

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

1. OBJETIVO

Publicar información a través de los diferentes canales oficiales de comunicación sobre aspectos misionales, actividades y hechos que se originan en la entidad con el fin de entregar información de interés a los colombianos.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de comunicación externa, continúa con el establecimiento de la viabilidad, desarrollo de la estrategia, remisión del brief comunicativo para aprobación o ajustes y finaliza con la realización y publicación de la pieza de comunicación.


3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica en el nivel central y desconcentrado a nivel de delegaciones.


4. BASE DOCUMENTAL

- Manual de Imagen Corporativa de la Registraduría Nacional del Estado Civil - COMN01.
- Formato Comunicados de Prensa - COFT03.
- Listado de asistencia - SGFT07.
- Temario del Consejo de Redacción - COFT01.
- Machote de Revista - COFT02.
- Boletín de Prensa COFT06.

5. BASE LEGAL

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1191, artículo 209.	<p>La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.</p>
Ley 1712 de 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.	Aplica toda la norma.
Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Aplica toda la norma.
Ley 1680 de 2013: Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.	Artículo 9°. Accesibilidad y usabilidad. Todas las páginas web de las entidades públicas o de los particulares que presten funciones públicas deberán cumplir con las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 9025 del 2012: Por la cual se modifica la Resolución 13829 de diciembre 12 de 2011, adicionando nuevas Políticas Informáticas.	Aplica toda la norma.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2


Resolución 1268 de 2016: Por la cual se adopta un nuevo Manual de Identidad Corporativa para la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Aplica toda la norma.
DECRETO 1010 DE 2000: Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.	Artículo 29. Oficina de Comunicaciones y Prensa. Son funciones de la Oficina de Comunicaciones y Prensa...

6. DEFINICIONES


- **Consejo de redacción:** Este es un organismo que está integrado por los periodistas y que tiene como clara misión establecer no sólo las líneas que debe seguir aquel sino también las noticias que deben publicarse o no. Los periodistas son los encargados de realizar todas esas tareas de redacción.

La palabra redacción proviene del término latino redactio y hace referencia a la acción y efecto de redactar (poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad), también permite nombrar al conjunto de redactores que trabajan para una publicación periódica.

- **Comunicado de prensa:** Es un documento que se entrega a los medios de comunicación, es un resumen de los principales puntos de una rueda de prensa o de un discurso, ó también puede ser la reacción u opinión respecto a otro hecho noticioso que tiene una connotación pública.
- **Boletín de Prensa:** Es una herramienta de comunicación escrita en las organizaciones. Este recurso se utiliza para difundir eventos, actividades e iniciativas dirigidas a los medios de comunicación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

- **Piezas de comunicación:** Una pieza de comunicación es el medio por el cual una agencia de marketing o publicidad emite un mensaje a los clientes meta. Nuestro Estudio de Diseño DMG realiza piezas de comunicación acordes para cada necesidad, marcando una clara identidad visual.
- **Informe:** El concepto de informe, como derivado del verbo informar, consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean. El informe, por lo tanto, es el resultado o la consecuencia de la acción de informar (difundir, anotar).
- **El brief: (publicitario)** es un documento, simplificado en lo más posible, que sirve como punto de partida y referencia. Para iniciar el proceso creativo de una campaña de publicidad, porque en él se resume la información necesaria, para fijar las estrategias que permitirán conseguir un objetivo de publicidad planteado. El brief también plantea la necesidad de buscar caminos y posibles soluciones a una necesidad del cliente, en este caso sería la solución a la necesidad de crear una campaña publicitaria adecuada para promocionar o posicionar un producto o servicio que busca un objetivo final como el de aumentar las ventas de un producto o servicio para de esta forma incrementar el crecimiento y desarrollo de la empresa que busca, por este medio lograr unos objetivos financieros.
- **(Comunicativo)** es un **documento escrito** utilizado para traspasar la información que se necesita para desarrollar una acción de comunicación.
- **Manual de Imagen Corporativa:** Es un documento en el que se diseñan las líneas maestras de la imagen de una compañía, servicio, producto o institución. En él, se definen las normas que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de la compañía, con especial hincapié en aquellos que se mostrarán al público.
- El manual describe los signos gráficos escogidos por la compañía para mostrar su imagen así como todas sus posibles variaciones: forma, color, tamaño, etc. En el mismo, se explica su forma, oportunidad y lugar de utilización mediante la inclusión de ejemplos gráficos. Se muestran también las normas prohibitivas de sus aplicaciones. También se incluyen los colores y las tipografías corporativas.
- **Machote:** Es un prototipo del temario de la revista, para que los periodistas puedan determinar los artículos a trabajar, el responsable de cada uno de ellos y el número de páginas con su respectiva distribución.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


- Ninguna dependencia de la entidad en sus niveles central o desconcentrado podrá contratar o desarrollar productos informativos sin la aprobación de la oficina de comunicaciones y prensa.
- Los comunicados de prensa deben estar aprobados por el Registrador Nacional y/o por el jefe de oficina de comunicaciones y prensa.
- Cuando se requiere adelantar alguna estrategia de comunicación externa en las Registradurías municipales, estas coordinaran los requerimientos a través de las Delegaciones Departamentales.
- Dependiendo la naturaleza de la estrategia de comunicación externa y si la entidad lo considera podrá evaluar el impacto de la misma.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	¿LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EXTERNAS ES REALIZADA DE MANERA DIRECTA POR LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA? Si: Ir actividad No. 2 No: Ir actividad No. 4	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa		Correo y otras formas de solicitud (Chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	REALIZAR IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Mediante el monitoreo de medios masivos de comunicación, el análisis de redes sociales de la entidad, de los informes de gestión, de las PQRS, buzones de sugerencias, página web y la atención presencial, lo solicitado por otras dependencias (elecciones atípicas, campañas de identificación), se consolida la información y se establecen necesidades de comunicación.	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Consejo de redacción	Correo remitido por el servidor encargado de monitoreo a las diferentes dependencias de la entidad
3	ESTRUCTURAR INFORME DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE FUENTES PROPIAS Por solicitud en las redes sociales, por escritos enviados por los colombianos (as), manifestaciones atendidas por teléfono, por solicitud de diferentes dependencias (Chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.). Ir actividad No. 5	Semanalmente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de la recepción de correos y mensajes	Correo o escrito remitido por el colombiano o la dependencia
4	IDENTIFICAR NECESIDADES DE MANERA DIRECTA POR LAS DEPENDENCIAS DE LA RNEC La dependencia origen a través del Servidor designado para el monitoreo de medios, análisis de PQRS, realizará un análisis de la información contenida, para lo cual estructurará un informe del		Oficina de Comunicaciones y Prensa		Reporte de monitoreo de medios

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	monitoreo de medios el cual será entregado al Jefe de la Dependencia para el respectivo análisis.				
5	<p>REALIZAR SOLICITUD DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN</p> <p>Resultado del análisis de identificación de necesidades de comunicación ya sea por parte de la Oficina de Comunicaciones y Prensa o de manera directa por las dependencias, y en aquellos casos que se considere desarrollar una estrategia para fortalecer las necesidades, la dependencia origen de la necesidad, remitirá a la Oficina de Comunicaciones y Prensa a través del Jefe de la misma, un requerimiento para desarrollar una estrategia de comunicaciones.</p> <p>Esta solicitud de estrategia será remitida al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa quien la asignará al Servidor respectivo de la dependencia.</p> <p>Nota 1: La solicitud enviada por correo tendrá como mínimo la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades con su respectiva fuente. • Explicación del por qué desarrollar la estrategia de comunicación. • Fecha, mensaje a comunicar. 		Oficina de Comunicaciones y Prensa		Comunicación remitida al Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor designado de contacto en las dependencias o en las delegaciones departamentales o distrital. • Cantidades. <p>Nota 2: No todas las solicitudes de estrategias de comunicación externa pueden ser desarrollados o aceptadas, la viabilidad dependerá de factores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos. • Tiempo. • Capacidad instalada. • Impacto de la misma. • Cantidades. 				
6	<p>ELABORAR EL BRIEF COMUNICATIVO</p> <p>El Servidor responsable de la Oficina de Comunicaciones y Prensa con base en la información remitida por la dependencia origen, elaborará el brief comunicativo, en el cual se presentará el prototipo o modelo de la estrategia de comunicación que se desarrollará.</p>		Oficina de Comunicaciones y Prensa	Brief	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

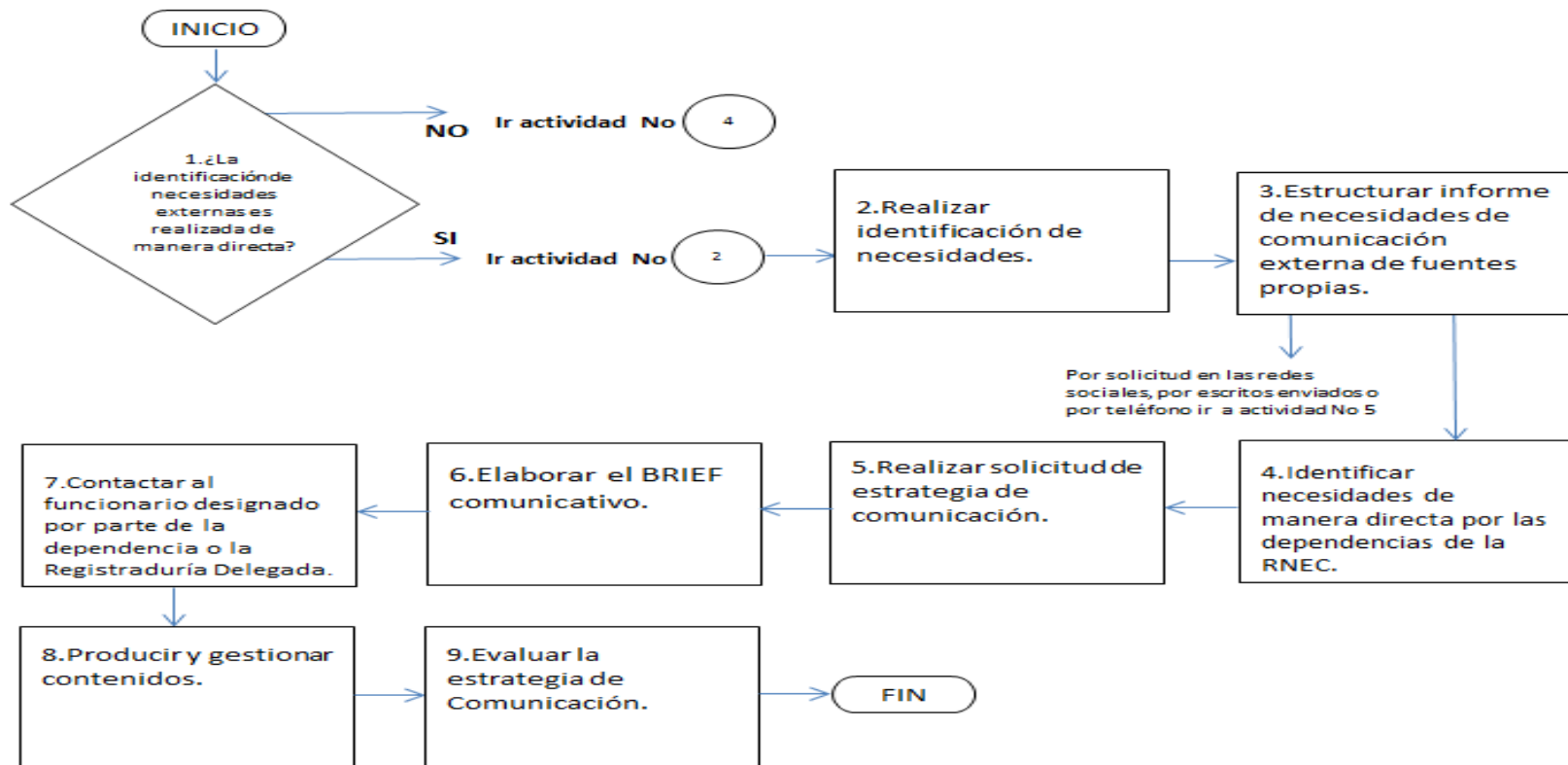
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	<p>CONTACTAR AL FUNCIONARIO DESIGNADO POR PARTE DE LA DEPENDENCIA O LA REGISTRADURÍA DELEGADA</p> <p>El Servidor responsable de establecer la viabilidad y desarrollar la estrategia por parte de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, contactara vía telefónica o electrónica al servidor de la dependencia o la Registraduría Delegada, designado para dar trámite a la necesidad y remitirá el brief comunicativo.</p> <p>El funcionario designado de la dependencia en donde se originó la necesidad, presentará al jefe de la dependencia, el brief para su aprobación o ajustes necesarios.</p> <p>Una vez el documento ha sido revisado y ajustado se remitirá vía correo al servidor de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.</p>	Diario	Oficina de Comunicaciones y Prensa		Cada uno de los productos realizados (revista, cápsulas, comunicado y/o boletín de prensa, campaña, etc.
8	<p>PRODUCIR Y GESTIONAR CONTENIDOS</p> <p>Con la aprobación respectiva, la Oficina de Comunicaciones y Prensa, procede al diseño de la pieza, para los casos que corresponda a comunicado y/o boletín de prensa o mensaje de redes sociales, se redacta y se remite al respectivo medio masivo para su divulgación.</p>		Oficina de Comunicaciones y Prensa		


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Para aquellos casos en que la pieza corresponda a una pieza visual se diseña y se le presenta a la dependencia líder de la necesidad para su respectiva aprobación o ajuste, consolidada la pieza se remite a impresión, publicación o divulgación según sea el caso.</p> <p>Durante la ejecución de los contenidos se realiza el respectivo seguimiento y monitoreo, determinando el nivel de consulta y entendimiento por parte de los usuarios.</p>				
9	<p>EVALUAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN</p> <p>Dependiendo la naturaleza de la estrategia se podrá establecer el impacto de la misma.</p>		Oficina de Comunicaciones y Prensa	Medición del impacto de la comunicación	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN


El diseño y ajuste de las piezas de comunicación se presentan en tiempos diferentes, debido a la duración y alcance de la campaña, como se enuncia a continuación:	
Comunicados y/o boletines de prensa	De acuerdo con la necesidad
Administración de sitio web	1 día
Protocolo y logística de eventos	1 vez al mes, por lo menos
Administración y actualización de redes sociales	1 día
Revista	30 días
Cápsulas	Duración del contrato (vence 31 de diciembre)

11. ANEXOS

N.A.

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Se fusionaron los procedimientos de elaboración de comunicados de prensa, administración del sitio Web de la entidad, protocolo y logística de eventos, Administración y actualización de las redes sociales, elaboración del material impreso.	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	09/08/2016	0
Inclusión de correo y otras formas de solicitud (chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	21/08/2019	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	2

Modificación del formato comunicado de prensa COFT03 Inclusión del formato Boletín de prensa COFT06	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	28/01/2020	2
--	--	------------	---

ELABORÓ: Diana del Pilar Ordoñez Franco Técnico Operativo Oficina Comunicaciones y Prensa	REVISÓ: Javier Felipe Sánchez Iregui Jefe Oficina Comunicaciones y Prensa	APROBÓ: Javier Felipe Sánchez Iregui Jefe Oficina Comunicaciones y Prensa
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Teheran Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe Oficina de Planeación
FECHA: 24/01/2020	FECHA: 28/01/2020	FECHA: 28/01/2020