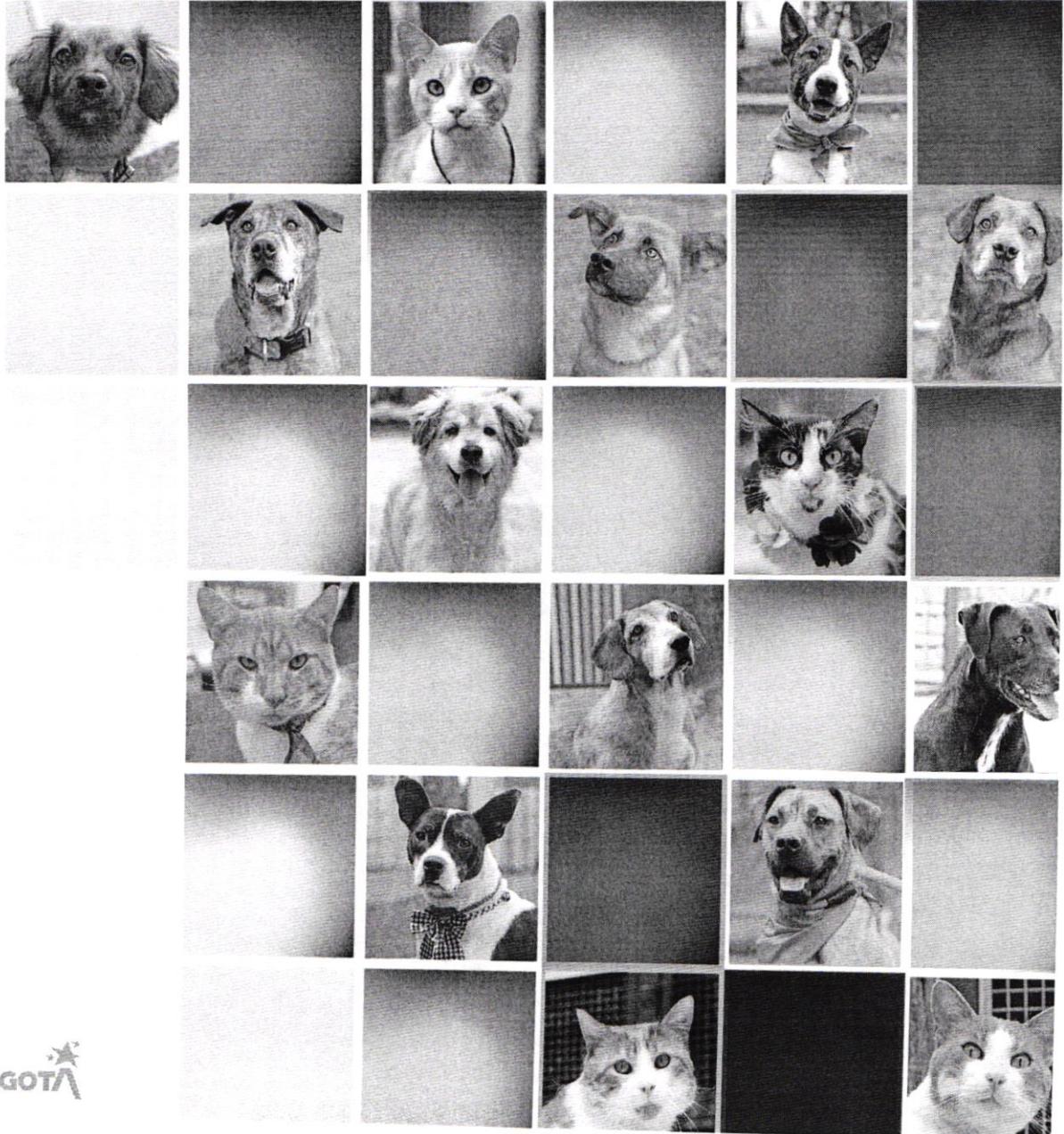
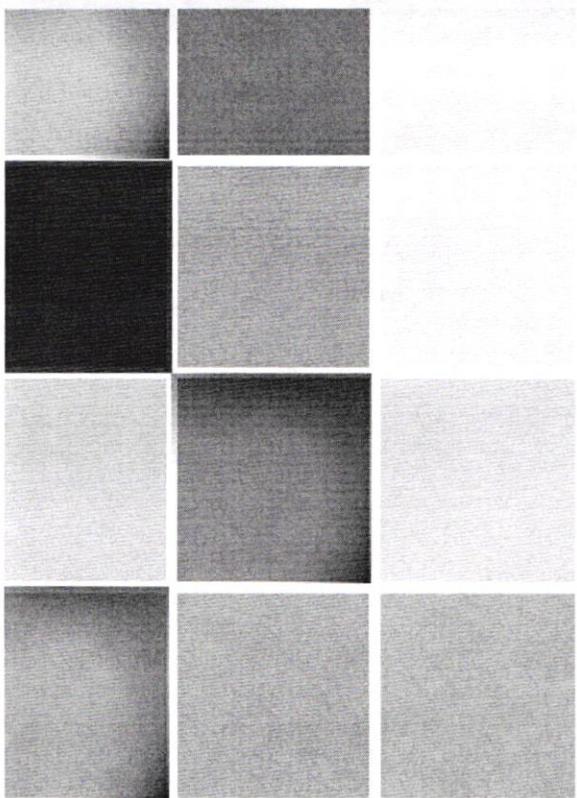


MANUAL DE COMUNICACIONES



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

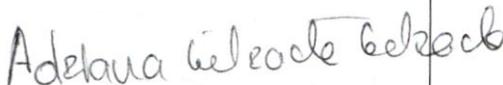


	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

CONTROL DE CAMBIOS

No. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
029	16/08/2018	01	Adopción del manual
021	14/06/2022	02	<p>Inclusión en el Manual de las orientaciones establecidas en el documento técnico "Lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente" del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital:</p> <p>Se actualiza el numeral 5 y se crea el capítulo 9 recomendaciones y sugerencias para la aplicación del lenguaje incluyente.</p>

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Catalina María Cruz Rodríguez Andrea del Pilar Espinosa	Nombre: Ingrid Torres Rodríguez Sara Sofía Lancheros Ramírez	Nombre: Adriana Estrada Estrada.
Firma:  ANDREA ESPINOSA	Firma:  Sara Sofía Lancheros Ramírez	Firma: 
Cargo: Profesional Especializado Comunicaciones Contratista Profesional Universitario Cod. 219 Grado 02 Dirección General Oficina de Comunicaciones	Cargo: Jefe Oficina Asesor de Planeación Profesional especializada Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Directora General Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	3
3.	INTRODUCCIÓN	3
4.	CONTEXTO GENERAL	4
5.	MARCO NORMATIVO NACIONAL	5
6.	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	7
7.	LINEAMIENTOS DE POLÍTICA	7
8.	DEBERES Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN	11
9.	LENGUAJE INCLUYENTE	12
10.	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O INTERNA	17
11.	COMUNICACIÓN INFORMATIVA O EXTERNA	20
12.	MANEJO DE LA INFORMACIÓN	23
13.	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	24

1. OBJETIVO

Objetivo general

Diseñar los lineamientos generales de las comunicaciones del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA.

Objetivos específicos

- a. Definir los protocolos de comunicación interna y externa que faciliten la entrega de la información a cada público
- b. Diseñar una política de comunicación que permita generar puentes de opinión entre la ciudadanía y la entidad.
- c. Incluir pautas de uso y manejo del lenguaje incluyente.
- d. Promover a través de la comunicación un sentido de pertenencia y apropiación de la cultura organizacional.
- e. Desarrollar los procedimientos para la entrega de la información a los medios de comunicación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

- f. Orientar a los servidores que son voceros oficiales de la entidad, sobre su responsabilidad al difundir información a la opinión pública.

2. ALCANCE

Diseñar e implementar estrategias para fomentar una comunicación efectiva a las partes interesadas del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, dándolos a conocer a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la institución buscando el fortalecimiento de los temas divulgados en la entidad.

3. INTRODUCCIÓN

Comunicar y visibilizar los programas y proyectos de una institución es la garantía para que una sociedad pueda informarse de las políticas y programas que brindan los gobiernos locales o nacionales. Si no hay comunicación, las personas pierden la oportunidad de acceder a los servicios y beneficios que se les otorgan y la entidad se queda sin desarrollar los programas diseñados para beneficio de la ciudadanía. Gracias al recurso de las tecnologías de la información y la comunicación, hoy es posible que la gestión de una entidad beneficie a los seres sintientes y a mayor cantidad de personas en un sinnúmero de lugares. Sin embargo, es necesario comunicar de manera estratégica y tener lineamientos generales de política de comunicación para que la información llegue de manera asertiva y efectiva a todos los públicos.

El presente documento tiene como fin diseñar la Política de Comunicaciones del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal- IDPYBA, para su público interno y externo.

Los lineamientos de comunicación se trazarán en articulación con las áreas misionales de la entidad, para identificar las metas y sus actividades a corto, mediano y largo plazo, e incorporarlas a las estrategias de comunicación y campañas de difusión; las cuales tendrán como objetivo sensibilizar e incidir en el comportamiento de las personas para proteger, cuidar y respetar a los animales.

El área de Comunicaciones actúa desde dos líneas de trabajo: la comunicación interna a partir del manejo de contenidos claros y sencillos que logren generar sentido de pertenencia y que acerquen a los colaboradores a la misionalidad de la entidad, y una segunda línea para la comunicación externa que agrupa las relaciones con medios masivos; periodistas, gremios y entidades públicas y privadas. De esta forma se producirán las estrategias de comunicación que incluyan campañas de promoción, prevención, pedagógicas e informativas, los boletines de prensa, piezas gráficas, material POP y los contenidos audiovisuales que posicionarán a la entidad como una de las más destacadas del Distrito Capital.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Central de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Los canales de difusión serán: redes sociales, página web institucional y medios de comunicación.

Para lograr dichos objetivos es necesario seguir unos lineamientos, aplicando métodos de planeación estratégica y procedimientos pertinentes que faciliten el trabajo y generen resultados efectivos.

El presente manual describe cómo se deben coordinar interna y externamente los procesos comunicativos, los lineamientos básicos para cualquier actividad y la manera adecuada de difundir en medios de comunicación los aciertos de la entidad y la respuesta a la ciudadanía. Así mismo, ofrece pautas y protocolos para la realización de solicitudes al área de comunicaciones y reglas para la celebración de eventos institucionales.

4. CONTEXTO GENERAL

Contexto Internacional

En el escenario internacional existe una marcada tendencia a legislar en materias referentes al derecho animal. Reino Unido, por ejemplo, cumple más de un siglo con normas referentes al trato que debe darse a los animales, Alemania elevó en 2002 a rango constitucional la protección a los animales; Italia también incluyó la protección animal en su constitución; Francia, por su parte, reconoció a los animales de compañía como sujetos de derechos. También muchos otros países en diferentes formas y medidas han protegido a los animales. Ejemplos de ella son Noruega, Suecia, Polonia, Suiza, Australia, Filipinas, Egipto, Estados Unidos, México, Nicaragua, Argentina, Chile, Perú y Puerto Rico, entre otros.

En América Latina, Bolivia y Ecuador tienen los estándares más altos en cuanto a protección del ambiente y su fauna, pues desde los textos constitucionales se tuvo en cuenta el cuidado de la tierra, denominándola como "Pachamama" y otorgándole derechos que se pueden reclamar sin que exista un daño directo a determinada persona.

Se toma como fundamento legal internacional la Declaración Universal de los Derechos de los Animales.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO estableció en 1977 la Declaración Universal de los Derechos de los Animales así:

Artículo 1. Todos los animales nacen iguales ante la vida y todo animal tiene derecho a ser respetado.

Artículo 2. El hombre en cuanto es especie no puede atribuirse el derecho a exterminar a los otros animales o explotarlos violando sus derechos, tiene la obligación de poner sus conocimientos al servicio de los animales.

Todos los animales tienen derecho a la atención, a los cuidados y a la protección del hombre. Tienen los mismos derechos a la existencia.

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Artículo 3. Ningún animal será sometido a malos tratos ni a actos crueles. Si la muerte de un animal es necesaria, debe ser instantánea e indolora y no generadora de angustia.

Artículo 4. Todo animal perteneciente a una especie salvaje tiene derecho a vivir en libertad, en su propio ambiente, incluso aquellos que tienen fines educativos; es contrario a este derecho.

Artículo 5. Todo animal perteneciente a una especie que viva tradicionalmente en el entorno del hombre tiene derecho a vivir.

Artículo 6. Todo animal escogido por el hombre como compañero tiene derecho a que la duración de su vida sea conforme a su longevidad natural. El abandono de un animal es un acto cruel y degradante.

Artículo 7. Todo animal de trabajo tiene derecho a una limitación razonable de tiempo e intensidad de trabajo y alimentación reparadora y de reposo.

Artículo 8. La experimentación animal que implique sufrimiento físico o psicológico es incompatible con los derechos de los animales ya sea de experimentos médicos, científicos o comerciales, Las técnicas alternativas de experimentación deben ser desarrolladas.

Artículo 9. Los animales criados para la alimentación deben ser nutridos, alojados, transportados y sacrificados sin causarles dolor ni ansiedad.

Artículo 10. Ningún animal será explotado para esparcimiento del hombre, la exhibición de los animales es incompatible con la dignidad del animal.

Artículo 11. Todo acto que implique la muerte innecesaria de un animal es un biocidio, es decir, un crimen contra la vida.

Artículo 12. Todo acto que implique la muerte de un gran número de animales salvajes es un genocidio, es decir, un crimen contra la especie.

Artículo 13. Un animal muerto debe ser tratado con respeto. Las escenas violentas en las que haya víctimas animales deben ser prohibidas en el cine y en la televisión, salvo si ellas tienen como fin dar muestra de los atentados contra los derechos del animal.

Artículo 14. Los organismos de protección y salvaguarda de los animales deben ser representados a nivel gubernamental. Los derechos de los animales deben ser defendidos por la ley, al igual que los derechos del hombre.

5. MARCO NORMATIVO NACIONAL

Constitución Política de Colombia 1991

Título II, Capítulo 1, Artículos 20 y 73. "Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

“Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional”.

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”.

Directiva 005 de 2005 “Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicables a las entidades del Distrito Capital”.

Ley. 84. de 1989, que adoptó el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y creó unas contravenciones en relación con el maltrato animal, consagra en su artículo 1o que: “(...) los animales tendrán en todo el territorio nacional especial protección contra el sufrimiento y dolor, causados directa o indirectamente por el hombre.”

Acuerdo 531 de 2013, artículo 10, se implemento el “Centro de Protección y Bienestar Animal del Distrito Capital, el cual se encargará de recibir los animales domésticos de compañía en condición de desprotección o cuando sean decomisados, abandonados, capturados, rescatados, para brindarles protección, esterilización, vacunación.” Así mismo, en su artículo 2o determinó que: “a Administración Distrital se encargará de definir las funciones del Centro de Protección y Bienestar Animal.”

Acuerdo 532 de 2013, artículo 1o, se establecieron “os lineamientos para la formulación de la Política Pública que garantice la protección y el bienestar de los animales de las diversas especies que habitan el territorio distrital, articulando para ello a los sectores de la Administración Distrital, la Policía Metropolitana y la sociedad en general”.

Decreto 242 de 2015. Se adopta la Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal 2014 2038, la cual busca transformar la relación entre la población y los animales hacia una cultura del buen trato y respeto

Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras para Bogotá, 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos”.

La Ley 1774. de 2016, “Por la cual se modifica el Código Civil, la Ley 84 de 1989, el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y se dictan otras disposiciones” estableció, entre otros aspectos, normas para la protección de los animales, otorgándoles la categoría de seres sintientes, Igualmente; tipificó algunas conductas relacionadas con el maltrato animal y aumentó las multas de la Ley 84 de 1989

Decreto 546 del 7 de diciembre de 2016 “Por medio del cual se crea el Instituto Distrital Protección y Bienestar Animal”.

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Acuerdo 237 de 2017 “Por el cual se modifica el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos de Gastos e Inversiones del Distrito Capital 2017, con el fin de asignarle presupuesto al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal”.

Acuerdo 371 de 2009 “Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas LGBT y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 062 de 2014 “Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.

Acuerdo 761 de 2020 artículo 6 Enfoques.

“Los enfoques que se desarrollan a continuación determinan la manera como desde la Administración se comprenden y atienden las realidades de quienes habitan el Distrito Capital y su región; por lo tanto, le permiten al gobierno distrital de manera estratégica tratar las distintas problemáticas reconociendo las diferencias de los individuos, las familias, el género, la inclusión y la cultura ciudadana, a la luz del ejercicio del servicio público y la participación ciudadana.”

6. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

El Instituto desarrolla estrategias para consolidar la imagen institucional a través de la comunicación interna y externa, divulgando y posicionando los proyectos, programas, mejoras y gestión de los procesos de la entidad, garantizando la participación ciudadana para ser así una entidad incluyente y comprometida con todas las partes interesadas del IDPYBA.

7. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

La Dependencia de Comunicaciones tiene dos líneas mediante las cuales define todo su accionar: la comunicación organizacional o interna y la comunicación informativa o externa.

La Dependencia de Comunicaciones, con la participación del nivel directivo, recoge, acopia, recauda y canaliza los insumos internos y externos con el propósito de mantener un flujo permanente de información, para los públicos objetivos.

La comunicación interna es aquella información que fluye para sí, a través de unos canales definidos proporcionados por la entidad para afianzar la comunicación abierta entre los servidores públicos, fortaleciendo el sentido de pertenencia, las relaciones de diálogo y la colaboración, basados en los planteamientos estratégicos y los postulados del marco ético institucional para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES			
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0		

Comunicar y divulgar internamente es una tarea para generar espacios de confianza, transparencia y el mejoramiento del clima organizacional,

La comunicación externa es aquella información que fluye para quienes no hacen parte de la entidad o la ven como una guía generadora de contenidos de impacto y mantener informado a las partes interesadas de las acciones que desarrolla el Instituto.

7.1. La información es un bien colectivo

Siendo la información un bien colectivo, indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal se fomenta la producción y circulación fluida de la misma en todos los niveles, mediante la descripción de los lineamientos específicos incluidos en el presente manual de comunicaciones, de forma tal que se garantice su adecuada socialización y retroalimentación.

La imagen corporativa debe posicionarse con pulcritud y respeto, sin manipulaciones y respondiendo al Manual de Identidad Visual de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ninguna pieza gráfica de la entidad o publicación podrá ser producida, usada, divulgada o reproducida sin que cuente con el visto bueno de la Dependencia de Comunicaciones,

Con el fin de erradicar el rumor y la distorsión de la información, la Dependencia de Comunicaciones dispondrá de los medios, los canales y los espacios para difundirla oficialmente en las diferentes instancias. y niveles de la entidad.

La difusión de la información de interés para los servidores tendrá carácter permanente a través de los diferentes medios y espacios establecidos para ello y estará consignada en los documentos establecidos.

En el Instituto se fortalece el trabajo en equipo a través de un adecuado manejo de los recursos y métodos, y una clara definición de pautas, con lo cual se favorecerá la producción del conocimiento asociado al cumplimiento de la misión.

El IDPYBA facilita a los equipos de trabajo los recursos, métodos y las pautas que les permitan utilizar el acervo documental institucional para generar información y producir nuevo conocimiento.

La Intranet debe implementarse al interior de la entidad con una línea editorial que responda a los parámetros establecidos por la Dependencia de Comunicaciones, con ética, respeto e información clara y oportuna. Es una herramienta de apoyo fundamental para el manejo de la información institucional con miras a su fortalecimiento y centro de consulta para los asuntos internos del Instituto.

7.2. El carácter de la comunicación organizacional

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

La comunicación organizacional en la entidad está caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia, por el establecimiento de relaciones de diálogo y la colaboración de los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional. Para ello; la entidad normaliza y estandariza el proceso de gestión de comunicaciones que define la operatividad de los objetivos y propósitos comunes a todos los servidores públicos.

Para garantizar la adecuada circulación de la información, la Dependencia de Comunicaciones diseña, implementa y promueve las estrategias de comunicaciones con periodicidad y tiene como objetivo visibilizar las acciones misionales de la entidad:

Todos los servidores conocerán, compartirán, participarán y contribuirán en los programas estratégicos de la entidad, a través de la comunicación organizacional como instrumento básico de enlace fluido y permanente.

Con el fin de garantizar la oportuna participación de los servidores, la entidad institucionaliza los espacios necesarios para la retroalimentación de la información.

El adecuado manejo de la imagen institucional y de la filosofía de la entidad, es el fundamento a través del cual se fortalece el sentido de pertenencia entre los servidores, beneficiando el clima organizacional y garantizando el cumplimiento de la misión.

El Instituto promueve al interior de la entidad el correcto uso del Manual de Imagen Institucional del Distrito con el fin de respetar y fortalecer la imagen institucional.

La comunicación es el instrumento para difundir, asimilar y retroalimentar los componentes de la filosofía de la entidad.

Todos los servidores participan en el proceso de retroalimentación de la filosofía organizacional en forma permanente, a través de los diferentes medios y espacios dispuestos para ello por la entidad (comités directivos, mesas de trabajo, plan de medios, correo electrónico, entre otros).

La Dependencia de Comunicaciones con cierta periodicidad realiza encuestas sobre los contenidos, piezas gráficas y material audiovisual, para medir y mejorar los mensajes al interior del Instituto.

7.3. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, atiende y orienta a la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, correo electrónico proteccionanima@alcaldiabogota.gov.co, página web institucional www.proteccionanimalbogota.gov.co, o de manera presencial en las instalaciones de la entidad,

La comunicación externa se consolida en el entendido que la administración pública presta un servicio a la ciudadanía y cumple con los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos a través de la pedagogía ciudadana; la rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

organizaciones de la sociedad civil con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional:

La entidad maneja una comunicación de doble vía con la ciudadanía para atender los requerimientos y necesidades, dando oportuna respuesta a las inquietudes que se presenten en favor de los animales o aspectos administrativos.

La rendición de cuentas a las partes interesadas está enmarcada en el sano propósito de la transparencia, la claridad y la publicidad de los actos del servidor público.

7.4. Vocerías institucionales

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal tiene como voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios, al director(a) que es la cabeza visible de la entidad y es el portador oficial de la información o en su defecto, a quien delegue de acuerdo con la pertinencia en el tema.

Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional debe ser consecuente con la filosofía de la entidad, donde se reflejen los valores, los principios, la misión y el carácter proactivo de ella y citando las fuentes que originan la información, si así fuere necesario.

7.5. Relaciones con los medios de comunicación

La relación con los medios de comunicación es responsabilidad de la Dependencia de Comunicaciones, tiene carácter institucional y está basada en principios de veracidad, libertad y publicidad, mediante la convocatoria permanente a ruedas de prensa, emisión de boletines de prensa, contenido permanente en redes sociales y material audiovisual sobre la operación en territorio del Instituto

La Dependencia de Comunicaciones y la Dirección son los encargados de coordinar la difusión de los resultados de la gestión.

La Dependencia de Comunicaciones es el puente que une y conecta a la entidad con los medios de comunicación masiva, bien sea para la divulgación de la información o para la difusión de acciones institucionales.

La Dependencia de Comunicaciones es responsable de editar y aprobar todo tipo de información de carácter oficial, como informes especiales, documentos técnicos, textos, comunicados de prensa, ayudas de memoria, avisos de prensa, mensajes para campañas, presentaciones institucionales, piezas visuales, y audiovisuales, etc., para ser entregadas y divulgadas en los medios de comunicación o a las partes interesadas.

Las relaciones con los medios de comunicación masiva son de carácter institucional, coordinadas por la Dependencia de Comunicaciones y no se deben afectar por tendencias políticas o intereses

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

particulares, sin privilegio exclusivo de la información para ningún medio en especial. Estas relaciones están basadas en el respeto por los medios masivos y alternativos de comunicación, la libertad, la publicidad, la imparcialidad y la autonomía de la entidad.

La Dependencia de Comunicaciones debe ser objetiva, oportuna y justa en la entrega de la información a los medios de comunicación.

8. DEBERES Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

A continuación, se enuncian deberes y principios de la comunicación en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal que respondan a las necesidades informativas de la entidad.

8.1. Confianza y reconocimiento

La confianza es la máxima aspiración de la comunicación, por ello, se construye desde todas las acciones y mensajes generados, y se logra entregando una información clara y oportuna a las personas usuarias y beneficiarias de los servicios que ofrece el Instituto.

8.2. Integralidad, transparencia y oportunidad

Los servicios que ofrece el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal son integrales, transparentes y oportunos. Estos principios marcan las acciones de una dirección pulcra que entiende la comunicación y la información como un derecho de todas las personas.

8.3. Coordinación interinstitucional

Permite optimizar y garantizar el buen uso y administración de los recursos públicos, mejorando la calidad de vida de las personas, sumando esfuerzos, maximizando acciones y potencializando los recursos humanos; en el marco de las funciones que desarrolla la entidad.

8.4. Difusión

El Instituto brindará todos los instrumentos de información de sus servicios y actividades a la comunidad y a la ciudadanía, atendiendo de esta manera el mandato constitucional que establece la información como un derecho.

8.5. Unidad y coherencia

Este principio defiende que la identidad corporativa del Instituto debe ser respetada y atendida en todas las piezas comunicacionales impresas, audiovisuales y digitales que se elaboren. Por otra parte, los mensajes deberán guardar coherencia y nunca se prestarán a equívocos o contradicciones entre una y otra área o dependencia,

8.6. Respeto

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Acogiéndose al Código de Integridad del IDPYBA, el respeto es un valor institucional donde se reconoce, valora, y se trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

8.7. Espíritu de colaboración

La colaboración y la solidaridad son valores fundamentales para que la comunicación logre ser efectiva tanto para el proceso interno como externo.

9. LENGUAJE INCLUYENTE

Con el paso del tiempo todas las formas de relacionamiento del ser humano evolucionan y la comunicación no es la excepción. Si bien es imperativo propender por el respeto de la diferencia entre los seres humanos, esto no debe llevar a fomentar la discriminación que nace de la desigualdad.

De acuerdo con Guichard(2018)¹, “Uno de los mecanismos de reproducción de los estereotipos que discriminan e invisibilizan a las mujeres es el lenguaje, que es el espejo de nuestras prácticas socioculturales.” y esto se aplica a todos los grupos que integran la sociedad.

Surge entonces la necesidad de implementar directrices en la comunicación institucional, con el propósito de cerrar las brechas de desigualdad y no perpetuar formas de discriminación que impidan o limiten la garantía de los derechos de las personas debido a características basadas en su etnia o raza, orientación sexual, identidad de género, creencia religiosa, ubicación geográfica, discapacidad, situación socioeconómica, etc.

El androcentrismo, como lo define la RAE es la “Visión del mundo y de las relaciones sociales centradas en el punto de vista masculino”, y este aplicado al lenguaje conlleva la invisibilización y exclusión de los diferentes grupos poblacionales propiciando la desigualdad.

Recursos gramaticales del lenguaje inclusivo:

Se propone recurrir a los siguientes recursos en el uso del lenguaje inclusivo:

El desdoblamiento: Consiste en presentar pares de palabras que sólo se diferencian por su género, con el propósito de referir a hombres y mujeres. Guichard (2018) citando a Bengoechea(2009)².

Masculino genérico

Los profesores
El ciudadano
El cliente
Los usuarios
Los alumnos .

Desdoblamiento de sustantivos

Profesoras y profesores
Ciudadanas y ciudadanos
Cliente o clienta
Las usuarias y los usuarios
Alumnos y alumnas

Desdoblamiento mediante el uso de sustantivo común

Las y los profesores
La y el ciudadano
La y el cliente
Las y los usuarios

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Uso de sustantivos comunes o epicenos:

Los sustantivos epicenos son palabras a las que corresponde un sólo género gramatical para referir indistintamente a uno u otro sexo. Hacen referencia a la generalidad o a la persona sin distinción de su sexo.

Epicenos masculinos: personaje, vástago, profesorado, alumnado, pueblo, ser humano, funcionariado.

Epicenos femeninos: persona, víctima, gente, población, infancia, niñez.

Parafrasear para evitar el masculino genérico o buscar un sinónimo sin carga de género.

Ejemplo: Los bogotanos // la sociedad bogotana, la población bogotana, las personas de Bogotá.

Agregar las palabras “mujeres y hombres”.

Masculino genérico

Los profesores
El ciudadano.

“hombres y mujeres”

Los profesores, hombres y mujeres
Los ciudadanos, hombres y mujeres

Agregar la palabra “personas”.

Masculino genérico

El denunciante
El adulto mayor

“hombres y mujeres”

persona denunciante
persona adulta mayor

Emplear pronombres. Reemplazar con pronombres posesivos, indefinidos o relativos.

Por ejemplo: Recibirán el premio los que entreguen la prueba // Recibirán el premio quienes entreguen la prueba.

Modificar los verbos.

Usar los verbos en segunda o tercera persona del singular, hacer uso de la forma imperativa o realizar la redacción de forma impersonal.

Por ejemplo: Cuando uno ingresa por primera vez // Cuando se ingresa por primera vez.
El admirador de este cuadro // Quien admire este cuadro

No se recomienda la @, la barra las/los, ni el paréntesis, amigo (a). en cuerpos de texto. La barra y el paréntesis pueden ser usados por ejemplo en el caso del diligenciamiento de un formulario para indicar algún dato, ejemplo: Firma del beneficiario(a).

Recomendaciones para el uso de lenguaje inclusivo

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Como se indicó con anterioridad a través del uso del lenguaje se puede caer en la sindicación de estereotipos o etiquetas que amplíen la brecha de desigualdad en nuestra ciudad. A continuación, se indican algunas pautas para tener en cuenta a hacer referencia a los diferentes grupos poblacionales. (Tomadas de la guía de lenguaje incluyente actualizada 191008 de la Alcaldía de Bogotá).

En referencia a los grupos étnicos:

USO INCORRECTO

Personas de color

Indios

Hermanos indígenas

USO CORRECTO

Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo a la forma en que se auto reconozca la persona)

Raizal / Palenquera / indígena / Gitana / Pueblos indígenas / Pueblo Rom / Raizal / personas de los grupos étnicos.

En referencia a las personas con discapacidad:

USO INCORRECTO

Discapitado/a.

Invidente, Minusválido/a

Lisiado/a

Imposibilitado/a

Paralítico/a

Enano

Personas en condición de discapacidad,

Personas diversamente hábiles.

Personas o niños especiales.

El uso de diminutivos: sordito, cieguito.

El uso de lenguaje que se relacione con sufrimiento o padecimiento de la discapacidad.

Los discapacitados.

USO CORRECTO

Ciudadanía o población o personas con discapacidad.

Niñez / juventud /adultez / vejez con discapacidad.

Personas con discapacidad física / visual / auditiva / psicosocial / cognitiva / múltiple / con sorda ceguera.

Persona o población: de talla baja / ciega / con baja visión / sorda / con hipoacusia.

En referencia a la habitabilidad de calle:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

USO INCORRECTO

Indigentes

Desechables

Gamines

Los habitantes de calle

USO CORRECTO

Población o ciudadanía habitante de calle.

Ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle

Habitantes de calle.

Personas en proceso de superación de la habitabilidad en calle.

Las y los habitantes de calle.

En referencia a las víctimas:

USO INCORRECTO

Desplazados

Los desplazados

USO CORRECTO

Víctimas de ...

Población víctima.

Personas víctimas.

Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique)

En referencia a la prostitución:

USO INCORRECTO

Prostituta o prostituto.

USO CORRECTO

Personas en situación de prostitución.

Personas que ejercen actividades sexuales pagas.

Personas que ejercen la prostitución.

Personas explotadas sexualmente en la prostitución.

Trabajadores o trabajadoras sexuales (algunas personas se auto reconocen como trabajadoras sexuales).

En referencia a la infancia:

USO INCORRECTO

Menores

Los niños

Chiquitos/as

Niñitos/as

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Pequeños/as.

Los adolescentes

USO CORRECTO

La infancia

La niñez

Población infantil

Las niñas y los niños

La adolescencia

Población adolescente

Las adolescentes y los adolescentes.

En referencia a la juventud:

USO INCORRECTO

Los jóvenes

Pelados

USO CORRECTO

Las juventudes

Ciudadanía juvenil

Población joven

Las y los jóvenes

Las adolescentes y los adolescentes

En referencia a la adultez:

USO INCORRECTO

Abuelos/as

Tercera edad

Viejitos/as

Los ancianos

USO CORRECTO

Persona mayor

Población mayor

Viejos y viejas (dependiendo del contexto).

En referencia las personas de los sectores sociales LGBTI:

USO INCORRECTO

Población/personas no heterosexuales Población LGBTI

Comunidad LGBTI

Persona LGBTI

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Los LGBTI

USO CORRECTO

Personas de los sectores LGBTI

Hombre gay

Mujer Lesbiana

Mujer/hombre/persona transgénero

Persona bisexual

Persona intersexual.

10. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O INTERNA

La comunicación en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal tiene carácter estratégico y está orientada a fortalecer la participación ciudadana y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezca la política de comunicaciones.

Afianzar la comunicación abierta entre todos los servidores públicos, fortaleciendo el sentido de pertenencia, relaciones de diálogo y colaboración, basados en los planteamientos estratégicos y los postulados del marco ético institucional para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo, será su reto.

Para ello dispondrá de medios internos de información que serán actualizados permanentemente y llegarán en forma masiva a todos los servidores públicos.

La información en el Instituto es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo y por tanto debe fluir dinámicamente en forma descendente; ascendente y cruzada, propiciando la toma acertada de decisiones en todos los niveles, el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de nuestra cultura.

10.1. Canales de comunicación interna

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal adopta múltiples canales de comunicación que pueden y deben utilizarse adecuadamente con mensajes claros y oportunos a los servidores públicos, teniendo presente que la Dependencia de Comunicaciones canaliza toda la información, con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y unidad de imagen institucional, buscando la motivación y compromiso de los servidores con el logro de los objetivos institucionales.

a. Murales

El Instituto aprovecha los espacios de las nuevas instalaciones para posicionar la cultura organizacional, cultura del servicio, impulsar valores y principios.

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Se diseñarán murales para despertar conciencia en los servidores y visitantes que motiven y generen sentido de pertenencia y compromiso hacia la institución, en especial promover el cuidado y protección a los animales.

b. Cartelera Digital

Conforme con lineamientos de eficiencia, modernidad y uso eficiente de la tecnología, la Cartelera Digital es un espacio donde se presentan contenidos informativos, campañas, fotos y material audiovisual de interés general.

c. Carteleras

Acorde con la política y necesidad de ser una entidad moderna, innovadora y eficiente, se hace una redefinición de las herramientas que se utilizan para transmitir los mensajes, y las carteleras son una de ellas, a través de las cuales se publicarán permanentemente contenido de actualidad e interés general y campañas formativas e informativas,

d. Campañas de Comunicación Interna

De acuerdo con las necesidades de cada una de las dependencias, desde la Dependencia de Comunicaciones se diseñarán, definirán y generarán las campañas necesarias para llevarlos mensajes de forma oportuna, creativa; pedagógica y moderna a los interesados, teniendo en cuenta los principios de información, prevención, recordación y formación.

e. Eventos

Es responsabilidad de la Dependencia de Comunicaciones apoyar y visibilizar la imagen de la entidad en los territorios, especialmente durante la realización de los eventos que convoque el Distrito, tales como la rendición de cuentas, audiencias públicas, seminarios, encuentros, entre otros. La Dependencia de Comunicaciones revisa y evalúa qué eventos y/o operativos requieren de cubrimiento.

f. Correo Electrónico

Es un servicio en red de gran acogida que debe tener la entidad y que permite a los servidores públicos recibir y enviar mensajes: inmediatos con un gran impacto, efectividad y cobertura. La Dependencia de Comunicaciones es la receptora de la información de las diferentes dependencias que requieran comunicar algún tema de interés para todos; la revisa y valora con el fin de caracterizarla y darla a conocer desde la cuenta de comunicaciones a todos los servidores que hacen parte del Instituto mediante un correo masivo urgente, importante o informativo.

g. Intranet

Parte del nuevo desarrollo tecnológico para la entidad implica la implementación de la intranet como herramienta que contribuya con la política de austeridad en el gasto, cero uso de papel y el fomento a la cultura del servicio entre los servidores públicos, La Dependencia de Comunicaciones promueve con campañas permanentes dirigidas a los servidores a mantenerse informados a través de la red y a

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

adelantar los procesos administrativos de forma sistemática, organizada y regulada, aprovechando esta herramienta.

h. Magazín digital

Con el objetivo de contar con la política de austeridad en el gasto y cero uso de papel, se realizará un magazín digital interno mensual. Su publicación será virtual, en un formato dinámico no mayor a 3 minutos, salvo que la Alta Dirección determine algo diferente.

Los contenidos están orientados principalmente a la información institucional, será la herramienta ideal para aplicar la información descendente, bajarla desde la Alta Dirección a todas las dependencias y servidores y mantener el propósito de convertirse en el medio de comunicación transversal que le permita a todos verse, comunicarse, intercambiar conocimiento y compartir propuestas o experiencias,

i. Monitoreo de Medios

Con el fin de mantener una actualización constante de la información que nos publican en los medios se hace necesario el monitoreo de medios que nos permita tener retroalimentación sobre las publicaciones que hagan los medios y realizar una medición y evaluación de la información.

j. Carácter de las acciones comunicativas,

Las acciones comunicativas están identificadas por la construcción del sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional.

La gestión comunicacional propenderá porque en el Instituto los servidores públicos interioricen la visión, la misión políticas y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria:

La comunicación en el IDPYBA favorece el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional.

La comunicación entre los servidores públicos del Instituto debe procurar unas relaciones basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y en la construcción de redes de apoyo mutuo.

Se dispondrá de medios oficiales internos de información que son actualizados permanentemente y que deben llegar en forma masiva a todos sus colaboradores.

Habrán procesos de ajuste e inducción al proyecto estratégico durante cada administración para sintonizarlo a los servidores públicos con el Plan Distrital de Desarrollo y se complementará con una reinducción para alinearlos con los proyectos, avances, reenfoques y desarrollos de la gestión.

En los procesos de empalme entre las administraciones entrante y saliente, se debe garantizar el conocimiento amplio y suficiente del Plan Estratégico de Comunicaciones en ejecución.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

La Dependencia de Comunicaciones se encarga de diseñar y producir las herramientas de información necesarias para dar a conocer la gestión del IDPYBA a sus diferentes públicos.

k. Diseño gráfico de imágenes y piezas promocionales:

La Dependencia de Comunicaciones brinda apoyo a los diferentes programas, en el diseño de piezas gráficas y audiovisuales y cuenta con una campaña sombrilla que permite mantener una unidad gráfica en los contenidos que se difundan en redes sociales,

Toda solicitud que ingrese a la Dependencia de Comunicaciones debe llevar una petición mediante formato establecido, dirigido al correo comunicaciones@proteccionanimalbogota.gov.co, con el fin de iniciar el proceso de creación de pieza comunicativa.

Si el requerimiento obedece a un acompañamiento de prensa o registro fotográfico; la Dependencia de Comunicaciones designará a uno de los periodistas del área, según la fuente que cubra.

Las solicitudes deben realizarse mínimo con diez (10) días hábiles de antelación, con el fin de no generar congestión en el trámite de requerimientos.

11. COMUNICACIÓN INFORMATIVA O EXTERNA

Comunicar y divulgar externamente es una de las actividades principales de la Dependencia de Comunicaciones que busca generar impacto en la ciudadanía y las partes interesadas y mantener informado a todos en general con respecto a las acciones del IDPYBA en su gestión integral,

La comunicación informativa o externa, se da a conocer a través de los medios de comunicación masiva, y los canales de difusión institucional, los pronunciamientos del director(a), los resultados de la gestión institucional y se hace promoción de los programas y proyectos de la entidad y/o de los eventos que el Instituto organice o participe.

Orienta las actuaciones al fortalecimiento de la apertura y la visibilidad a través de la prestación de un servicio de excelente calidad en el cumplimiento de los fines misionales, a la escucha y receptividad frente a la ciudadanía, organismos de control políticos, fiscal y disciplinario, a la transparencia en todas sus actuaciones y a la rendición de cuentas oportuna y suficiente sobre la gestión.

Se dispondrá de mecanismos para escuchar en forma diligente y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesándolos y adoptando las medidas pertinentes. Dando respuesta de acuerdo con las competencias de la entidad; además informará a la ciudadanía y antes que requieran, sobre las actuaciones y los resultados obtenidos en la gestión.

El IDPYBA tiene voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión; los cuales deben expresarse ante los medios, ante los diferentes auditorios y escenarios: La relación del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal con los medios de comunicación tiene carácter institucional

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

y está basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad y se realiza a través de la Dependencia de Comunicaciones.

11.1. Canales de difusión

La Dependencia de Comunicaciones es responsable de dar visibilidad a las acciones que se generen y se encarga de hacer gestión con cada medio para su publicación,

a. Sitio web

Esta es una solución que permite a la entidad fortalecer información, criterios, eventos y los diferentes estados en los que la institución se proyecta. Es una herramienta virtual que brinda el contacto permanente con los usuarios internos y externos.

En el sitio web se publica toda la información institucional, la de obligación legal, se implementan las fases de Gobierno en Línea, y se facilitan los recursos para la interactividad con la comunidad. Se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a las quejas y los reclamos.

La página Web institucional es de carácter noticioso y de actualidad sobre cada programa y/o evento que realice el Instituto, debe tener una visualización gráfica llamativa; con buena capacidad para audio, video y galería fotográfica.

Los contenidos adicionales a los legales y de gobierno en línea los define la Alta Dirección y la construcción y redacción de contenidos está a cargo de la Dependencia de Comunicaciones.

El control de contenidos y de la imagen está a cargo de la Dependencia de Comunicaciones. En lo que respecta a contenidos específicos, algunas dependencias tendrán autonomía y responsabilidad para su localización en el sitio web, previa aprobación de la Dirección; sin embargo, es la Dependencia de Comunicaciones quien ejercerá el control pertinente para que se informe lo adecuado.

b. Comunicado de Prensa

Es un documento escrito, autorizado y que refleja la voz oficial de la entidad, a través de cual se informa de un hecho noticioso, se hace un pronunciamiento o se solicita una aclaración y que es enviado a los periodistas

De acuerdo con la información que se genera por efectos de la gestión y ejecución de la entidad, el director(a) y la Dependencia de Comunicaciones son los que determinan la relevancia de este y la pertinencia de que sea enviada a los medios masivos.

La Dependencia de Comunicaciones redacta el boletín con los insumos suministrados por la dependencia, y una vez es aprobado, se envía a los medios y a las bases de datos de periodistas a

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Central de Profesores y Bienestar Animal</small>	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ	<small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>
	MANUAL DE COMUNICACIONES			
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0		

través del correo institucional asignado a la Dependencia de Comunicaciones y mediante darksocial como WhatsApp, Messenger, Facebook, twitter entre otros.

c. Convocatoria a medios

Con el propósito de llamar la atención de los medios o despertar el interés de la opinión pública sobre los programas, proyectos o eventos del IDPYBA, la Dependencia de Comunicaciones realiza de manera permanente invitaciones a los periodistas de los medios masivos para que cubran el evento o realicen entrevistas a la dirección sobre algún tema específico.

El uso de esta herramienta está reservado para eventos que, por su carácter noticioso o informativo, requieren de amplio despliegue y divulgación en medios de gran difusión.

d. Ruedas de Prensa

Es un acto informativo convocado por la entidad al que se invitan los medios de comunicación para dar a conocer hechos noticiosos o logros de la entidad. La rueda de prensa se convoca a través de correo electrónico, llamadas telefónicas o vía WhatsApp. El día de la rueda de prensa se entrega comunicado de prensa para que sea difundido a través de los medios.

e. Informes al Concejo y a la comunidad

La Dependencia de Comunicaciones se encarga de la edición y corrección de estilo, el diseño y la publicación en medios públicos oficiales sea de manera impresa, digital, multimedia, de los informes que como entidad se deban presentar obligatoriamente. Este procedimiento se realiza con el criterio de la Alta Dirección y como apoyo al área misional responsable, quien, además, es la encargada de establecer la herramienta de presentación y de suministrar los contenidos oportunamente para su respectiva evaluación y ajustes.

f. Audiovisuales y Fotografías

Para dar mayor alcance a las necesidades comunicativas de la entidad y de sus áreas misionales, se desarrollan productos audiovisuales y fotográficos; los cuales se definirán concertadamente con los enlaces de cada área y el realizador de la Dependencia de Comunicaciones.

g. Campañas Externas

Según las necesidades comunicativas de la entidad, se desarrollan campañas para visibilizar los programas del Instituto, proyectos y planes ejecutados sobre cualquier otra temática de interés

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

particular, general o de obligatorio cumplimiento que a criterio del Asesor(a) de Comunicaciones de la entidad se deba elaborar.

h. Redes sociales

Las cuentas oficiales del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal son administradas conforme a las directrices de la Alta Consejería para las Comunicaciones, en cuanto al manual de imagen de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El eje editorial para la redacción de contenidos en redes sociales debe garantizar los componentes de educación, gestión, promoción; medios, eventos y sinergias institucionales.

Los contenidos en redes deben estar acompañados de símbolos, fotografías, o videos relacionados con la misionalidad de la entidad.

Las redes sociales son un puente facilitador de información con la Institución, pero no es un canal oficial para recibir quejas o denuncias, en caso de presentarse un caso especial se da traslado a la oficina competente para respuesta o seguimiento.

Los temas de crisis como quejas o denuncias virales en redes se informan de inmediato a la Alta Dirección o área competente. Se brinda respuesta de forma oportuna a las inquietudes o sugerencias de seguidores, en caso de no tener conocimiento, se orientará al solicitante y se le facilitarán los canales de atención al ciudadano de la entidad.

El lenguaje que se usa en las redes sociales debe ser cercano, pero con identidad institucional; nunca se hablará en primera persona, siempre a nombre de la Institución.

Se mantendrá identidad institucional en los mensajes que se publiquen en redes sociales, en material audiovisual o piezas gráficas.

Las publicaciones en redes sociales tratan temas relacionados con los programas institucionales, jornadas de adopciones, jornadas de vacunación o esterilización, verificaciones o visitas del Escuadrón Anti-crueldad, noticias en medios sobre el Instituto, información de carácter distrital y promueve noticias de actualidad de la entidad.

12. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Toda comunicación debe ser respetuosa, cercana y amable para la audiencia.

Siempre se citará la fuente de publicaciones de terceros y se dará crédito de hechos noticiosos, o información entregada por los ciudadanos.

Para tener interacción con la audiencia se dispondrán herramientas digitales, como encuestas, concursos, consultas de opinión sobre temas especiales o jornadas del Instituto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Promoción y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 2.0	

Si existe duda sobre un tema, no se publicará hasta verificar la información.

Se debe llevar digitalmente un área documental que lleve mensualmente los registros del material audiovisual, gráfico y de fotografía. La información debe ser rotulada con fecha, lugar y nombre del registro. o evento. Debe designarse una persona como responsable.

Los eventos, ruedas de prensa, y actividades de cada proyecto del IDPYBA deben ser cubiertos con material audiovisual acompañado de un productor o realizador y un periodista.

Los diseños y piezas gráficas para visibilizar los programas del IDPYBA los elabora la Dependencia de Comunicaciones, las áreas que trabajen temas en las localidades deben pasar las piezas para aprobación de la Dependencia de Comunicaciones. La impresión del material diseñado está a cargo de los procesos misionales de acuerdo con el presupuesto asignado.

Toda publicación gráfica debe cumplir los parámetros establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

13. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

La comunicación tendrá un eje estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales. La Dependencia de Comunicaciones diseñará un Plan Estratégico de Comunicaciones que responda a las necesidades comunicativas de la entidad. Al igual establece los lineamientos, estrategias y procedimientos de la entidad en sus relaciones con los diferentes públicos con los que interactúe y a partir de las políticas institucionales adoptadas en este mismo documento.

La Dependencia de Comunicaciones es la responsable de formular y coordinar el Plan Estratégico de Comunicaciones y su ejecución se hará desde las diferentes áreas dependencias según sus necesidades y proyectos comunicativos específicos.

El Plan Estratégico de Comunicaciones incorpora las acciones de comunicación interna especialmente aquellas relacionadas con aspectos ambientales y del Sistema Integrado de Gestión, campañas. informativas o educativas relacionadas con el que hacer de la entidad.

El plan formulará las acciones comunicativas externas que incluya contenidos a medios, material audiovisual, y contenidos para redes sociales.

La estrategia de comunicaciones debe contener acciones que posicionen al Instituto como el ente rector de políticas de protección y bienestar animal; debe tener actividades medibles y cuantitativas.

Cada componente de la Dependencia de Comunicaciones como prensa, diseño, producción audiovisual y social media debe ceñirse a la estrategia general de comunicaciones.

Las campañas comunicativas que se formulen deben ir articuladas con el Plan Estratégico de Comunicaciones.