



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

PD-GC-10

V.6

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Establecer la secuencia de actividades requeridas para producir y/o editar documentos informativos con base en fuentes institucionales internas o externas; así como la ruta para recibir, tramitar y responder las solicitudes de los medios de comunicación y monitorear la información que estos registren sobre los servicios y avances de la política de seguridad, convivencia y justicia en Bogotá mediante la definición e implementación de estrategias de comunicación con el fin de dar a conocer la misionalidad de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), de acuerdo con los lineamientos internos y de la Administración Distrital.
ALCANCE:	Inicia con la convocatoria del consejo de redacción, la recepción y verificación de la solicitud de divulgar información externa, continua con la revisión de la estrategia de divulgación y finaliza con la verificación del desarrollo de estrategias, la aprobación de los productos de comunicación por parte de la dependencia solicitante y la publicación y seguimiento de estos por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones..
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>Agenda: Se denomina el programa que contiene, ordenadamente, un conjunto de temas, tareas o actividades para su realización en un periodo de tiempo determinado. Como tal, la palabra proviene del latín agenda, que significa 'cosas que se han de hacer'. En este sentido, puede referirse a la serie de asuntos, compromisos u obligaciones que una persona ha ordenado, dispuesto y planificado para ir tratando en un periodo de tiempo específico.</p> <p>Aplicaciones de mensajería instantánea: La mensajería instantánea (M.I.) es un servicio de software que propicia conversaciones en línea entre dos o más personas y que a la vez ofrece diversas opciones de aplicación, las cuales se hallan en constante actualización y desarrollo.</p> <p>Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.</p> <p>Boletín: Documento de carácter informativo sobre las actividades de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.</p> <p>Briefing: Sesión informativa que proporciona información sobre un tema específico.</p> <p>Comunicado: Documento con la posición oficial de la Secretaría sobre los avances de la política de seguridad, convivencia y justicia.</p> <p>Dato Personal: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.</p>



DEFINICIONES

Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Estrategia: Es la orientación o el conjunto de orientaciones determinadas para dar cumplimiento al objetivo establecido. Para construir la estrategia es conveniente formular las siguientes preguntas: ¿Qué se quiere conseguir?, ¿A quiénes se va a dirigir la comunicación?, ¿Qué se quiere que la gente haga con la información?, ¿Qué mensajes se quieren transmitir?, ¿De cuánto presupuesto se dispone?, ¿Cuáles son los medios apropiados?, ¿Cómo se van a realizar el seguimiento y la medición?

Guía de lenguaje claro e incluyente del distrito capital: Documento que brinda los lineamientos para hacer uso del lenguaje incluyente en todas las comunicaciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Habeas Data: La Ley Estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” consagra el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
<p>Manual Gobierno en Línea</p> <p>Manual de uso de marca ciudad “Bogotá”</p> <p>Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital</p> <p>Guía 3.0 Sitios Web Distrito Capital, Resolución 378 de 2008</p> <p>Guía del Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital</p> <p>Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor</p> <p>Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.</p>	<p>Instructivo Lineamientos de Accesibilidad para la Publicación de Documentos en el Sitio Web I-GC-2.</p> <p>Formato de Acompañamiento de Eventos F-GC-569</p> <p>Formato Solicitud de Productos de Comunicación F-GC-571</p> <p>Formato Autorización de Uso de Imagen y Cesión de Derechos No Patrimoniales F-GC-572</p> <p>Formato Acta de Reunión F-FI-1380</p> <p>Plantilla presentación SDSCJ</p> <p>Membrete SDSCJ</p> <p>Membrete SDSCJ prensa</p> <p>Membrete manual de marca SDSCJ</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

PD-GC-10

V.6

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. Las únicas solicitudes verbales o telefónicas para divulgar información al exterior de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia válidas son las provenientes del Secretario y los Subsecretarios o quien él o ellos deleguen, las demás deben ser tramitadas a través de correo del periodista asignado o que cubre la fuente.
2. Para la elaboración de comunicados de prensa la Oficina Asesora de Comunicaciones recopilará, redactará, editará, verificará y obtendrá la aprobación de un directivo sobre la información a divulgar en aras de que la información sea clara, fidedigna y veraz. La información enviada, a través de correo electrónico, por el área encargada debe ceñirse a los lineamientos y políticas de protección de datos y confidencialidad de la información.
3. La Oficina Asesora de Comunicaciones respetará las normas sobre derechos autor, en tal sentido la información deberá ser de producción propia o en el caso que se requiera usar textos de entidades, organismos o terceros, se deberá hacer referencia a la cita y dar el crédito intelectual, como lo establece la Ley 23 de 1982 “Sobre derechos de autor”.
4. Para la divulgación de la información la Oficina Asesora de Comunicaciones, en coordinación con el área solicitante (si aplica), decidirá los canales de comunicación de acuerdo con los grupos de interés y grupos de valor a los cuales se quiere impactar. En caso de utilizar la página web de la entidad se deberá aplicar procedimiento Publicación de Contenidos Digitales PD-GC-9 e Instructivo Lineamientos de Accesibilidad para la Publicación de Documentos en el Sitio Web I-GC-2.
5. Los boletines y comunicados producidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones o enviados para edición serán revisados teniendo en cuenta la redacción, concordancia, ortografía, coherencia semántica; así como que la información contenida no afecte la imagen de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
6. Así mismo, la Oficina Asesora de Comunicaciones velará por el diligenciamiento y archivo permanente de los siguientes formatos: Formato Solicitud de Productos de Comunicación F-GC-571; Formato de Acompañamiento de Eventos F-GC-569, Formato Autorización de Uso de Imagen y Cesión de Derechos No Patrimoniales F-GC-572, así como de la utilización de las siguiente plantilla: Plantilla presentación SDSCJ, y verificar la inclusión de los siguientes membretes según el caso: Membrete SDSCJ, Membrete SDSCJ prensa, Membrete Manual de Marca SDSCJ requeridos por los diferentes productos aquí mencionados y lo estipulado por el SIG en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
7. El Consejo de Redacción se reúne de manera presencial o virtual liderada por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, o quien él delegue, en donde el Jefe informa la agenda a cubrir con los Profesionales de redacción y audiovisual, cada periodista relaciona los requerimientos de las áreas en materia de estrategias de comunicaciones, así como los productos a realizar, y los diseñadores informan los productos solicitados. De esta reunión, saldrá el Acta de Reunión F-FI-1380



POLITICAS DE OPERACIÓN

8. La Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia encargada de recibir, tramitar y dar respuesta a solicitudes de los medios de comunicación. Por consiguiente, las dependencias deberán informar a la oficina las solicitudes que reciban de medios de comunicación denominados como Atención a los medios de comunicación.

9. Las solicitudes enviadas por los medios deberán ser informadas al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su direccionamiento.

10. Las solicitudes de información de los medios de comunicación son de carácter prioritario; los requerimientos que no revistan carácter de urgencia deberán ser respondidos en un término máximo de cinco días. El tiempo para responder empieza a correr una vez la solicitud llega a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

11. Cuando un periodista radica un Derecho de Petición de Información se dará respuesta en 10 días, pero en el ejercicio de su actividad se tendrá atención prioritaria en concordancia con lo contenido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

12. La Oficina Asesora de Comunicaciones establecerá el carácter de urgencia de una solicitud de información, para lo cual informará a la dependencia que la solicitud deberá ser respondida el mismo día o durante las 24 horas calendario siguientes, según sea el caso. En el caso de que la información y los documentos solicitados estén expresamente sometidos al carácter de reserva, amparados por la Constitución Política y la Ley, no se podrán divulgar; la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá informar al medio de comunicación sobre dicha reserva legal.

13. La Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia no puede revelar datos sin autorización expresa de la persona sobre la cual se solicita información, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". La respuesta que se enviará al medio de comunicación deberá contar con autorización del directivo y del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Si la Oficina Asesora de Comunicaciones recibe una solicitud de información sobre el proceder de un funcionario público o un contratista, deberá hacer el trámite correspondiente ante la Oficina de Control Disciplinario Interno y dará al medio de comunicación la respuesta autorizada. Las solicitudes de información que no provengan de medios de comunicación se deberán remitir a la Oficina de Atención al Ciudadano según lo dispuesto en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias -PQRS PD-AS-1, respondiéndole al solicitante que ya se remitió a dicha dependencia y ésta se encargará de hacer el trámite correspondiente. El personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones no deberá entregar información sin autorización o entregarla a familiares que trabajen en los medios de comunicación, ni vender, filtrar o utilizar para su beneficio particular la información que recibe por parte de las dependencias de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

14. Cuando se filtre información confidencial o que afecte la imagen de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, por cuenta del personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el jefe deberá reportar la filtración a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina de Control Interno Disciplinario (en caso de ser funcionario de planta) y a la Oficina Asesora Jurídica (en caso de ser contratista) y tomar las acciones



POLITICAS DE OPERACIÓN

correspondientes de acuerdo con la metodología de administración del riesgo, como se indica en el procedimiento PO-DS-1 Administración de Riesgos.

15. La empresa/ proveedor de servicio responsable de (monitoreo vigente) realiza el monitoreo de noticias de lunes a domingo, incluyendo los días festivos. El Profesional de monitoreo (monitoreo vigente) envía los resúmenes de noticias a través correo electrónico, Teams y/o aplicaciones de mensajería instantánea.

16. Los periodistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones deben consultar los medios de comunicación con el fin de alertar sobre posibles temas que afecten, de forma positiva o negativa, la imagen de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y sobre los cuales se debería hacer un pronunciamiento o emitir un comunicado de prensa.

17. Los periodistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones deberán verificar la información que se envía a través de los monitoreos con el propósito de que sea clara, veraz y fidedigna. En coyunturas que lo ameriten, se realizarán monitoreos especiales de carácter temporal que, entre otros, les serán enviados, a través de WhatsApp y /o Teams al Profesional directivo. Se enviarán alertas de noticias de última hora cuando la situación así lo amerite. Estas le permitirán a la alta dirección contar con información para tomar decisiones frente al hecho.

18. Durante y posteriormente al desarrollo de las actividades que se adelanten, los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia encargados de la recolección, uso, procesamiento, almacenamiento, supresión y en general del tratamiento de datos suministrados por el Titular, estará ceñidos al estricto acatamiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y la Política de Protección de Datos, Régimen General de Protección de Datos Personales, así como, en los lineamientos que señale la Entidad en sus diferentes normas, procedimientos y en la Política de Tratamiento de Información publicada en la página web: www.scj.gov.co

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Convocar Consejo de redacción	Realiza convocatoria de reunión presencial o virtual liderada por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, o quien él delegue, en donde el Jefe informa la agenda a cubrir por parte de los	Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones	Acta de Reunión



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>Profesionales de redacción y Profesionales audiovisuales, cada periodista relaciona los requerimientos de las áreas en materia de estrategias de comunicaciones, así como los productos a realizar, y los diseñadores informan los productos solicitados.</p> <p>Los resultados de la reunión serán documentados por medio de Acta de reunión F-FI-1380.</p>		
2		Recibir la solicitud de divulgación de información o de realización del evento	<p>De acuerdo con la necesidad de divulgar información al exterior de la Secretaría, el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones o quien él delegue recibe la solicitud a través del Formato: Solicitud de Productos de Comunicación F-GC-571 vía correo electrónico, con copia al líder operativo de planeación de la OAC, para su respectivo seguimiento, teniendo en cuenta la estrategia y los canales acordados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Campañas de comunicación masiva• Ruedas de prensa, talleres, conferencias, eventos• Impresos y digitales• Redes sociales• Página web	<p>Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesionales de redacción / Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Líder Operativo de planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	Solicitud de Productos de Comunicación



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
3	X	Verificar si la solicitud es oportuna y conveniente	<p>El Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones analiza y verifica la oportunidad y conveniencia de la solicitud recibida por correo electrónico y la Solicitud de Productos de Comunicación F-GC-571.</p> <p>Sí: si es si, se asigna el profesional encargado por correo electrónico o verbal y se continua con la actividad 4</p> <p>No: Realiza los ajustes necesarios con el solicitante o en caso de no poder realizarse se explica a través de un correo electrónico los motivos respectivos.</p> <p>Regresa a la actividad 1.</p>	<p>Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesionales de redacción / Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Solicitud de Productos de Comunicación</p>
		¿La solicitud es oportuna y conveniente?	<p>Sí: Continúa con la actividad 5</p> <p>No: Continúa con la actividad 4</p>		
4		Realizar ajustes o notificar decisión	<p>Realiza los ajustes necesarios con el solicitante o en caso de no poder realizarse se explica a través de un correo electrónico los motivos respectivos.</p>	<p>Profesionales de redacción / Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Correo electrónico</p>
		¿Se realizaron los ajustes a la solicitud?	<p>Sí: Continúa con la actividad 5</p> <p>No: Regresa a la actividad 1</p>		
5		Asignar profesional	<p>Se asigna el profesional encargado de la solicitud e informa por correo electrónico.</p>	<p>Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Correo electrónico</p>
6	X	Revisar estrategia de divulgación	<p>El Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el Profesional asignado y/o Profesional de tráfico del grupo</p>	<p>Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Solicitud de Productos de Comunicación</p>



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>audiovisual y el solicitante revisan la estrategia de divulgación e inician su ejecución con el apoyo de los colaboradores de la Oficina Asesora de Comunicaciones teniendo en cuenta los recursos disponibles y medios solicitados.</p> <p>Para esta actividad es necesario revisar los recursos solicitados y documentación soporte que se requiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato: Solicitud de Productos de Comunicación F-GC-571 • El Formato Autorización de Uso de Imagen y Cesión de Derechos No Patrimoniales F-GC-572 • Formato de Acompañamiento de Eventos F-GC- 569 	<p>Comunicador asignado y/o coordinador de tráfico del grupo audiovisual / Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Solicitante de información / Todas las dependencias</p>	<p>Autorización de Uso de Imagen y Cesión de Derechos No Patrimoniales</p> <p>Acompañamiento de Eventos</p>
7	X	Verificar el desarrollo de las estrategias, campañas y la elaboración de los productos de comunicación externa	<p>Cuando son estrategias de comunicación pagas: la agencia de medios contratada realiza un informe con los resultados y avances.</p> <p>En caso de ser por redes sociales institucionales se le hace seguimiento orgánico, realizando un informe en donde se registren las interacciones y el alcance.</p>	<p>Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesional de comunicaciones externa / Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Informe de agencia</p> <p>Registro fotográfico y audiovisual de la rueda de Prensa o evento</p> <p>Informe de interacciones y alcance</p> <p>Publicaciones en las redes sociales</p>



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			Para los boletines de prensa se realiza seguimientos través del monitoreo de medios. Se envían vía correo electrónico los productos de comunicación a la dependencia solicitante para su verificación.		Monitoreo a medios Correo electrónico
		¿La dependencia aprueba los productos de comunicación?	Si: Continúa con la actividad 8 No: Regresa a la actividad 6		
8		Publicar y realizar seguimiento a los productos de comunicación.	El Jefe y/o periodistas de la Oficina Asesora de Comunicaciones publica los productos respectivos en los canales solicitados y realiza el seguimiento a los productos de comunicación.	Jefe / Oficina Asesora de Comunicaciones Periodista / Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico Publicación en canales

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Jorge Andres Martinez - Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones

Revisó: Diana Carolina Suarez Gordillo - Técnico Oficina Asesora de Comunicaciones

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>