

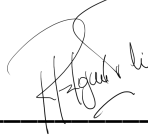
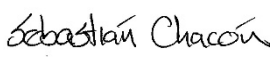
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

CONTROL DE CAMBIOS

No. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
029	16/08/2018	01	Adopción del manual
021	14/06/2022	02	Inclusión en el Manual de las orientaciones establecidas en el documento técnico “Lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente” del Departamento Administrativo Civil Distrital: Se actualiza el numeral 5 y se crea el capítulo 9 recomendaciones y sugerencias para la aplicación del lenguaje incluyente
Acta de aprobación No. 04	27/03/2026	3.0	• Actualización del enfoque de comunicación: Se redefinió el capítulo de lenguaje incluyente como “Comunicación no sexista y libre de discriminación”, incorporando lineamientos para prevenir estereotipos y promover representaciones respetuosas e inclusivas en contenidos escritos, visuales y audiovisuales. • Fortalecimiento del enfoque de género en la comunicación interna y externa: Se incluyeron orientaciones para el uso de lenguaje claro, incluyente y no sexista, así como criterios para promover representaciones equitativas en los diferentes canales institucionales. • Aplicación transversal de lenguaje incluyente: Se realizó la revisión integral del documento, ajustando expresiones en masculino genérico por términos neutros o colectivos, en coherencia con el Acuerdo 381 de 2009. • Ajustes de forma y actualización de contenidos: Se optimizó la redacción general del documento, se actualizaron referencias normativas y se ajustaron elementos operativos y de información institucional.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Tatiana Andrea Hernández Vaca Roberto García Rubio Wilson Camilo Soto Rodríguez	Nombre: Sebastián Chacón Calvo	Nombre: Juan Pablo Olmos Castro
Firma:   	Firma: 	Firma: 
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO COMUNICACIONES CODIGO 219 GRADO 02 de la Dirección General. Profesional, contratista líder del área de comunicaciones Profesional contratista comunicaciones	Cargo: Profesional, contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo: ASESOR CÓDIGO 105 GRADO 01 de la Dirección General

 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: 3.0	

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	5
1.1. Objetivo General:	5
1.2. Objetivos Específicos	5
2. ALCANCE.....	5
3. INTRODUCCIÓN.....	5
4. CONTEXTO GENERAL:.....	6
5. MARCO NORMATIVO NACIONAL:.....	8
6. POLÍTICA DE COMUNICACIONES.....	9
7. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA	9
7.1. La información es un bien colectivo.....	10
7.2. El carácter de la comunicación organizacional	10
7.3. Apertura y visibilidad en la comunicación	11
7.4. Vocerías institucionales.....	12
7.5. Relaciones con los medios de comunicación.....	12
8. DEBERES Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN.....	13
8.1. Confianza y reconocimiento	13
8.2. Integralidad, transparencia y oportunidad	13
8.3. Coordinación interinstitucional	13
8.4. Difusión	14
8.5. Unidad y coherencia.....	14
8.6. Respeto.....	14
8.7. Espíritu de colaboración	14
9. COMUNICACIÓN NO SEXISTA Y LIBRE DE DISCRIMINACIÓN	14
9.1 Recursos gramaticales para una comunicación incluyente.....	15
9.2 Comunicación libre de estereotipos y discriminación	16
9.3 Conceptualización de enfoques transversales	17
9.4 USOS CORRECTOS E INCORRECTOS.....	18
10. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O INTERNA	21
10.1. Canales de comunicación interna	21
10.2 Enfoque de género y lenguaje incluyente en la comunicación interna	23

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

11. COMUNICACIÓN EXTERNA.....	25
11.1 Canales de difusión	26
11.2 Enfoque de género y lenguaje claro en la comunicación externa	28
12. MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	30
13. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES.....	31

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo General:

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

1.2. Objetivos Específicos

- a. Definir los protocolos de comunicación interna y externa para la entrega efectiva de la información a los diferentes públicos objetivos del Instituto.
- b. Diseñar una política de comunicación que permita generar conversaciones y acción participativa entre la ciudadanía y la entidad.
- c. Establecer las pautas de uso y manejo del lenguaje incluyente.
- d. Promover al interior de la entidad un sentido de pertenencia y apropiación de la cultura organizacional a través de la comunicación.
- e. Establecer los procesos para la entrega de información institucional a los medios de comunicación.
- f. Orientar a las personas voceras 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 con las partes interesadas del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, dando a conocer sus programas e iniciativas a través de medios de comunicación y canales con los que cuenta la entidad, contribuyendo al fortalecimiento institucional.

3. INTRODUCCIÓN

Comunicar y visibilizar los programas y proyectos de una entidad es la garantía para que una sociedad pueda informarse desde los gobiernos locales o nacionales. Si no hay comunicación, las personas pierden la oportunidad de participar y acceder a los servicios y beneficios que se les otorgan, y las entidades restan a su misionalidad cuando no se desarrollan 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 un mayor número de seres sintientes, y a mayor cantidad de personas en diferentes lugares.

 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: 3.0	

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 los distintos públicos.

El presente documento tiene como fin establecer 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 y administrativas de la entidad, para identificar los objetivos y acciones, e incorporarlos a las estrategias de comunicación y campañas de divulgación, las cuales tendrán como objetivo sensibilizar e incidir en el comportamiento de las personas para que se conviertan en agentes de participación, protección, cuidado y respeto hacia los animales.

El proceso de Gestión 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 al equipo de trabajo a la misionalidad de la entidad, y para la comunicación externa que agrupa las relaciones con medios de comunicación masiva, gremios, academia, agrupaciones de protección y bienestar animal, entes de control, entidades públicas y privadas, entre otros.

Así, se desarrollarán estrategias de comunicación que incluyan campañas de promoción, prevención, atención, pedagógicas e informativas en torno a los programas e iniciativas del Instituto.

El presente manual describe cómo se deben coordinar interna y externamente las gestiones comunicativas, los lineamientos básicos para cualquier actividad desarrollada desde el proceso de Gestión de Comunicaciones, y la forma para la divulgación de la misionalidad del Instituto. Así mismo, ofrece pautas y protocolos para la gestión de las solicitudes recibidas por el área de comunicaciones, junto con las pautas para la realización 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. Así mismo, muchos otros países en diferentes formas y medidas han protegido a los animales, como 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 temas relacionados a protección del ambiente y su fauna, pues desde los textos constitucionales se tuvo en cuenta

 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: 3.0	

el cuidado de la tierra, denominándola como “Pachamama”, otorgándole derechos que se pueden reclamar sin que exista un daño directo a una 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.

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.

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.

 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: 3.0	

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 los 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 | 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 medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social...”

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

Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020. Por medio de la cual el IDPYBA pone a disposición de los ciudadanos, sector TIC e interesados, la nueva sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, donde podrán conocer de primera mano la información del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA).

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 implementó 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: "La 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

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 Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura 2024-2028”.

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"

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 Distrital de Protección y Bienestar Animal desarrolla estrategias para consolidar la imagen institucional a través de la comunicación interna y externa, divulgando y posicionando los proyectos, programas, mejoras y la gestión de los procesos de la entidad, garantizando la participación ciudadana y consolidándose como una institución incluyente y comprometida con las diferentes partes interesadas.

7. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

El proceso de Gestión de Comunicaciones tiene dos líneas mediante las cuales define su gestión: la comunicación organizacional o interna, y la comunicación externa.

Este proceso recoge y canaliza los insumos internos y externos con el propósito de mantener un flujo permanente de información con y para los públicos objetivos de la entidad.

La comunicación interna es aquella información dirigida hacia las personas colaboradoras de la entidad, a través de los canales con los que cuenta para afianzar la retroalimentación entre estos, fortaleciendo el sentido de pertenencia, las relaciones de diálogo y la colaboración

 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: 3.0	

basadas 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.

Divulgar internamente es una tarea para generar espacios de confianza, transparencia y para el mejoramiento del clima organizacional. Por su parte, la comunicación externa es el resultado de la divulgación de información hacia los públicos que no hacen parte de la entidad, lo cual impacta la reputación institucional del Instituto al hacer visible y transparente su gestión hacia la ciudadanía, entidades del sector ambiente, entes políticos y de control, agrupaciones de protección y bienestar animal (proteccionistas, rescatistas, animalistas), entre otros.

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 su producción y divulgación en todos los niveles, mediante la descripción de los lineamientos específicos incluidos en el presente manual de comunicaciones, de forma 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 por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones.
- Con el fin de erradicar el rumor y la distorsión de la información, el proceso de Gestión de Comunicaciones dispondrá de los medios, los canales y espacios para divulgarla oficialmente en las diferentes instancias y niveles de la entidad.
- La divulgación de la información de interés para el equipo de trabajo será permanente a través de los diferentes canales y espacios establecidos para ello.
- 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.

7.2. El carácter de la comunicación organizacional

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 las personas servidoras públicas, 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 al personal servidor público.

 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: 3.0	

Para garantizar la adecuada divulgación de la información, el proceso de Gestión de Comunicaciones diseña, implementa y promueve las estrategias de comunicaciones visibilizando las acciones misionales de la entidad.

- Con el fin de garantizar la oportuna participación de los colaboradores, la entidad institucionaliza los espacios necesarios para la retroalimentación de la información.
- El uso adecuado 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 el personal de la entidad, 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 su imagen institucional.
- La comunicación es el resultado de la divulgación, recepción y retroalimentación de los contenidos e información de su misionalidad.
- El equipo de colaboradores de la entidad participan de forma permanente en el proceso de retroalimentación de la filosofía organizacional, 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).
- Como parte del proceso de Gestión de Comunicaciones, se realizan encuestas con cierta periodicidad sobre los contenidos, piezas gráficas y material audiovisual, para medir y mejorar los mensajes divulgados al interior del Instituto.
- La comunicación organizacional en la entidad está caracterizada por el establecimiento de relaciones de diálogo y la colaboración de quienes hacen parte del Instituto, 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 al equipo de trabajo del IDPYBA.
- Para garantizar la adecuada divulgación de la información, el proceso de Gestión de Comunicaciones diseña e implementa las estrategias de comunicación con periodicidad y tiene como objetivo visibilizar las iniciativas y acciones misionales de la entidad.
- El personal servidor público puede conocer, compartir, participar y contribuir en los programas estratégicos de la entidad, a través de la comunicación organizacional como instrumento de interacción.
- Con el fin de garantizar la oportuna participación de los colaboradores, la entidad institucionaliza diferentes espacios de retroalimentación.
- El manejo adecuado de la imagen institucional y de la filosofía de la entidad, contribuye al sentido de pertenencia, beneficiando el clima organizacional y el cumplimiento de su misionalidad.
- 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.

7.3. Apertura y visibilidad en la comunicación

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, atiende y orienta a la ciudadanía a través de:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha:

<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>

Correo electrónico: proteccionanimal@animalesbog.gov.co

De manera presencial en las instalaciones de la sede principal de la entidad, en la Red CADE y en la Unidad de Cuidado Animal.

O través de las líneas telefónicas 123 Línea de urgencias, emergencias o maltrato animal o Conmutador, Línea gratuita o de servicio al ciudadano +57(601) 647 71 17.

La comunicación externa es parte de la administración pública al prestar un servicio a la ciudadanía, cumpliendo 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 organizaciones de la sociedad civil con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de su misión institucional.

El Instituto mantiene una interacción de doble vía con la ciudadanía para atender los requerimientos y necesidades, dando 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 personas voceras institucionales en los temas misionales de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios, y ante los diferentes auditorios y escenarios, al Director(a) General, o en su defecto, a quien delegue de acuerdo con la pertinencia en el tema.

Todo pronunciamiento o intervención 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, citando las fuentes que originan la información si es necesario.

7.5. Relaciones con los medios de comunicación

La relación con los medios de comunicación es responsabilidad del proceso de Gestión 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, divulgación permanente en redes sociales y material audiovisual sobre la operación del Instituto en territorio.

 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: 3.0	

El proceso de Gestión de Comunicaciones y la Dirección General son los encargados de coordinar la difusión de los resultados de la gestión institucional, siendo la primera el puente con los medios de comunicación masiva para la divulgación de las acciones institucionales.

Así mismo, el proceso de Gestión de Comunicaciones es responsable de conceptualizar, editar y aprobar toda la información de carácter oficial, como informes especiales, documentos técnicos, textos, comunicados de prensa, avisos de prensa, mensajes para campañas, presentaciones institucionales, piezas 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, al ser de carácter institucional, no se deben afectar por tendencias políticas o intereses particulares, y 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.

El proceso de Gestión de Comunicaciones debe ser objetivo, oportuno y justo 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 lo cual se construye desde las acciones y mensajes generados, entregando información clara y oportuna a los públicos objetivos y a los beneficiarios 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 universales en su rango de acción. Estos principios marcan las acciones de una dirección 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 las acciones y potencializando el recurso humano en el marco de las funciones que desarrolla la entidad.

 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: 3.0	

8.4. Difusión

El Instituto brindará a la comunidad y a la ciudadanía toda la información de sus servicios y actividades, 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 sin equívocos o contradicciones entre una y otra área o dependencia.

8.6. Respeto

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 en el proceso interno como externo.

9. COMUNICACIÓN NO SEXISTA Y LIBRE DE DISCRIMINACIÓN

Las formas de relacionamiento social evolucionan constantemente y la comunicación institucional no es la excepción. En este sentido, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal reconoce la importancia de promover una comunicación respetuosa, incluyente y libre de discriminación, que contribuya al cierre de brechas de desigualdad y garantice el respeto por la diversidad de las personas.

De acuerdo con distintos estudios sobre comunicación institucional, el lenguaje constituye uno de los principales mecanismos mediante los cuales se reproducen o transforman imaginarios sociales. En consecuencia, el uso del lenguaje y de los recursos visuales puede contribuir tanto a visibilizar como a invisibilizar a determinados grupos poblacionales. Por esta razón, el Instituto adopta lineamientos orientados a promover una **comunicación no sexista y libre de discriminación**, en concordancia con las orientaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer y el marco normativo distrital en materia de igualdad de género.

La comunicación institucional deberá propender por evitar cualquier forma de discriminación basada en características como la etnia o raza, orientación sexual, identidad de género, edad, creencias religiosas, ubicación geográfica, discapacidad o situación socioeconómica, entre otras.

 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: 3.0	

Asimismo, se reconoce que el **androcentrismo**, entendido como la visión del mundo centrada en el punto de vista masculino, puede manifestarse en el lenguaje y en las representaciones simbólicas, generando procesos de invisibilización o subordinación de otros grupos sociales. Por esta razón, las comunicaciones del Instituto deberán promover representaciones equilibradas y respetuosas de la diversidad.

9.1 Recursos gramaticales para una comunicación incluyente

Con el fin de evitar el uso del masculino genérico y promover una comunicación más incluyente, se recomienda recurrir a los siguientes recursos lingüísticos:

Desdoblamiento de sustantivos:

Consiste en presentar pares de palabras que se diferencian por su género con el propósito de referirse de manera explícita a mujeres y hombres.

Ejemplo:

- Ciudadanas y ciudadanos
- Funcionarias y funcionarios
- Doctoras y doctores

Desdoblamiento de artículos y adjetivos:

Permite incluir de forma explícita a ambos géneros mediante el uso de artículos.

Ejemplo:

- Las y los funcionarios
- Las y los veterinarios

Uso de sustantivos colectivos o neutros:

Consiste en utilizar términos que aluden a un grupo de personas sin marcar género.

Ejemplo:

- La ciudadanía
- La población
- Las personas usuarias
- Las personas rescatistas

Uso de sustantivos epicenos:

 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: 3.0	

Son palabras con un único género gramatical que pueden referirse indistintamente a mujeres y hombres.

Ejemplo:

- Persona
- Víctima
- Población
- Infancia
- Ciudadanía

Reformulación de frases:

Se recomienda reformular expresiones que utilizan masculino genérico mediante el uso de pronombres, construcciones impersonales o sinónimos.

Ejemplo:

- “Los ciudadanos deben presentar el documento” → “La ciudadanía debe presentar el documento”
- “Recibirán el premio los que entreguen la prueba” → “Recibirán el premio quienes entreguen la prueba”.

No se recomienda el uso de símbolos como **@**, **barras (las/los)** o **paréntesis (amigo(a))** en textos institucionales, salvo en casos específicos como formularios o campos de diligenciamiento.

9.2 Comunicación libre de estereotipos y discriminación

Las piezas comunicativas del Instituto —tanto escritas como visuales— deberán evitar la reproducción de estereotipos que generen exclusión o discriminación. En este sentido, se deberán tener en cuenta las siguientes orientaciones:

Estereotipos heterosexistas:

Corresponden a la creencia de que todas las personas son heterosexuales por naturaleza o que la heterosexualidad es la única orientación válida.

Para evitar este tipo de estereotipos se recomienda:

- No presumir la heterosexualidad de las personas en las narrativas institucionales.
- Promover representaciones diversas en imágenes y piezas comunicativas.
- Visibilizar la diversidad de orientaciones sexuales cuando el contexto lo permita.

Estereotipos capacitistas:

 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: 3.0	

Se refieren a prejuicios que menosprecian a las personas con discapacidad al considerar que determinadas capacidades son superiores a otras.

Para evitar estos estereotipos se recomienda:

- Evitar discursos que centren la discapacidad únicamente en limitaciones individuales.
- Reconocer las barreras sociales, culturales o físicas que afectan el acceso a derechos.
- Promover representaciones visuales que reflejen la diversidad de cuerpos y capacidades.

Estereotipos clasistas:

Consisten en la atribución de características o comportamientos a las personas según su nivel socioeconómico.

Para prevenir este tipo de estereotipos se recomienda:

- Evitar asociar conductas o actitudes a una clase social específica.
- No reproducir representaciones que estigmaticen a poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- No vincular profesiones u oficios con clases sociales determinadas.

Estereotipos etaristas:

Se refieren a las discriminaciones basadas en la edad o etapa del ciclo vital.

Para evitarlos se recomienda:

- Evitar representar a las personas mayores como dependientes o incapaces.
- No asociar el envejecimiento con pérdida de valor social o productividad.
- Promover representaciones diversas de las personas mayores en distintos roles sociales.

9.3 Conceptualización de enfoques transversales

La implementación de una comunicación no sexista y libre de discriminación se fundamenta en los siguientes enfoques:

Enfoque de género:

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se traduce en impactos diferenciales entre mujeres y hombres, mediante roles y conductas que generan desigualdades en el acceso a recursos, oportunidades y espacios de toma de decisiones.

Enfoque diferencial:

 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: 3.0	

Reconoce las diferencias existentes entre las personas —como género, identidad sexual, etnia, edad o condición de salud— y busca transformar las inequidades derivadas de dichas diferencias desde una perspectiva de derechos humanos.

Enfoque de derechos humanos de las mujeres:

Parte del reconocimiento de que los derechos humanos no se ejercen en igualdad de condiciones para todas las personas, y que las mujeres enfrentan barreras económicas, sociales, políticas y culturales que limitan su pleno ejercicio.

Estos enfoques permiten orientar la comunicación institucional hacia la visibilización de las desigualdades estructurales y el reconocimiento de la diversidad de las personas.

9.4 USOS CORRECTOS E INCORRECTOS

A través del uso del lenguaje se puede caer en la asignación de estereotipos o etiquetas que amplíen la brecha de desigualdad entre géneros. A continuación, se indican algunas pautas a tener en cuenta para 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	USO CORRECTO
• Personas de color • Indios • Hermanos indígenas	• Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo con la forma en que se auto reconozca la persona) • Raizal / Palenquera / indígena / Gitana / Pueblos indígenas / Pueblo Rom / personas de los grupos étnicos.

En referencia a las personas con discapacidad:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Discapacitado/a. • Invidente, Minusválido/a • Lisiado/a • Imposibilitado/a • Paralítico/a • Enano • Personas diversamente hábiles.	• Ciudadanía o población o personas con discapacidad. • Niñez / juventud /adultez / vejez con discapacidad. • Personas con discapacidad física / visual / auditiva / psicosocial / cognitiva / múltiple / con sordo ceguera.

 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: 3.0	

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

En referencia a la habitabilidad de calle:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Indigentes • Desechables • Gamines • Los habitantes de calle	• 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	USO CORRECTO
• Desplazados • Los desplazados	• Víctimas de ... • Población víctima. • Personas víctimas. • Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique)

En referencia a la prostitución:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Prostituta o prostituto.	• 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).

 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: 3.0	

En referencia a la infancia:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Menores • Los niños • Chiquitos/as • Niñitos/as • Pequeños/as. • Los adolescentes	• 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	USO CORRECTO
• Los jóvenes • Pelados	• Las juventudes • Ciudadanía juvenil • Población joven • Las y los jóvenes • Las adolescentes y los adolescentes

En referencia a la adultez:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Abuelos/as • Tercera edad • Viejitos/as • Los ancianos	• Persona mayor • Población mayor • Viejos y viejas (dependiendo del contexto).

En referencia las personas de los sectores sociales LGBTI:

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
• Población/personas no heterosexuales Población LGBTI • Comunidad LGBTI • Persona LGBTI • Los LGBTI	• Personas de los sectores LGBTI • Hombre gay • Mujer Lesbiana • Mujer/hombre/persona transgénero • Persona bisexual • Persona intersexual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	Código: PE03 – MN01	Versión: 3.0	

10. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O INTERNA

La comunicación en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal está orientada a fortalecer 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.

La Política buscará promover la comunicación entre el equipo de trabajo, fortaleciendo el sentido de pertenencia, relaciones de diálogo y colaboración, basados en los planes de trabajo y los postulados del marco ético institucional para el desarrollo permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo, disponiendo medios internos de información que serán actualizados de forma permanente.

La información institucional es un derecho colectivo e 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 la cultura organizacional.

10.1. Canales de comunicación interna

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal cuenta con diferentes canales de comunicación que pueden y deben utilizarse adecuadamente con mensajes claros y oportunos dirigidos al equipo de trabajo de la entidad, teniendo presente que el proceso de Gestión de Comunicaciones direcciona toda la información con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y línea gráfica, buscando la su comprensión y compromiso con el logro de los objetivos institucionales.

a) Carteleras

A través de las carteleras se publicará permanentemente contenido de actualidad e interés general, así como de campañas formativas e informativas.

b) Campañas de Comunicación Interna

De acuerdo con las necesidades de cada una de las dependencias, desde el proceso de Gestión de Comunicaciones se diseñarán, y divulgarán las campañas necesarias para divulgar los mensajes de forma oportuna, clara, y creativa a los interesados, teniendo en cuenta los principios de información, prevención, recordación y formación.

c) Eventos

Es responsabilidad del proceso de Gestión 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,

 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: 3.0	

encuentros, entre otros. El proceso de Gestión de Comunicaciones revisa y evalúa cuáles eventos y/o operativos requieren cubrimiento por parte del área.

d) Correo electrónico

Es un servicio en red con el que cuenta la entidad y que permite al equipo de trabajo recibir y enviar mensajes inmediatos. A través de esta herramienta, el proceso de Gestión de Comunicaciones recibe las solicitudes de las diferentes dependencias que requieran divulgar algún tema de interés, y las revisa con el fin de darles forma por medio de la realización de piezas gráficas o audiovisuales, para posteriormente enviar los mensajes a todos el equipo de trabajo desde la cuenta de correo electrónico “Comunicaciones” del Instituto.

Así mismo, a través de este canal se gestionan y difunden las sinergias distritales remitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y otras entidades del Distrito, las cuales incluyen campañas, convocatorias e información de interés institucional que debe ser socializada al interior del Instituto y, cuando aplique, en otros canales institucionales.

e) WhatsApp

La entidad cuenta actualmente con un canal de comunicación interna de mensajería instantánea ‘IDPYBA COMUNICA’, a través del cual el equipo de trabajo recibe información de los diferentes procesos internos, así como de las campañas externas y actividades que realiza el Instituto dirigidas a la ciudadanía.

A través de este canal también se comparten las sinergias distritales remitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y otras entidades, con el fin de fortalecer la articulación institucional y garantizar la circulación oportuna de información relevante para el equipo de trabajo.

Así mismo, a través de este servicio de mensajería instantánea, el Instituto cuenta con un canal activo de carácter externo ‘Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal’, en el cual se publican fotos y datos de animales de compañía extraviados en Bogotá.

f) Monitoreo de medios

Con el fin de obtener oportunamente la información publicada en medios de comunicación tradicionales y digitales sobre la gestión realizada por el Instituto o relacionada con temas de protección y bienestar animal, se realiza el monitoreo de medios, permitiendo realizar una medición y evaluación de la información divulgada.

g) Carácter de las acciones comunicativas

La gestión comunicacional propiciará que en el Instituto el equipo de trabajo interiorice la visión, la misión, políticas y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria.

 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: 3.0	

- La comunicación en el IDPYBA favorece el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional.
- La comunicación entre el equipo de trabajo del Instituto debe ser un fin de 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.
- El Instituto cuenta con canales internos de información actualizados de forma permanente.
- Habrá procesos de ajuste e inducción al proyecto estratégico durante cada administración para sintonizados con el Plan Distrital de Desarrollo, y se complementarán con una re-inducción para alinearlos con los proyectos, avances, re-enfoques 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.
- El proceso de Gestión de Comunicaciones se encarga de diseñar y producir los contenidos y formatos necesarios para dar a conocer la gestión del IDPYBA a sus diferentes públicos.

h) Diseño gráfico de imágenes y piezas promocionales:

El proceso de Gestión de Comunicaciones brinda apoyo a los diferentes programas, en el diseño de piezas gráficas y audiovisuales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Las solicitudes recibidas por el proceso de Gestión de Comunicaciones deben realizarse mediante el formato establecido, dirigido al correo comunicaciones@animalesbog.gov.co, con el fin de iniciar el proceso de revisión y creación de las piezas gráficas y/o audiovisuales.

Si el requerimiento obedece a un acompañamiento de prensa o registro fotográfico, el proceso de Gestión 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 los requerimientos gestionados por el área.

10.2 Enfoque de género y lenguaje incluyente en la comunicación interna

En el marco del fortalecimiento de una cultura organizacional respetuosa, equitativa e incluyente, las acciones de comunicación interna del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal incorporarán el enfoque de género y el uso de lenguaje incluyente en los diferentes canales institucionales.

Incorporar el enfoque de género implica reconocer las desigualdades históricas que han afectado a las mujeres y a las personas con identidades de género diversas, y promover una comunicación que contribuya a prevenir la discriminación y a fortalecer relaciones laborales

 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: 3.0	

basadas en el respeto, la igualdad y la inclusión. En este sentido, la comunicación interna del Instituto promoverá el uso de lenguaje no sexista, así como la representación diversa y equilibrada de las personas en los contenidos y piezas comunicativas.

Para ello, el proceso de Gestión de Comunicaciones tendrá en cuenta las siguientes orientaciones:

a) Uso de lenguaje incluyente y no sexista

Los contenidos institucionales deberán procurar el uso de expresiones que no invisibilicen a las mujeres ni reproduzcan sesgos de género. Se promoverá el uso de términos colectivos o neutros, así como formas de redacción que reconozcan la diversidad de las personas que hacen parte de la entidad.

b) Representación equitativa en contenidos visuales

En el diseño de piezas gráficas, audiovisuales y material promocional para la comunicación interna, se procurará evitar la reproducción de estereotipos de género y manifestaciones sexistas en el lenguaje visual. Para ello se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Evitar la representación exclusiva de hombres como protagonistas en escenas asociadas al prestigio, liderazgo o toma de decisiones.
- Evitar la ubicación reiterada de mujeres en contextos domésticos o en roles tradicionalmente feminizados.
- No reproducir roles de género tradicionales que refuercen desigualdades.
- Evitar disposiciones visuales que ubiquen a las mujeres en posiciones subordinadas dentro de los encuadres o composiciones.
- Procurar que tanto mujeres como hombres sean representados en cargos de responsabilidad y liderazgo.
- Evitar comentarios o descripciones sexistas en pies de foto o textos asociados a las imágenes.
- Evitar la exaltación innecesaria de características físicas o sexuales en las representaciones visuales.

c) Estrategias para promover representaciones inclusivas

El proceso de Gestión de Comunicaciones promoverá prácticas que contribuyan a una representación más equitativa e inclusiva, tales como:

- Garantizar una representación equilibrada de mujeres y hombres en los contenidos institucionales.
- Visibilizar a las mujeres en roles de liderazgo y toma de decisiones.
- Mostrar a mujeres y hombres desempeñando funciones y responsabilidades en igualdad de condiciones.

 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: 3.0	

- Promover la ruptura de estereotipos asociados a actividades tradicionalmente feminizadas o masculinizadas.
- Representar la diversidad de personas que hacen parte de la entidad y de la ciudadanía.

d) Uso estratégico de los canales de comunicación interna

Los medios de comunicación interna del Instituto constituyen herramientas estratégicas para promover la igualdad de género al interior de la entidad. A través de estos canales se podrán divulgar contenidos orientados a:

- Reconocer las trayectorias y aportes de las mujeres en el ámbito institucional.
- Difundir información sobre los derechos de las mujeres.
- Promover entornos laborales libres de violencias basadas en género.
- Sensibilizar sobre la prevención del acoso laboral y sexual.
- Socializar las acciones institucionales orientadas a la igualdad de género y la garantía de derechos.

De esta manera, la comunicación interna del Instituto contribuye al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la igualdad de oportunidades y la inclusión.

11. COMUNICACIÓN EXTERNA

Divulgar externamente es una de las actividades principales del proceso de Gestión de Comunicaciones, buscando generar impacto en la ciudadanía y en las partes interesadas, manteniéndolas informadas respecto a las acciones, programas, proyectos e iniciativas del IDPYBA en su gestión integral.

Los contenidos externos se divulgan a través de las plataformas digitales del Instituto (Página Web y redes sociales), medios de comunicación masivos (tradicionales y digitales), canales de difusión institucional, con los pronunciamientos del Director(a), los resultados de la gestión institucional, junto con la promoción de los programas, proyectos y de los eventos que el Instituto organice o en los que participe.

Orienta las actuaciones a la visibilidad a través de la prestación de diferentes servicios y programas en el cumplimiento de los fines misionales, a la escucha de la ciudadanía, organismos de control, instancias políticas, fiscales y disciplinarias, a la transparencia en todas sus actuaciones y a la Rendición de Cuentas oportuna y suficiente sobre la gestión.

El Instituto cuenta con canales para escuchar y responder las inquietudes, requerimientos y necesidades de la ciudadanía, y así mismo responde a la ciudadanía y entes que requieran sobre las actuaciones y los resultados obtenidos en la gestión.

El IDPYBA cuenta con voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión, los cuales actúan como interlocutores ante los medios, ante los diferentes auditorios y escenarios externos. La relación del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal con los medios de

 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: 3.0	

comunicación tiene carácter institucional, está basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad, y se realiza a través del proceso de Gestión de Comunicaciones.

11.1 Canales de difusión

El proceso de Gestión 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) Página Web

La Página Web es una herramienta digital de dominio propio, que le permite a la entidad fortalecer su alcance a través de la divulgación de sus servicios, programas, acciones, eventos e iniciativas, permitiendo la visibilización de toda su oferta y gestión en un solo espacio virtual con sus públicos internos y externos.

En la Página Web se publica toda la información institucional (servicios, programas, eventos, normativa, administrativa, prensa) y se facilitan los recursos para la interactividad con la comunidad, así como el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a las quejas y los reclamos.

La Página Web es de carácter institucional, con información actual de interés y noticiosa acorde con los lineamientos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La construcción y redacción de contenidos publicados en el home (página principal), y de prensa, está a cargo del proceso de Gestión de Comunicaciones, los cuales se relacionan con los programas misionales, servicios del Instituto y procesos administrativos, a cargo de las dos subdirecciones y áreas técnicas. Así mismo, se publican los banners de las campañas o temas de interés relacionadas con las diferentes áreas del Instituto.

Otro de los temas relevantes dentro de la página web, es el espacio destinado para animales perdidos y/o encontrados denominado “Perros y gatos buscan su hogar”, un espacio para ayudar a la ciudadanía en general en la búsqueda de animales perdidos con el objetivo que regresen a casa. Las solicitudes para que puedan ser publicados en dicho espacio, deberán ser recibidos a través del correo animalesperdidos@animalesbog.gov.co.

b) Comunicado de prensa

Es un documento escrito que refleja la voz oficial de la entidad, a través del cual se informa una iniciativa, programa o servicio y responde a un hecho de interés colectivo, por lo cual se considera noticioso, y en donde se realizan pronunciamientos, se exponen cifras y se anuncian nuevas acciones o resultados, y es enviado a los periodistas con los cuales el Instituto mantiene una relación para la divulgación de su gestión.

 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: 3.0	

De acuerdo con la información que se genera por efectos de la gestión y ejecución de la entidad, el Director(a) y el proceso de Gestión de Comunicaciones determinan la pertinencia de que sea enviada a los medios masivos.

El proceso de Gestión de Comunicaciones es responsable de la redacción del boletín con los insumos suministrados por las dependencias, y una vez es aprobado, se envía a los medios y a las bases de datos de periodistas a través del correo institucional asignado al proceso de Gestión de Comunicaciones y mediante otros canales como WhatsApp.

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, el proceso de Gestión de Comunicaciones realiza de manera permanente invitaciones a los periodistas de los medios masivos para que cubran diferentes eventos institucionales o realicen entrevistas sobre algún tema específico.

d) Ruedas de prensa

Es un formato en donde la entidad invita a diferentes medios de comunicación para dar a conocer hechos noticiosos o logros de la entidad en un mismo espacio y momento.

La rueda de prensa se convoca a través de correo electrónico, llamadas telefónicas o vía WhatsApp, y normalmente el día de la rueda de prensa se entrega un comunicado de prensa para que sea difundido a través de los medios junto con material gráfico y/o audiovisual.

e) Informes al Concejo y a la comunidad

El proceso de Gestión de Comunicaciones se encarga de la edición y corrección de estilo, del diseño y de la publicación impresa, digital o multimedia, de los informes que como entidad se deban presentar obligatoriamente. Este procedimiento se realiza con el criterio del equipo directivo, y como apoyo al área misional responsable, quien además es la encargada de suministrar los contenidos para su respectiva revisión y ajustes.

f) Audiovisuales y fotografías

Para dar mayor alcance a las necesidades comunicativas de la entidad y de sus áreas misionales, y teniendo en cuenta su naturaleza y misionalidad, se desarrollan productos audiovisuales y fotográficos, los cuales se definen y ajustan concertadamente con los enlaces de cada área y el realizador del proceso de Gestión 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 otros temas, de acuerdo con

 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: 3.0	

las directrices del líder del proceso de Gestión de Comunicaciones. Dentro de estas campañas pueden encontrarse aquellas relacionadas con jornadas de adopción, participación en eventos, entre otras.

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, y al manual de imagen de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

Los contenidos en redes sociales deben estar acompañados de símbolos, fotografías o videos relacionados con la misionalidad y gestión realizada por el Instituto.

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 al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones. Se da respuesta de forma oportuna a las inquietudes o sugerencias de seguidores, y en caso de no tener conocimiento o competencia, 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 Anticrueldad, noticias en medios sobre el Instituto, información de carácter distrital, y así mismo promueve noticias de actualidad de la entidad.

11.2 Enfoque de género y lenguaje claro en la comunicación externa

En el desarrollo de las acciones de comunicación externa del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal se promoverá el uso de un lenguaje claro, incluyente y respetuoso, que permita a la ciudadanía comprender de manera sencilla la información institucional y que contribuya a prevenir la reproducción de estereotipos o discriminaciones basadas en género.

En este sentido, los contenidos difundidos a través del sitio web institucional, redes sociales, comunicados de prensa, informes a instancias de control, informes al Concejo de Bogotá 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: 3.0	

demás canales de divulgación deberán procurar una comunicación accesible, concreta y comprensible para la ciudadanía, teniendo en cuenta las particularidades y diversidades de los diferentes grupos poblacionales.

Para ello, el proceso de Gestión de Comunicaciones tendrá en cuenta las siguientes orientaciones:

a) Uso de lenguaje incluyente y no sexista

Los contenidos institucionales evitarán manifestaciones sexistas en el lenguaje escrito, tales como:

- El uso del masculino como genérico cuando invisibilice a las mujeres o a otras identidades de género.
- La mención de cargos de poder o responsabilidad exclusivamente en masculino.
- Las designaciones asimétricas entre mujeres y hombres mediante tratamientos que otorguen reconocimiento preferente a los hombres.
- El uso de diminutivos, referencias por parentesco u otras expresiones que puedan desvalorizar o estereotipar a las mujeres.
- La reproducción de estereotipos de género asociados a roles, capacidades o características de mujeres y hombres.

En su lugar, se promoverán formas de redacción que reconozcan la diversidad de la ciudadanía y que visibilicen de manera equilibrada a mujeres y hombres.

b) Uso de lenguaje claro y accesible

La comunicación institucional deberá procurar que la información sea comprensible para la ciudadanía. Para ello se recomienda:

- Utilizar frases cortas y estructuras gramaticales simples.
- Emplear palabras de fácil comprensión, evitando tecnicismos innecesarios.
- Organizar la información siguiendo una secuencia lógica que facilite la lectura.
- Incorporar recursos visuales como encabezados, negrillas, cursivas o viñetas que faciliten la comprensión del contenido.

De igual forma, los mensajes deberán ser respetuosos y evitar expresiones que puedan generar impactos negativos o discriminatorios en las personas destinatarias de la información.

c) Incorporación del enfoque de género en los contenidos institucionales

En los contenidos divulgados por el Instituto se procurará visibilizar las acciones institucionales que contribuyen a la garantía de derechos, la igualdad de oportunidades y el cierre de brechas de género. Esto incluye la socialización de iniciativas, programas o servicios que beneficien a

 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: 3.0	

las mujeres en su diversidad y el reconocimiento de sus aportes en los diferentes ámbitos sociales.

d) Lineamientos para el sitio web institucional

El manejo del sitio web institucional deberá considerar el enfoque de género como un criterio transversal en la publicación de contenidos. En este sentido se procurará cuando aplique:

- Incluir información relevante relacionada con la igualdad de género y los derechos de las mujeres cuando sea pertinente.
- Facilitar el acceso a servicios institucionales dirigidos a mujeres o a poblaciones con enfoque diferencial.
- Difundir información institucional que permita visibilizar acciones orientadas al cierre de brechas de género.
- Incorporar información clara sobre rutas de atención institucional frente a situaciones de violencia basada en género cuando aplique.

De esta manera, la comunicación externa del Instituto contribuye a fortalecer la transparencia institucional, el acceso a la información pública y la promoción de una cultura de respeto, igualdad e inclusión en la relación con la ciudadanía.

12. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

A través de los registros documentales, se cuenta con el material audiovisual, gráfico y de fotografía publicado en las redes sociales del Instituto. 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 los diferentes proyectos del IDPYBA son cubiertos con material audiovisual, acompañado de un productor o realizador, y personal periodístico.

Los diseños y piezas gráficas para visibilizar los programas del IDPYBA los elabora el proceso de Gestión de Comunicaciones, y 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.

 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: 3.0	

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. El proceso de Gestión de Comunicaciones diseñará un Plan Estratégico de Comunicaciones que responda a las necesidades comunicativas de la entidad. Así mismo, establece los lineamientos, estrategias y procedimientos de la entidad en la gestión de comunicaciones con los diferentes públicos con los que interactúe a partir de las políticas institucionales adoptadas en este mismo documento.

El proceso de Gestión de Comunicaciones es el responsable de formular y coordinar el Plan Estratégico de Comunicaciones, y su ejecución se hará desde las diferentes áreas o dependencias según sus necesidades y proyectos comunicativos específicos.

El Plan Estratégico de Comunicaciones incluye las acciones de comunicación interna, especialmente aquellas relacionadas con aspectos ambientales y del Sistema Integrado de Gestión, así como campañas informativas o educativas relacionadas con el quehacer 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 ente rector de políticas de protección y bienestar animal, y debe tener actividades medibles y cuantitativas.

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

Las campañas comunicativas solicitadas o desarrolladas por otras dependencias deben ir articuladas con el Plan Estratégico de Comunicaciones.