

## 1. OBJETIVO

Articular estratégicamente las acciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones con los lineamientos del Plan Estratégico Institucional y del Plan Estratégico de Comunicaciones, con el propósito de desarrollar una comunicación interna integral, coherente y efectiva. Esta debe responder a las necesidades de los actores internos, fortalecer la transparencia y la confianza organizacional, y, de manera prioritaria, fomentar la apropiación de la misión, visión, valores y principios institucionales, contribuyendo así al fortalecimiento del sentido de pertenencia y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 2. ALCANCE

Este proceso inicia con la identificación y recolección de necesidades, requerimientos, expectativas y/o propuestas relacionadas con los servicios, el funcionamiento, la gestión y los resultados de la entidad.

A partir de estos insumos, se desarrollan acciones comunicacionales concretas, que incluyen la planeación, producción, implementación y difusión de campañas y piezas comunicativas. Estas se publican periódicamente en los medios internos institucionales como monitores, carteleras, intranet, correo electrónico, pendones y/o campañas de activación, utilizando los recursos y canales provistos por la entidad.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### 3.1 Marco orientador y fuentes de información:

La identificación, análisis y gestión de necesidades en materia de comunicación estratégica interna deberán fundamentarse en los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional, el Plan Estratégico de Comunicaciones y los Planes de Mejoramiento, así como en las directrices y requerimientos formales emitidos por la Dirección General u otras áreas de la entidad.

### 3.2. Disponibilidad de recursos:

Para la ejecución adecuada del procedimiento de comunicación interna, se debe garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios, sean estos técnicos (hardware y software computacional), materiales (papelería, tinta, bisturís, reglas, cinta adhesiva, pegantes, entre otros) o financieros. Esta disponibilidad es fundamental para el fortalecimiento de la imagen institucional y el incremento del sentido de pertenencia en la organización.

### 3.3. Cumplimiento de lineamientos institucionales:

La producción y divulgación de piezas comunicativas internas deberá cumplir estrictamente con lo establecido en el Manual de marca ciudad Bogotá, garantizando coherencia gráfica, visual y de contenido con la identidad institucional.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/O ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b> 208-COM-Pr-05
		<b>Versión:</b> 08
		<b>Vigente desde:</b> 16/04/2026

#### 3.4. Uso de lenguaje institucional:

Todos los contenidos deberán ser elaborados utilizando un lenguaje incluyente, no sexista respetuoso, transparente, oportuno y efectivo, que refleje los principios de la entidad y promueva la inclusión social y la participación ciudadana. El lenguaje empleado debe estar alineado con los lineamientos establecidos en el Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital, así como con las expectativas y características de los públicos internos.

#### 3.5. Enfoque estratégico y participativo:

Las acciones de comunicación interna deberán responder a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Estratégico de Comunicaciones, integrando las necesidades y aportes de los actores internos como insumo clave para una comunicación efectiva y participativa.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

**Actores:** individuos o colectivos que interactúan entre sí y con la organización a partir de la toma y ejecución de decisiones, transformando su realidad, su entorno, y la gestión de las organizaciones con las cuales se relacionan.

**Archivo o documento digital:** unidad de datos almacenada en formato electrónico, identificada por un nombre y una extensión específica (.doc, .pdf, .jpg, .mp4, entre otros), que puede ser utilizada por diferentes aplicaciones computacionales.

**Boletín interno:** medio de comunicación institucional que tiene como objetivo informar a las y los colaboradores sobre temas relevantes de la organización, como logros, eventos, cambios normativos, actividades internas, reconocimientos y acciones estratégicas. En el caso de la Caja de la Vivienda Popular, se concreta en *CVP al día*, que se difunde semanalmente vía *mailing* e intranet.

**Brief:** formulario que recopila la información esencial del solicitante, para el desarrollo de una acción, campaña o pieza comunicativa. Incluye datos como: objetivos de comunicación, público objetivo, mensaje clave, lineamientos institucionales, tiempos de entrega y recursos disponibles. Sirve como guía estratégica para orientar el proceso creativo, técnico y operativo de producción de contenidos.

**Campañas:** conjunto de acciones y estrategias planificadas con el fin de comunicar mensajes institucionales específicos, promover productos, servicios o ideas, y alcanzar objetivos definidos dentro de un periodo determinado.

**Comunicación:** proceso transversal, dinámico e incluyente que implica la interacción entre actores en diversos contextos para el intercambio de significados, con el fin de construir comprensiones compartidas sobre asuntos de interés colectivo.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/O ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b> 208-COM-Pr-05
		<b>Versión:</b> 08
		<b>Vigente desde:</b> 16/04/2026

**Comunicación-educación:** campo de acción en el que se emplean medios, eventos y productos comunicativos con propósitos pedagógicos, para generar apropiación de saberes, valores y principios institucionales.

**Comunicación organizacional:** conjunto de procesos orientados a fortalecer las relaciones entre las personas que integran una organización, mejorar la calidad de la gestión y fomentar un ambiente laboral asertivo, transparente y participativo.

**Comunicación interna:** subcampo de la comunicación organizacional que se dirige específicamente a las personas colaboradoras, funcionarias, contratistas o actores internos, con el objetivo de informar, motivar y alinear sus acciones con la misión, visión y principios institucionales.

**CVP:** Caja de la Vivienda Popular.

**Divulgación:** proceso de difusión planificada de contenidos e información institucional, a través de medios, canales y lenguajes pertinentes, orientado a convertir dicha información en un referente significativo para los públicos internos.

**Intranet:** plataforma digital de uso exclusivo interno que permite la circulación de información institucional, la gestión del conocimiento y el desarrollo de acciones comunicativas dentro de la organización.

**Mailing:** estrategia de comunicación que consiste en el envío masivo y segmentado de mensajes a través del correo electrónico, con el propósito de informar, convocar, divulgar o promover acciones institucionales dirigidas a públicos internos o externos. En el contexto de la comunicación interna, el *mailing* es una herramienta clave para la difusión oportuna y efectiva de contenidos relevantes las personas colaboradoras, funcionarias, contratistas o actores de la organización.

**Medios digitales:** herramientas y plataformas tecnológicas empleadas para la creación, publicación y distribución de contenido, tales como portales web, blogs, redes sociales, intranet, emisoras virtuales, entre otros.

**Pieza comunicativa:** producto de comunicación (audiovisual, gráfico, sonoro, digital o escrito) diseñado para expresar mensajes institucionales coherentes con las necesidades, expectativas y características del público objetivo.

**Públicos de interés:** conjunto de personas, organizaciones, colectivos o comunidades que, de forma directa o indirecta, tienen relación con la misión institucional y participan de su entorno estratégico de actuación.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/O ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b> 208-COM-Pr-05
		<b>Versión:</b> 08
		<b>Vigente desde:</b> 16/04/2026

**Transparencia:** principio organizacional y de gestión pública que implica claridad, disponibilidad, accesibilidad y equidad en la entrega de información relevante a los ciudadanos y actores internos, promoviendo una cultura ética y de rendición de cuentas.

**Web máster:** profesional encargado de la administración, actualización y correcto funcionamiento de los contenidos publicados en la página web e intranet de la Caja de la Vivienda Popular.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
1	<b>Identificación de necesidades y requerimientos de comunicación interna:</b> Identificar las necesidades, requerimientos, expectativas y/o propuestas de comunicación interna de cada área de la entidad, sobre los servicios, el funcionamiento, la gestión, los resultados de la CVP, a través de los canales y mecanismos formales establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, incluyendo el <i>brief</i> de comunicaciones, el correo electrónico y las solicitudes de sinergia distrital solicitadas por la Alcaldía Mayor.	Jefe/Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	208-GD-Ft-06 Acta de Reunión  Correo institucional
2	<b>Articulación interna del equipo de comunicaciones:</b> Realizar reuniones con el equipo de comunicación interna, para los temas a tratar y las fuentes a consultar.	Jefe/Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	208-GD-Ft-06 Acta de Reunión  Correo institucional

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/O ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b> 208-COM-Pr-05
		<b>Versión:</b> 08
		<b>Vigente desde:</b> 16/04/2026

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
3	<b>Entrega de contenidos para producción:</b> Entregar contenidos de divulgación al diseñador o realizador audiovisual para el proceso de diseño acorde a la necesidad.	Jefe/Jefa Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	208-GD-Ft-06 Acta de Reunión  Correo institucional
4 P. C.	<b>Diseño y desarrollo de piezas de comunicación interna:</b> Elaborar el diseño de los contenidos a divulgar.  ¿Los contenidos son aprobados? Sí: pasar a actividad 6 No: pasar a actividad 5	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Servidor CVP Archivo JPG, PNG, PDF u otro medio de soporte de archivos digitales.
5	<b>Ajuste y validación de contenidos:</b> Realizar los ajustes requeridos a los contenidos a divulgar.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Servidor CVP Archivo JPG, PNG, PDF u otro medio de soporte de archivos digitales.
6	<b>Publicación y difusión en canales internos:</b> Publicar de acuerdo al cronograma de comunicación interna.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico
7	<b>Recolección de evidencias y reporte de gestión:</b> Recolectar las evidencias de pantallas, <i>mailing</i> , intranet y página web para la elaboración de los informes mensuales de la Alcaldía Mayor.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones	Correo electrónico  Informe mensual de Alcaldía Mayor
	Fin		

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
N/A	Plan De Desarrollo Distrital 2024-2028: Bogotá camina segura
N/A	Plan Estratégico de Comunicaciones de la entidad

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/O ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b> 208-COM-Pr-05
		<b>Versión:</b> 08
		<b>Vigente desde:</b> 16/04/2026

<b>Código</b>	<b>Nombre del documento</b>
N/A	Plan Estratégico Institucional (PEI)
N/A	<i>Brief</i> de Comunicaciones
N/A	Manual de marca ciudad Bogotá
N/A	Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital
208-GD-Ft-06	Acta de Reunión
N/A	Informe mensual de Alcaldía Mayor

## 7. ANEXOS

N/A

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha aprobación (dd-mm-aaaa)</b>	<b>Cambios</b>	<b>Revisó Nombre y cargo Líder del proceso</b>
1	22-09-2015	Procedimiento nuevo	MARCELA SIERRA CUELLO Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
2	21-01-2016	Se modifica los documentos de la actividad No. 1 y 2	MARCELA SIERRA CUELLO Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
3	24-11-2016	Se modifica la normatividad y documentos de referencia, incluyendo la Resolución 3564 de 2015 y la Guía de Imagen Institucional 2016-2019	MARCELA SIERRA CUELLO Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
4	20-01-2017	Se modifica el objetivo, el alcance, los documentos de referencia, definiciones, la descripción del procedimiento	MARCELA SIERRA CUELLO Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA Y/O ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b> 208-COM-Pr-05
		<b>Versión:</b> 08
		<b>Vigente desde:</b> 16/04/2026

<b>Versión</b>	<b>Fecha aprobación (dd-mm-aaaa)</b>	<b>Cambios</b>	<b>Revisó Nombre y cargo Líder del proceso</b>
5	16-04-2018	Se modifica la descripción del procedimiento, normatividad y documentos de referencia	JUAN PABLO ROBLEDO BARROS Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
6	07-06-2018	Se modifica la descripción del procedimiento en "documentos y registros" para el caso de las aprobaciones de las piezas comunicativas a divulgar.	JUAN PABLO ROBLEDO BARROS Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
7	17-08-2022	Se modifica la descripción de procedimiento en actividad para la aprobación de las piezas.	MANUEL ALFONSO RINCÓN RAMÍREZ Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
8	16-04-2026	Se actualizan las secciones: Definiciones y siglas, Descripción de actividades, Documentos relacionados.	DANIEAL LEONARDO CORREA HERNÁNDEZ Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

## 9. APROBACIÓN

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>Nombre:</b> Valentina Ochoa <b>Cargo:</b> Contrato 097-2025 <b>Fecha:</b> 21-05-2025	<b>Nombre:</b> Daniel Correa <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones <b>Fecha:</b> 21-05-2025	<b>Nombre:</b> Daniel Correa <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones <b>Fecha:</b> 16-04-2026

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*