

LI NEA MIEN TOS

**Red
Distrital de
Comunicación
Interna**

Oficina Consejería
Distrital de
Comunicaciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Tabla de Contenido

1. Objetivo general	5
2. Objetivos específicos	5
3. Definición	6
4. Funciones de la Red	7
5. Canales de comunicación con las entidades	8
5.1 Correo electrónico	8
5.2 Grupo de WhatsApp	8
5.3 Atención personalizada	8
5.4 Boletín semanal	8
6. Servicios para las entidades distritales	9
7. Equipo humano	10
7.1 Notificación de nuevos enlaces	12
7.2 Inducción	12
7.3 Responsabilidades de los enlaces	12
8. Audiencia objetivo	14

9. Medios de divulgación	15
9.1 Medidas para piezas de comunicación interna	15
9.2 Uso del lenguaje claro e incluyente	15
10. Sinergias de comunicación interna	16
10.1 Condiciones óptimas de material gráfico	16
10.2 Call to action	16
10.3 Videos	17
10.4 Uso adecuado de la marca Bogotá	17
11. Reuniones mensuales	18
12. Capacitaciones	19
13. Socializaciones	20
14. Medición de resultados	21
14.1 Informes mensuales de sinergias	21
14.2 Otras evidencias	21

El presente manual fue elaborado por la
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones
de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en mayo de 2024.

1. Objetivo general

Establecer el alcance de la Red Distrital de Comunicación Interna (RDCI) como equipo de trabajo orientado al fortalecimiento de la comunicación organizacional en el Distrito Capital.

2. Objetivos específicos

- Brindar claridad sobre el papel de la Red Distrital de Comunicación Interna en la comunicación interinstitucional en el Distrito.
- Definir parámetros y líneas de acción para la adecuada administración de la comunicación interna en la RDCI.
- Solucionar dudas acerca del alcance y funciones de la RDCI.

3. Definición

Según el Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito, la Red Distrital de Comunicación Interna es un equipo estructurado que pretende divulgar información al interior de las entidades, de manera unificada, con calidad, oportunidad, eficiencia y pertinencia.

Este equipo también facilita la transmisión coordinada y efectiva de lineamientos, estrategias y campañas, desde la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá hacia los equipos de comunicaciones de todas las entidades Distritales.

Lo anterior permite asegurar la unidad de conceptos y mensajes para que toda la administración distrital oriente sus esfuerzos hacia objetivos comunes, que favorezcan y potencien la comunicación a funcionarios, funcionarias y contratistas del Distrito y hacia la ciudadanía.

4. Funciones de la Red

- Definir estrategias para el desarrollo conjunto de acciones, productos y campañas internas.
- Apoyar a nivel distrital la divulgación interna de los programas, iniciativas y demás acciones lideradas por la Alcaldía Mayor.
- Apoyar la divulgación de campañas de interés general para el talento humano distrital que provengan de las diferentes entidades del Distrito.
- Presentar planes, proyectos, estrategias y avances sectoriales en materia comunicacional.
- Fijar mecanismos de comunicación para las personas que hacen parte de la Red, a través de los cuales desde la coordinación de la Red se brinde asesoría a las entidades, se facilite y lidere el trabajo en equipo, se socialicen logros, avances, lineamientos, políticas y estrategias acordados y adoptados al interior de esta, en todo el Distrito.
- Recopilar y mantener disponibles las evidencias de gestión realizada por las entidades como respuesta a las solicitudes realizadas desde la Red, como evidencia para apoyar las respuestas de las entidades a PQRS, derechos de petición, oficios y demás solicitudes.

5. Canales de comunicación con las entidades

Para garantizar una comunicación fluida entre la coordinación de la Red Distrital de Comunicación Interna y las entidades, se definieron los siguientes medios:

5.1 Correo electrónico

Este es el medio a través del cual se emiten las comunicaciones oficiales de la Red, como las solicitudes de divulgación de sinergias, citaciones, directrices, lineamientos, solicitudes, entre otros.

Las comunicaciones que llegan a través de este medio son de estricto cumplimiento y gestión.

5.2 Grupo de WhatsApp

A través de este medio, la coordinación de la Red dinamiza la comunidad, atiende dudas generales, apoya el coworking entre entidades, refuerza mensajes y anuncia o alerta sobre los envíos más importantes que llegarán a través de correo electrónico.

De igual manera, este grupo es un espacio de interacción y trabajo en equipo entre entidades, quienes se contactan, publican invitaciones, actividades, iniciativas o campañas que, si bien son de interés para algunos sectores, no alcanzan a ser sinergias internas de cumplimiento para todos. El propósito es apoyarse, colaborar y mantener al equipo enterado de las novedades.

5.3 Atención personalizada

Las entidades cuentan con atención vía telefónica, por correo electrónico, mensajes directos vía WhatsApp o reuniones virtuales, a través de Teams, con la coordinación de la Red, para aclarar dudas, solicitar información, apoyo o asesoría, según sea su necesidad.

5.4 Boletín semanal

Todos los viernes, la coordinación de la Red envía un boletín semanal con el resumen de las campañas e iniciativas vigentes para divulgación. El propósito es mantener informadas a las personas que hacen parte de la red y que puedan garantizar que todas las sinergias y campañas sean publicadas.

Si se requiere, se podrán diseñar nuevas estrategias para envío de boletines, evitando que los envíos se conviertan en correo no deseado.

6. Servicios para las entidades distritales

- Coordinamos estrategias y sinergias distritales de comunicación interna.
- Facilitamos espacios virtuales de intercambio y cocreación entre entidades.
- Apoyamos el desarrollo de capacitaciones virtuales para equipos de comunicaciones del Distrito.
- Coordinamos socializaciones de campañas, líneas gráficas, manuales de marca, etc.
- Brindamos asistencia en la recolección de evidencias para dar respuesta a derechos de petición, oficios, solicitudes de entes de control y demás requerimientos asociados a la divulgación de campañas internas distritales.

7. Equipo humano

Bajo la coordinación de la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, la Red está conformada por las y los líderes de las comunicaciones internas en las entidades distritales del sector central y sector descentralizado del Distrito Capital, así:

Sector	Entidad
Gestión Pública	Secretaría General - SG
	Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC
	Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
	Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
	Agencia Analítica de Datos - Ágata
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno - SDG
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda - SDH
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
	Lotería de Bogotá
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación
Desarrollo económico, industria y turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
	Instituto Distrital para la Economía Social - IPES
	Instituto Distrital de Turismo - IDT
	Invest in Bogotá
Educación	Secretaría de Educación del Distrito
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
	Agencia Atenea

Sector	Entidad
Salud	Secretaría Distrital de Salud
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
	Instituto distrital de ciencia, biotecnología e innovación en salud - IDCBIS
	Capital Salud EPS-S
Integración social	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
Cultura, recreación y deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
	Bibliored
	Canal Capital
Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA
	Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
	Empresa de Transporte de Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.
	Terminal de Transporte S.A.
	Empresa Metro de Bogotá S.A.
	Operadora Distrital de Transporte ODT SAS - La Rolita

Sector	Entidad
Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat - SDHábitat
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
	Caja de Vivienda Popular - CAVP
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado EAAB-ESP
	ENEL
	Empresa de telecomunicaciones SA - ETB-ESP
	Grupo Energía de Bogotá - GEB
	Aguas de Bogotá SA - ESP
Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer
Seguridad, convivencia y justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ
	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Las personas deben ser delegadas por la o el jefe de comunicaciones de cada entidad como enlace en la Red. Las y los jefes también serán parte activa de la Red, con la opción de estar o no en el grupo, para garantizar la efectividad y cumplimiento en todas las actividades.

7.1 Notificación de nuevos enlaces

Las y los jefes de comunicaciones, o la persona delegada como enlace -con copia a su jefe inmediato-, deberán enviar un correo electrónico a la coordinación de la Red con la novedad de su vinculación.

En dicho correo se debe especificar qué persona sale de la Red, qué persona ingresa y se debe incluir correo electrónico institucional para ser agregado a la base de datos de envío de correos, así como el número de celular para que se una al grupo de la Red en WhatsApp. Este acto indica que libre y voluntariamente desea hacer parte de la red y que no existe oposición para ser receptor de mensajes o datos en su respectiva cuenta de mensajería instantánea.

7.2 Inducción

Todas las personas que se sumen como enlace de una entidad en la Red Distrital de Comunicación Interna recibirán inducción personalizada, para que desde su llegada conozcan todos los detalles y procesos de la Red, así como las responsabilidades y beneficios de ser parte de este equipo distrital.

7.3 Responsabilidades de los enlaces

Los enlaces tendrán la responsabilidad de realizar una gestión diligente respecto a:

- Divulgación de sinergias, campañas e iniciativas enviadas a través de la Red.

- Apoyo en la resolución de dudas de las demás personas del equipo distrital.
- Apoyo cuando se le incluya en un equipo de trabajo designado para adelantar actividades puntuales o crear estrategias de comunicación institucional con subgrupos de la Red.
- Vocería en su equipo de trabajo interno para citación a capacitaciones, convocatorias, socializaciones e implementaciones coordinadas desde la Oficina Consejería de Comunicaciones a través de la Red Distrital de Comunicación Interna.
- Gestión con otras dependencias de su entidad para producción y optimización de campañas, capacitaciones, charlas, etc.
- Asistencia y participación en reuniones virtuales y presenciales citadas a través de la Red.
- Entrega oportuna de evidencias, informes, contenidos, campañas y listados, entre otros.
- Atender los llamados de la coordinación de la Red para facilitar, mejorar, potenciar o crear nuevas estrategias.

8. Audiencia objetivo

Las acciones de la Red Distrital de Comunicación Interna están dirigidas a tres grupos específicos:

- Empleadas y empleados públicos de carrera administrativa, y de libre nombramiento y remoción, de los niveles asistencial, técnico y profesional, que conforman las entidades del Distrito Capital.
- Contratistas.
- Visitantes a las entidades.

9. Medios de divulgación

La Red Distrital de Comunicación Interna utiliza los medios de comunicación interna disponibles en las entidades distritales. Entre ellos se cuentan:

- Fondos de escritorio (pantallas de computador)
- Mailing
- Cartelera digital vertical y horizontal
- Intranet
- Grupos de WhatsApp
- Cartelera impresa
- Yammer

Es por eso que, para crear campañas internas, se requiere un diseño específico de piezas y producción audiovisual para garantizar su publicación, por lo que, es necesario que cada jefe de comunicaciones y cada persona de la Red se encargue de la solicitud de productos de divulgación interna en los cuadros de materiales de diseño.

9.1 Medidas para piezas de comunicación interna

A continuación, se relacionan algunas de las medidas de piezas para comunicación interna utilizadas con más frecuencia:

Pieza gráfica	Ancho	Alto
Mailing	1.920 px	1.080 px
	800 px	800 px
Fondos de escritorio	1.920 px	1.080 px
	1.024 px	768 px
Cartelera digital	1.080 px	1.920 px
Banner	1.920 px	580 px
	960 px	340 px
	1.140 px	368 px
Noticias Intranet	370 px	220 px

Teniendo en cuenta que cada entidad cuenta con medios internos de diversas medidas, se solicita siempre entregar piezas base con las medidas anteriormente relacionadas y los archivos editables respectivos, para que cada equipo pueda hacer la adaptación a las medidas personalizadas.

9.2 Uso del lenguaje claro e incluyente

En la Red Distrital de Comunicación Interna se prioriza el uso de lenguaje incluyente en todas las piezas comunicativas, considerando que comunicamos para una gran diversidad de personas.

Se recomienda leer el apartado de Lenguaje Claro e Incluyente del Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital (disponible en la página web de la Secretaría General).

10. Sinergias de comunicación interna

Uno de los objetivos de la Red Distrital de Comunicación Interna es la dinamización de sinergias de comunicación interna, diseñadas y aprobadas internamente en cada entidad según su cronograma de comunicaciones, y enviadas a la coordinación de la Red mediante un formulario para su valoración y gestión.

Dentro de los espacios a diligenciar, están:

- Nombre de la campaña
- Objetivo
- Justificación
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Carpeta con material gráfico, escrito y audiovisual para compartir con las entidades.
- Enlaces para ampliar la información.

Las campañas y temas de las sinergias deben interesar a las entidades de todos los sectores, sin excepción, para que cumplan con las condiciones de una sinergia de divulgación interna.

Pueden compartirse a través del grupo de WhatsApp que no cumplan con esta condición.

Se recomienda revisar las temáticas de cada campaña con la coordinación de la Red para evaluar su pertinencia y alcance.

10.1 Condiciones óptimas de material gráfico para realizar sinergias internas

Todo el material gráfico debe incluirse en una carpeta en archivos independientes, con las siguientes condiciones:

- Piezas gráficas en .jpg o .png, en el tamaño final de salida, de acuerdo con el listado de medidas presentado en el punto 9.1.
- Archivos editables empaquetados o con los archivos de fuentes tipográficas usadas e imágenes incrustadas.

Es necesario enviar siempre los archivos editables para que las entidades que lo requieran puedan ajustar las medidas de las piezas.

10.2 Call to action

Cuando la pieza sea para mailing, siempre se debe incluir un llamado a la acción dirigido a un enlace donde se pueda ampliar la información, como una nota web, un boletín de prensa, un video o un podcast. Por dicha razón, debe ostentarse un mensaje con una frase que indique que puede conocerse más sobre el tema, por ejemplo:

- 'Clic aquí para más información'
- 'Ingresa aquí para ver el video'
- 'Amplía aquí la información'
- 'Conoce más información aquí'

Si la pieza es para pantallas y el propósito es que las personas ingresen a un sitio web, video o se conecten a una conferencia, es necesario incluir un Código QR para que las personas puedan escanear con sus celulares (En internet hay disponibles cientos de apps y sitios para crear los códigos QR de forma gratuita).

En este caso, el llamado a la acción puede ser:

- 'Escanea para más información'
- 'Escanea para ver el video'
- 'Escanea para ampliar aquí la información'

10.3 Videos

Se requiere que los videos producidos para ser divulgados en medios internos cumplan con las siguientes características:

- Formato horizontal para publicación en pantallas o carteleras digitales horizontales.
- Con créditos y cierres autorizados.
- Con subtítulos, teniendo en cuenta que las pantallas internas no tienen sonido y, en caso de tenerlo, se debe comunicar para todas las audiencias, de manera incluyente.
- Con enlaces para reproducir en plataformas externas como YouTube, ya que algunas entidades no cuentan con pantallas o aplicaciones para publicar el MP4.

10.4 Uso adecuado de la marca Bogotá

Se solicita revisar el manual de uso de la marca de nuestra ciudad para que la implementación en las piezas y videos sea la correcta. Toda pieza que tenga una implementación inadecuada de la marca será devuelta para su corrección.

Ante cualquier duda, las entidades pueden consultar con el equipo de diseño de la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

11. Reuniones mensuales

Todos los meses, en la última semana, se lleva a cabo una reunión virtual con todos los enlaces de la Red Distrital de Comunicación Interna, con el objetivo de revisar temas y directrices de la coordinación, así como para planear y socializar las campañas y estrategias de las entidades para el siguiente mes.

La asistencia a esta reunión es obligatoria, se debe llenar formato de asistencia como evidencia. Si la persona enlace no está disponible, debe delegar su asistencia a otro colaborador o servidor institucional que pueda asistir.

12. Capacitaciones

La Red es facilitadora de espacios de capacitación no solo para las personas que la componen, sino para todos los equipos de comunicación de las entidades. Por eso lidera sesiones virtuales sobre temas como:

- Derecho de Autor
- Lenguaje incluyente
- Uso de herramientas digitales
- Endomarketing
- Redacción
- Diseño

A través de ellas se impactan equipos de:

- Diseño
- Redes Sociales
- Portales web
- Audiovisuales
- Fotografía
- Comunicación interna

La citación a las capacitaciones se hace a través de las personas enlace de cada entidad, quienes deben asegurarse de la efectiva asistencia de los interesados.

Si alguna persona de la Red identifica una necesidad de capacitación, puede compartirlo con la coordinación para su evaluación y gestión.

13. Socializaciones

La Red Distrital de Comunicaciones cuenta con la estructura para citar a socializaciones virtuales a los equipos de comunicaciones de las entidades. En estas sesiones se dan a conocer los detalles de líneas gráficas, manuales de estilo, campañas de ciudad, políticas distritales y demás temas de relevancia para la comunicación interna y externa.

La citación a las socializaciones se hace por medio de las personas enlace de cada entidad, quienes deben asegurarse de la efectiva asistencia de las y los interesados.

Cada entidad que lidere uno de los temas a socializar deberá hacer la solicitud de apoyo a la coordinación de la red mediante correo electrónico.

14. Medición de resultados

Debido a la diversidad y cantidad de medios de comunicación interna del Distrito en la Red se mide el cumplimiento, resultados e impacto a través de la entrega de evidencias.

Con los informes y demás material aportado por las entidades, se crea un archivo de soporte que puede ser utilizado cuando entes de control, ciudadanía o las mismas entidades que soliciten evidencias de campañas divulgadas.

14.1 Informes mensuales de sinergias

Estos obedecen a la necesidad de contar con elementos que sustenten la gestión de cada una de las personas que componen la Red. Es por eso que el enlace de cada entidad debe entregar -durante los primeros cinco días hábiles de cada mes- un archivo que cumpla con las siguientes condiciones:

- Diligenciado en el formato institucional automatizado para los informes mensuales, disponible en la descripción del grupo de WhatsApp.
- Que contenga las cifras que corresponden a la cantidad de publicaciones realizadas y los medios utilizados.
- Que contenga las fotografías o capturas de pantalla que permitan evidenciar las publicaciones del caso.
- Que sea basado en los temas que se enviaron como sinergias internas desde el correo de la coordinación de la Red.

El informe de evidencias se recibirá mediante correo electrónico a la coordinación de la Red Distrital de Comunicación Interna, bajo los parámetros de forma y calidad que sean solicitados previamente.

El control de temas que se deben registrar en los informes y el registro de entrega por parte de las entidades se hace a través de un archivo en Excel. Todas las personas de la Red pueden consultar este registro en línea.

La coordinación de la Red hará 4 informes consolidados en el año, por cumplimiento del trimestre, así:

Meses de la medición	Socialización de informe
Primer trimestre: enero, febrero y marzo	Abril
Segundo trimestre: abril, mayo y junio	Julio
Tercer trimestre: julio, agosto y septiembre	Octubre
Cuarto trimestre: octubre, noviembre y diciembre	Enero del siguiente año

La socialización de los informes se realiza en las reuniones mensuales y mediante correo electrónico.

14.2 Otras evidencias

La coordinación de la Red puede solicitar evidencias adicionales de implementaciones solicitadas a través de esta. En ese caso, junto con la solicitud de publicación o implementación se indicará cómo y a través de qué medio se deben entregar.

LINEAMIENTOS

Red Distrital de Comunicación Interna

Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones

mayo de 2024

