

1. OBJETO:

Establecer las actividades para la planificación, elaboración, aprobación y seguimiento de las acciones de comunicación externa de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través de medios institucionales y medios de comunicación masivos, con el fin de garantizar la divulgación oportuna, transparente y estratégica de la gestión institucional hacia la ciudadanía y los 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. Aplica para los servidores de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.

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 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:

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 del 6 de marzo del 2014	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
Ley 1581 del 17 de octubre de 2017	Por la cual se dictan disposiciones generales

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 767 del 16 de mayo de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto Distrital 642 del 22 de diciembre de 2025	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria y Alternativa 2023 - 2034
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.

Fuente: Normograma UAESP

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

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

Canales externos habilitados: Página web, Redes sociales: Facebook, X, Instagram, LinkedIn, YouTube, TikTok y el canal de Whatsapp.

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 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, mediante el cual se 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 GCO-FM-03 Entrega material de divulgación, el cual debe reposar en los archivos de gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las solicitudes de comunicación externa deben ser realizadas a través del formulario digital de solicitudes de comunicaciones:

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=biHLnptEhEW8gia854V0--JcBuDml3RPkLu4b2FptMJUMThJNDNIVDU2WTIDOTJTUkYwREo3R1BQUC4u&route=shorturl> o al correo electrónico comunicaciones.uaesp@uaesp.gov.co en casos fortuitos, de acuerdo con el tipo de solicitud, se deben tener en cuenta los siguientes tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones:

TABLA 2 TIEMPOS DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPOS
Elaboración piezas gráficas digitales	5 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

Fuente: Elaboración propia

La Oficina Asesora de Comunicaciones deberá mantener evidencia documentada de las acciones de comunicación externa realizadas, mediante el formato GCO-FM-06 Parrilla de publicaciones en medios digitales y el formato GCO-FM-05 Seguimiento y aprobación de acciones periodísticas, conforme a los lineamientos de control de información documentada del Sistema Integrado de Gestión.

Para la publicación del material de comunicación externa en redes sociales, se debe seguir el procedimiento de GCO-PC-06 Administración de redes sociales.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la	Plan Estratégico	Profesionales del	Comunicación

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	necesidad de comunicación externa 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, determinando las acciones a desarrollar, para ello se deben tener en cuenta: - Solicitudes de la Alta Dirección al	de Comunicaciones UAESP de la vigencia Validación consejo de redacción y comité primario Correo Electrónico	equipo de comunicación externa de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	oficial Formulario web solicitudes de comunicación GDO-FM-09 Acta de reunión consejo de redacción GDO-FM-09 Acta de reunión comité primario

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones. - Solicitudes a través del formulario web de comunicaciones. - Identificación en los consejos de redacción y comités primarios de temáticas, que por su necesidad deben ser divulgadas en los canales de comunicación externa. - Reportería por parte del equipo de comunicación			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	externa. - Solicitudes recibidas por parte de usuarios externos a la entidad (medio de comunicación y ciudadanía en general).			
2	Elaborar estrategias o campañas de comunicación y realizar los contenidos Diseña la estrategia o campaña de comunicación con el acompañamiento del área solicitante y define el objeto, el medio de	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia Manual de imagen institucional de la UAESP GCO-PT-01 Protocolos del Proceso Gestión	Profesionales del equipo de comunicación externa, periodistas, diseñadores, realizadores audiovisuales y community manager Oficina Asesora de Comunicaciones y	GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	comunicación, las actividades a realizar, responsables, presupuesto (si se requiere) y las fechas de divulgación. Realiza los videos, notas periodísticas escritas, piezas gráficas, parrillas para redes sociales, boletines, comunicados. Si dentro de las acciones a desarrollar aprobadas por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones en los consejos de redacción o comités	de Comunicaciones UAESP GDO-FM-09 Acta de reunión consejo de redacción. GDO-FM-09 Acta de reunión comité primario	Relaciones Interinstitucionales Profesional delegado Todos los procesos	

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	primarios se requieren entrevistas y testimonios como insumos para los videos y notas periodísticas escritas, o fotografías específicas para piezas gráficas, se debe solicitar autorización de las personas entrevistadas o fotografiadas.			
3	Revisar y aprobar los contenidos Realiza la revisión de contenidos y ortografía y entrega al jefe de la oficina para aprobación en	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia	Profesional delegado Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales Jefe de la Oficina	GDO-FM-09 Acta de reunión consejo de redacción GDO-FM-09 Acta de

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	los consejos de redacción o comités primarios. Aprueba el material gráfico para su publicación a través de informe de piezas elaboradas en el mes. Aprueba material audiovisual para su publicación a través de la de matriz de seguimiento y aprobación de acciones periodísticas elaboradas en el mes.		Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	reunión comité primario GCO FM 05 Seguimiento y aprobación de acciones periodísticas
4	Publicar contenidos Realiza la publicación	Plan Estratégico de	Profesional delegado Oficina	GCO-FM-06 Parrilla de

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	de los contenidos en los medios definidos para tal fin y genera el informe mensual de las piezas gráficas desarrolladas.	Comunicaciones UAESP de la vigencia	Asesora de Comunicaciones y community manager	publicaciones en medios digitales Informe mensual de piezas graficas

Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 4 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.
3	14/04/2023	Se realiza actualización del procedimiento en cuanto a su alcance y modificación de la elaboración de contenidos.
4	08/05/2026	Se realiza la actualización de la descripción de

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		actividades y se incorporan los lineamientos de operación y se actualizan los registros de las actividades.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:

TABLA 5 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Kelly Johanna Avila Ravelo	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Diana Olaya Torres	Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
Revisó	Germán Duque Arias	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación	Luz Mary Palacios C
Aprobó	Jesus Eduardo Gil Yaya	Jefe Oficina Asesora de Planeación	