diligenciar el anexo 12 con código 126PG02-PR01-F-A12

9. ANEXOS:

- Anexo 1: [Flujograma Comunicación externa](#)
- Anexo 2: [Instructivo para la realización de eventos logística y protocolo](#)
- Anexo 3: [Instructivo para la realización de campañas institucionales.](#)
- Anexo 4: [Instructivo para la atención a medios](#)
- Anexo 5: [Instructivo para la elaboración de comunicados o boletines de prensa](#)
- Anexo 6: [Instructivo para la realización del programa de radio y/o televisión.](#)
- Anexo 7: [Instructivo para la publicación de información en página web](#)
- Anexo 8: [Instructivo para la realización de material audiovisual](#)
- Anexo 9: [Instructivo para la administración de las redes sociales](#)
- Anexo 10: [Instructivo para la realización del monitoreo de medios](#)
- Anexo 11: [Instructivo para el manejo de prensa en tiempos de crisis](#)
- Anexo 12: [Formato para solicitar el préstamo del auditorio de la SDA](#)

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	<p>Identificar la información que se divulgará externamente.</p> <p>La información a divulgar puede surgir de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión diaria de la entidad. • Solicitudes del Comité Directivo. • Requerimientos de la ciudadanía. • Informes producidos por la SDA. • Requerimientos de los medios de comunicación. • Solicitudes de las distintas dependencias. • Para el caso de la información sobre la atención de las emergencias, se solicitará el Formato Respuesta a Emergencias del procedimiento vigente en el marco del PIRE (de requerirse la divulgación externa) 	Todas las Dependencias	Jefe de la Dependencia, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		
2	<p>Determinar el público objetivo.</p> <p>Determina mediante reuniones con la dependencia generadora de información, el público objetivo al que se divulgará el mensaje.</p> <p>Para el caso de la información de emergencias, el público objetivo se determina en reunión con los delegados o jefes de prensa de cada una de las entidades comprometidas en el Comité de Información Pública (CIP)</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones, Dependencia	Jefe de la Dependencia, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Profesional Universitario		
3	<p>Determinar la modalidad de comunicación externa a través de la que se divulgará la información.</p> <p>Determina según el público objetivo la herramienta de comunicación externa más apropiada para divulgar la información.</p> <p>Herramientas de comunicación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de eventos - Anexo 2 • Campaña masiva o 	Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe de la Dependencia, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Profesional Universitario		

	<p>directas - Anexo 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atención a medios - Anexo 4 ● Comunicado de prensa - Anexo 5 ● Programa de radio y/o televisión - Anexo 6 ● Publicación en la página web - Anexo 7 ● Videos y/o audiovisuales - Anexo 8 ● Administración de las redes sociales- Anexo 9 <p>Para el caso de la información de emergencias, la modalidad de comunicación externa se decide en el CIP</p>				
4	<p>Recopilar el material</p> <p>Recopila los documentos técnicos, legislación, estadísticas, fotografías e imágenes que sirvan de soporte para la construcción de la información que se divulgará.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones, Dependencia	Jefe de la Dependencia, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Profesional Universitario		Verificar que la Información esté actualizada.
5	<p>Construir el documento, pieza de comunicación o campaña a divulgar</p> <p>Una vez recopilada la información, se procede a la construcción del documento, pieza de comunicación o campaña que se divulgará, de acuerdo con la modalidad de comunicación externa definida.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional Universitario		
6	<p>Revisar los textos y contenidos</p> <p>Una vez elaborado el documento, pieza de comunicación o campaña, se procede a su revisión por parte de la OAC y de la dependencia solicitante.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional Universitario, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Jefe de la Dependencia		
7	<p>Divulgar la información</p> <p>Divulga la información cumpliendo el respectivo instructivo de la modalidad de comunicación externa definida.</p> <p>La información en el tema de emergencias se entregará al CIP para que ellos se encarguen de su respectiva divulgación.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Profesional Universitario	Documento, pieza de comunicación o campaña a divulgar.	
8	<p>Realizar el monitoreo de medios</p> <p>Realiza las actividades descritas en el anexo 10. Instructivo para la realización del monitoreo de medios.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional Universitario	Archivo físico y/o digital de la consolidación del monitoreo (recortes de prensa, audio, imágenes)	
9	<p>Archivar información</p> <p>Archiva la documentación generada durante el procedimiento de acuerdo con las TRD, según aplique.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional Universitario		