

## 1. OBJETO

Establecer las actividades para realizar la comunicación externa integral y adecuada que permita de las actividades, programas, proyectos e iniciativas de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través de los medios de comunicación de la entidad y los medios de comunicación institucionales con el fin de posicionar su imagen ante los diferentes grupos de interés.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad, requerimientos o propuestas de comunicación externa, continúa con la definición de las acciones a ejecutar y finaliza, según sea el caso, con la puesta en marcha de campañas y estrategias de comunicación o con la realización de eventos, la producción de contenidos de comunicación o la divulgación de la información en los medios de comunicación externos de la entidad o medios de comunicación masivos institucionales.

## 3. DEFINICIONES

**Afiches:** diseño impreso que se utiliza con fines informativos para dar a conocer al público determinada información sobre un producto o servicio.

**Boletín/ Comunicado de prensa:** medio de comunicación virtual o impreso que contiene información de interés para el público.

**Comité primario:** reunión mensual que se realiza en las diferentes áreas de la entidad para evaluar los diferentes procesos que la conforman, revisar el cumplimiento de indicadores y objetivos y establecer responsabilidades frente a nuevas metas.

**Community manager:** profesional responsable de gestionar la información en las redes sociales.

**Comunicación externa:** es la comunicación dirigida a la ciudadanía en general y grupos de interés de la entidad.

**Consejo de redacción:** reunión semanal que se realiza en la Oficina Asesora de Comunicaciones para definir los contenidos de comunicación que se van a desarrollar y publicar durante la semana.

**Contenido audiovisual:** producto que contiene imágenes, audio y/o video que puede ser transmitido.

**Contenidos de comunicación:** son los contenidos que se elaboran para divulgar un mensaje de forma precisa, amigable y comprensible para el público.

**Correo electrónico:** herramienta digital que permite recibir y enviar información a los usuarios de un determinado grupo.

**Estrategia de comunicación:** conjunto de acciones que permiten establecer la manera más eficaz para difundir un mensaje al público interno o externo.

**Evento:** es todo suceso previamente organizado y que reúne a un determinado número de personas.

**Inclusión social:** es el reconocimiento que se hace a todas las personas, sin distinción alguna, para garantizar su participación en actividades sociales.

**Material P.O.P:** es una herramienta de mercadeo que se utiliza para promocionar o dar a conocer al público nuevos productos o servicios.

**Medios de comunicación:** son canales e instrumentos que permiten informar, comunicar y entretener a la ciudadanía sobre hechos relevantes.

**Página web:** espacio virtual al que se puede acceder desde cualquier navegador con acceso a internet y que generalmente incluye información en formato de texto, audio, video e imagen.

**Parrilla de mensajes:** hace referencia a la programación de los mensajes que se realiza para su publicación en las redes sociales.

**Participación ciudadana:** es el proceso que facilita la participación responsable de toda la ciudadanía en las diferentes actividades sociales.

**Pendones:** son piezas gráficas impresas, en gran tamaño, que transmiten información relevante de manera directa.

**Pieza gráfica:** producto impreso o digital que incluye información específica y de interés de un determinado tema y que cumple con la función de comunicar un mensaje.

**Redes sociales:** plataformas digitales que permiten la divulgación de información de manera rápida y en tiempo real.

**Release:** documento de autorización de personas externas para la aparición audiovisual y fotográfica en diferentes medios de comunicación.

**Reportería:** es la labor que realizan los periodistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones frente a la investigación y organización de la información que necesita ser difundida.

**Volantes:** es un papel impreso de carácter informativo que contiene, tras su respectivo diseño, información sobre una idea, un producto o un servicio.

#### 4. **NORMATIVA:**

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente	El lenguaje incluyente está en toda la gente - Lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
Manual operativo MIPG V4 marzo 2021	Dimensión N° 5 Información y Comunicación. El manual establece que se debe garantizar un adecuado flujo de la información interna y externa.
ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos: 7.4 COMUNICACIÓN. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

#### 5. **LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN**

La comunicación externa tiene como propósito dar a conocer a la ciudadanía y a los grupos de interés la gestión de la entidad a través de la difusión en los medios de comunicación masivos.

En aras de promover la inclusión social y la participación ciudadana, el lenguaje usado en todas las acciones debe ser incluyente, respetuoso, transparente, oportuno y efectivo, evitando la exclusión, discriminación y/o estigmatización de las personas.

La línea gráfica y audiovisual debe responder a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la única responsable del diseño y producción de los contenidos de comunicación.

Ninguna pieza comunicativa o contenido audiovisual puede ser divulgado sin previa aprobación y autorización del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Es importante mencionar que cada vez que se realice un evento o pieza audiovisual o gráfica con la participación de personas externas a la entidad y menores de edad, se deberá diligenciar y firmar el formato GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen, el cual autoriza el uso de imagen de los participantes.

En caso de que la producción de contenidos comunicativos, el apoyo en la organización de eventos, el desarrollo de estrategias o campañas de comunicación, la difusión en medios de comunicación y demás actividades que sean responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones sobrepasen la capacidad del equipo, se hará la evaluación de la pertinencia de contratación.

La entrega de material de divulgación que soliciten las diferentes áreas (volantes, afiches, pendones, material P.O.P, etc.) se debe realizar a través del formato FM-03 Entrega material de divulgación V2, el cual debe reposar en los archivos de gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las publicaciones realizadas en la página web deben garantizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Las solicitudes de comunicación externa deben ser realizadas a través del correo electrónico [comunicaciones@uaesp.gov.co](mailto:comunicaciones@uaesp.gov.co) y/o la herramienta HelpPeople. De acuerdo con el tipo de solicitud, se deben tener en cuenta los siguientes tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones:

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Tiempos</b>
Elaboración piezas gráficas digitales	7 días de anticipación
Elaboración piezas gráficas impresas	15 días de anticipación
Producción contenidos audiovisuales	15 días de anticipación
Creación estrategias/ Campañas de comunicación	15 días de anticipación
Apoyo eventos externos	20 días de anticipación

Así mismo, las solicitudes deben contener toda la información relacionada con la descripción de la solicitud y los archivos anexos que sirvan de insumo para el diseño de las estrategias o contenidos comunicacionales.

Las áreas que realicen solicitudes de comunicación externa serán las responsables de la veracidad y calidad de la información que brinden y se utilice como insumo para la producción de piezas comunicativas.

Los comunicados y boletines de prensa deben elaborarse de acuerdo con las necesidades de la Alta Dirección y de los procesos misionales, con un lenguaje claro y comprensible para los públicos de interés.

La Oficina Asesora de Comunicaciones será el único enlace entre la UAESP y los medios de comunicación.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar la necesidad de comunicación externa</b></p> <p>Identifica los temas que por ser de interés general para la ciudadanía y grupos de interés serán divulgados en los medios externos de la entidad y en los medios de comunicación institucionales.</p> <p>Para ello, se deben tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes de la Alta Dirección al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>- Identificación en los consejos de redacción y comités primarios de temáticas, que por su necesidad deben ser divulgadas en los medios de comunicación.</li> <li>- Reportería por parte del equipo de comunicación externa en áreas misionales.</li> <li>- Solicitudes recibidas al correo electrónico comunicaciones@uaesp.gov.co y la herramienta HelpPeople.</li> <li>- Solicitudes recibidas por parte de usuarios externos a la entidad (medio de comunicación y ciudadanía en general).</li> </ul>	GCO-PL-01 Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesionales del equipo de comunicación externa de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico  Acta de reunión  Registro en la herramienta HelpPeople
2	<p><b>Analizar la solicitud de comunicación externa</b></p> <p>Determina si las acciones a desarrollar corresponden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en la organización de eventos institucionales.</li> <li>- Cubrimiento periodístico.</li> </ul>	GCO-PL-01 Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesionales del equipo de comunicación externa de la Oficina Asesora	Acta de reunión

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción de contenidos de comunicación.</li> <li>- Creación de campañas o estrategias de comunicación a corto, mediano o largo plazo.</li> <li>- Relacionamiento con medios de comunicación.</li> </ul>		de Comunicaciones	
3	<p><b>Definir las acciones a desarrollar</b></p> <p>Establece las acciones a desarrollar y las presenta al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación.</p> <p>Se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Eventos:</b> define las acciones a realizar por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones antes, durante o después del evento.</li> <li>- <b>Cubrimiento periodístico:</b> determina la forma en la que se abordará la información, tipo de nota periodística, contenidos comunicativos que apoyarán la nota y medios externos por los que se divulgará.</li> <li>- <b>Producción de contenidos:</b> establece el tipo de contenido que se realizará, la línea gráfica o audiovisual y los insumos que se necesitan para su desarrollo.</li> <li>- <b>Campañas o estrategias de comunicación:</b> define el objeto, el medio de comunicación, las actividades a realizar, responsables, recursos requeridos y las fechas de divulgación.</li> <li>- <b>Relacionamiento con medios de comunicación:</b> prepara el paquete para medios de comunicación con el boletín de prensa, fotografías, audios y demás insumos que se requieran. Así mismo, cuando sea necesario, coordina las entrevistas, ruedas de prensa o rondas de medios.</li> </ul>		<p>Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesionales del equipo de comunicación externa de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Acta de reunión o documento que soporte las acciones a desarrollar</p>

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Solicita los insumos necesarios a la dependencia líder de la información.			
4	<p><b>Enviar los insumos de los temas que se van a divulgar</b></p> <p>Consolida y entrega a la Oficina Asesora de Comunicaciones los insumos necesarios para la generación de los contenidos y demás acciones que se pretendan desarrollar.</p>		Profesionales de las áreas solicitantes	Correo electrónico
5	<p><b>Diseñar piezas comunicativas o producir contenidos audiovisuales</b></p> <p>Si dentro de las acciones a desarrollar aprobadas por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones se requieren piezas comunicativas o contenidos audiovisuales se deben realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de piezas comunicativas (digitales o impresas)</li> <li>- Producción del contenido audiovisual (preproducción, producción y posproducción del material)</li> </ul> <p>Una vez culminada la realización del material gráfico y audiovisual se debe continuar con la actividad N° 9.</p>	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones (periodistas, diseñadores, realizadores audiovisuales)	Registro audiovisual / pieza gráfica  GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen
6	<p><b>Producir notas periodísticas (comunicados/ boletines de prensa)</b></p> <p>Si dentro de las acciones a desarrollar aprobadas por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones se requieren notas periodísticas y sus respectivos insumos (videos de testimonios, fulles, voz en off, piezas gráficas), redacta la nota periodística y produce el material audiovisual insumo para la nota o las piezas gráficas correspondientes.</p>		Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones (periodistas, diseñadores, realizadores audiovisuales)	Nota periodística  Registro audiovisual o pieza gráfica  GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Una vez culminada su realización se debe continuar con la actividad N° 9.			
7	<p><b>Producir contenidos digitales para redes sociales</b></p> <p>Si dentro de las acciones a desarrollar aprobadas por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones se requiere publicar contenidos digitales en redes sociales, redacta la parrilla de mensajes que se publicará en las redes sociales, produce el material audiovisual o insumo para la publicación o las piezas gráficas correspondientes y establece los horarios en los que se publicará la información.</p> <p>Una vez culminada su realización se debe continuar con la actividad N° 9.</p>	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones (periodistas, community manager, diseñadores, realizadores audiovisuales)	<p>Parrilla de mensajes para redes sociales / registro audiovisual /pieza gráfica</p> <p>GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen</p>
8	<p><b>Diseñar estrategias o campañas de comunicación</b></p> <p>Si dentro de las acciones a desarrollar aprobadas por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones se estableció el diseño de estrategias o campañas de comunicación a corto, mediano o largo plazo, diseña la estrategia o campaña de comunicación con el acompañamiento del área solicitante y define el objeto, el medio de comunicación, las actividades a realizar, responsables, presupuesto (si se requiere) y las fechas de divulgación.</p> <p>Una vez culminada su realización se debe continuar con la actividad N° 9.</p>		Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones (periodistas, diseñadores, realizadores audiovisuales)	<p>Documento de la estrategia</p> <p>GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen</p>
9	<p><b>Revisar y aprobar los contenidos comunicativos</b></p> <p>Remite al profesional encargado de la revisión, corrección y estilo de</p>	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Profesionales del equipo de comunicación externa y delgados para revisión,	Correo electrónico/ mensaje

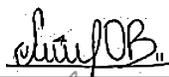
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	contenidos de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su revisión.		corrección y estilo de la Oficina Asesora de Comunicaciones	
	¿Se da visto bueno a los contenidos?  Si: Envía al jefe de la OAC y continúa con la actividad No 10.  No: Continúa con la actividad No 7.			
10	<b>Aprobar los contenidos comunicativos</b>  Revisa y aprueba los contenidos comunicativos y autoriza su desarrollo.	Manual de Imagen Institucional de la UAESP	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico  Contenidos comunicativos
11	<b>Desarrollar las acciones</b>  Ejecuta las acciones programadas de acuerdo con lo concertado y aprobado por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y las áreas solicitantes.  - <b>Eventos:</b> realiza el evento. - <b>Cubrimiento periodístico:</b> difunde la nota periodística en medios externos de la entidad y medios de comunicación institucionales. - <b>Producción de contenidos de comunicación:</b> publica los contenidos elaborados. - <b>Campañas o estrategias de comunicación:</b> pone en marcha de todas actividades establecidas en el diseño de la campaña o estrategia. - <b>Relacionamiento con medios de comunicación:</b> envía la información para medios, realización de entrevistas o rondas de medios.		Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones (periodistas, diseñadores, realizadores audiovisuales, editor web, atención a medios, community manager, montaje de eventos)	Registro audiovisual  Publicaciones en medios  Correo electrónico
12	<b>Evaluar la percepción de la comunicación interna</b>	Correo electrónico	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Formulario de encuesta de Google forms

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Aplica las encuestas de percepción cuatrimestralmente con el propósito de conocer si los canales y productos comunicacionales son los más adecuados y si la información que se divulga a través de estos es clara y comprensible.		Profesionales del equipo de comunicación externa de la Oficina Asesora de Comunicaciones	o aplicativo utilizado  Informe de análisis de resultados de las encuestas aplicadas y pantallazos de la divulgación

**7. CONTROL DE CAMBIOS:**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	07/09/2021	Se crea el procedimiento. Este se desagrega del anteriormente denominado "Procedimiento de Comunicación Interna y Externa", lo anterior teniendo en cuenta que para la comunicación externa existen lineamientos de operación específicos y las actividades son diferentes a las ejecutadas en la comunicación interna.
2	24/06/2022	Se actualiza el procedimiento incluyendo lo pertinente al diligenciamiento del formato de GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen.

**8. AUTORIZACIONES:**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Elaboró</b>	Sara Ortega Beltrán	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
<b>Revisó</b>	Julián Camilo Amado Velandia	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación	 Luz Mary Palacios C
	German Guillermo Sandoval	Contratista Oficina Asesora de Planeación	
<b>Aprobó</b>	Yesly Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	