

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

4. BASE DOCUMENTAL

- Manual de Imagen Corporativa de la Registraduría Nacional del Estado Civil (COMN01)
- Matriz de Información a Comunicar (COFT05)
- Boletín de Prensa (COFT06)
- Listado de asistencia (SGFT07)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1191, artículo 209.	<p>La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.</p>
Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Aplica toda la norma.
Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Aplica toda la norma.
Ley 1680 de 2013: Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.	Artículo 9°. Accesibilidad y usabilidad. Todas las páginas web de las entidades públicas o de los particulares que presten funciones públicas deberán cumplir con las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

<p>Resolución 9025 del 2012: Por la cual se modifica la Resolución 13829 de diciembre 12 de 2011, adicionando nuevas Políticas Informáticas.</p>	<p>Aplica toda la norma.</p>
<p>Resolución 1268 de 2016: Por la cual se adopta un nuevo Manual de Identidad Corporativa para la Registraduría Nacional del Estado Civil.</p>	<p>Aplica toda la norma.</p>
<p>Decreto 1010 de 2000: Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Artículo 29. Oficina de Comunicaciones y Prensa. Son funciones de la Oficina de Comunicaciones y Prensa...</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

6. DEFINICIONES

- **Animación:** Proceso a través del cual se logra dar la sensación de movimiento a imágenes, dibujos u objetos inanimados.
- **Brief comunicativo:** Documento escrito utilizado para traspasar la información que se necesita para desarrollar una acción de comunicación.
- **Cápsula informativa:** Contenido breve en video sobre un tema de carácter institucional, el cual es divulgado a través de los canales de comunicación externos.
- **Comunicado de prensa:** Comunicación escrita usada por las organizaciones para informar sobre su gestión institucional o un tema específico, expresar su posición sobre un asunto o un hecho particular, aclarar y/o rectificar determinada información, que se puede enviar de forma masiva a los medios de comunicación o selectiva a los periodistas.
- **Copy:** Es un contenido escrito o texto, generalmente breve, que se usa con el fin de transmitir una información a un público objetivo.
- **Corrección de estilo:** Consiste en la intervención que se realiza en un texto con el fin de eliminar los errores y las imprecisiones, para conseguir que el lector lo entienda más fácilmente.
- **Grupos de difusión:** Son grupos de WhatsApp que reúnen a periodistas y a través de los cuales se divulga material de prensa, ya sea de una persona o institución, como comunicados de prensa, fotos o videos.
- **Manual de imagen institucional:** Es un documento en el que se diseñan las líneas maestras de la imagen de una compañía, servicio, producto o institución. En el, se definen las normas que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de la compañía, con

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

especial hincapié en aquellos que se mostrarán al público.

El manual describe los signos gráficos escogidos por la compañía para mostrar su imagen, así como todas sus posibles variaciones: forma, color, tamaño, etc. En el mismo, se explica su forma, oportunidad y lugar de utilización mediante la inclusión de ejemplos gráficos. Se muestran también las normas prohibitivas de sus aplicaciones. También se incluyen los colores y las tipografías corporativas.

- **Pieza gráfica:** Es un producto visual, cuya composición puede variar según las necesidades, y cuyo fin principal es el de comunicar un mensaje.
- **Podcast:** Es un contenido en formato de audio, que se publica con periodicidad definida, el cual está disponible a través de un archivo o streaming.
- **Registro informativo:** Es una nota periodística, en formato de vídeo, sobre hechos noticiosos de la entidad, la cual es publicada en las redes sociales institucionales.
- **Relacionamiento con medios:** Es una función que consiste en establecer y mantener buenas relaciones con los periodistas que cubren determinada fuente.
- **Reunión Grupo de Comunicaciones:** Reunión en la cual participan servidores de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, donde se socializan los diferentes temas instituciones y se determina su divulgación o no en los canales de comunicación internos y externos de la entidad.
- **Rueda de prensa:** Reunión convocada por una persona o entidad a la que se invita a los medios de comunicación para dar a conocer determinada información y en la cual los periodistas asistentes pueden formular preguntas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los contenidos de prensa deben estar aprobados por el Registrador Nacional y/o por el Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa.
2. El vocero oficial de la Registraduría Nacional del Estado Civil es el Registrador Nacional o el directivo que él designe.
3. Los contenidos generados por la Oficina de Comunicaciones y Prensa deben ceñirse a lo establecido en el manual de imagen corporativa de la entidad.
4. Ninguna dependencia de la entidad, en sus niveles central o desconcentrado, podrá contratar o desarrollar productos informativos sin la aprobación de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
5. Dependiendo la naturaleza de la estrategia de comunicación externa y si la entidad lo considera podrá evaluar el impacto de esta.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>¿LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EXTERNAS ES REALIZADA DE MANERA DIRECTA POR LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA?</p> <p>Sí: Ir a actividad No. 2 No: Ir a actividad No. 4</p>	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa		Correo y otras formas de solicitud (Chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)
2	<p>REALIZAR IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</p> <p>Mediante el monitoreo de medios de comunicación masiva, el análisis de redes sociales de la entidad, de los informes de gestión, de las PQRS, buzones de sugerencias, página web y la atención presencial, lo solicitado por otras dependencias (elecciones atípicas, campañas de identificación) y el relacionamiento con medios de comunicación, se consolida la información y se establecen necesidades de comunicación.</p>	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reunión grupo de comunicaciones	Acta y/o listado de asistencia a reuniones
3	<p>ESTRUCTURAR INFORME DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE FUENTES PROPIAS</p> <p>Por solicitud en las redes sociales, por escritos enviados por los colombianos(as), manifestaciones atendidas por teléfono, por</p>	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y	Seguimiento de la recepción de correos y mensajes	Correo o comunicación remitida por el colombiano o la de-

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Correo o comunicación remitida por el colombiano o la dependencia solicitud de diferentes dependencias (Chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.), por relacionamiento con medios de comunicación.</p> <p>Ir a actividad No. 5</p>		Prensa		pendencia
4	<p>IDENTIFICAR NECESIDADES DE MANERA DIRECTA POR LAS DEPENDENCIAS DE LA RNEC</p> <p>La dependencia origen, a través del directivo del área, realizará una evaluación de la necesidad comunicacional.</p>	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de la recepción de correos y mensajes	Correo y otras formas de notificación (Chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)
5	<p>REALIZAR SOLICITUD DE ESTRATEGIA O ACCIÓN COMUNICACIONAL</p> <p>Resultado del análisis de identificación de necesidades de comunicación, ya sea por parte de la Oficina de Comunicaciones y Prensa o de manera directa por las dependencias, y en aquellos casos que se considere desarrollar una estrategia o acción comunicacional para fortalecer las necesidades, la dependencia origen de la necesidad, remitirá a la Oficina de Comunicaciones y Prensa, a través del Jefe de esta, un requerimiento para desarrollar una estrategia o acción comunicacional.</p>	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de la recepción de correos y mensajes	Comunicación remitida al Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Esta solicitud de estrategia o acción comunicacional será remitida al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, quien la asignará al servidor respectivo de la dependencia.</p> <p>Nota 1: La solicitud enviada por correo y/u otros canales tendrá como mínimo la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades con su respectiva fuente. • Explicación del por qué desarrollar la estrategia o acción comunicacional. • Fecha, mensaje a comunicar. • Servidor designado de contacto en las dependencias o en las delegaciones departamentales o distrital. • Características. <p>Nota 2: No todas las solicitudes de estrategias o acciones de comunicación externa pueden ser desarrolladas o aceptadas, la viabilidad dependerá de factores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos. • Tiempo. • Capacidad instalada. • Impacto de la misma. • Efectividad. 				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
6	<p>ELABORAR EL BRIEF COMUNICATIVO</p> <p>El servidor responsable de la Oficina de Comunicaciones y Prensa con base en la información remitida por la dependencia origen, elaborará el brief comunicativo, en el cual se presentará el prototipo o modelo de la estrategia de comunicación que se desarrollará.</p>	Ocasionalmente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reunión grupo de comunicaciones y/o seguimiento de los avances del brief	Brief
7	<p>CONTACTAR AL FUNCIONARIO DESIGNADO POR PARTE DE LA DEPENDENCIA O LA REGISTRADURÍA DELEGADA</p> <p>El servidor responsable de establecer la viabilidad y desarrollar la estrategia por parte de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, contactará vía telefónica o electrónica al servidor de la dependencia o la Registraduría Delegada, designado para dar trámite a la necesidad y remitirá el brief comunicativo.</p> <p>El funcionario designado de la dependencia en donde se originó la necesidad presentará al jefe de la dependencia, el brief para su aprobación o ajustes necesarios.</p> <p>Una vez el documento ha sido revisado y ajustado se remitirá vía correo u otros canales al servidor de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.</p>	Ocasionalmente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento a la aprobación o ajustes del brief	Brief

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

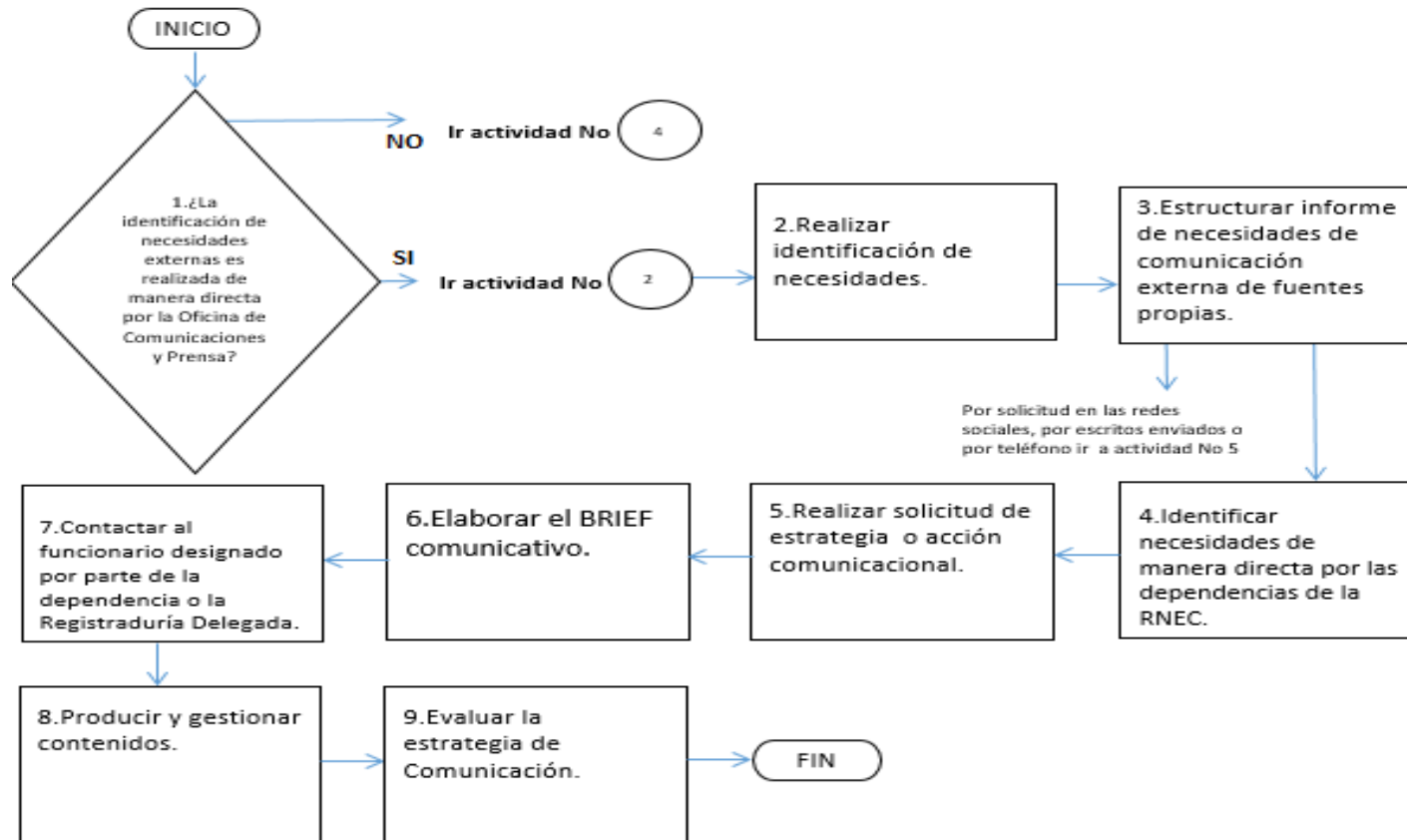
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Una vez el documento ha sido revisado y ajustado se remitirá vía correo al servidor de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.				
8	<p>PRODUCIR Y GESTIONAR CONTENIDOS</p> <p>Con la aprobación respectiva, la Oficina de Comunicaciones y Prensa procede a la producción del contenido. Para los casos que corresponda a comunicado de prensa o mensaje de redes sociales, se redacta, se envía a corrección de estilo y posteriormente a la dependencia correspondiente para su respectiva aprobación o ajuste. Por último, se remite al (a los) respectivo(s) medio(s) masivo(s) para su divulgación.</p> <p>Para aquellos casos en que corresponda a una pieza gráfica o audiovisual se diseña o produce, se envía a corrección de estilo y se le presenta a la dependencia líder de la necesidad para su respectiva aprobación o ajuste. Consolidada la pieza, se remite a publicación o divulgación, según sea el caso.</p> <p>Durante la ejecución de los contenidos se realiza el respectivo seguimiento y monitoreo, determinando el nivel de consulta y entendimiento por parte de los usuarios.</p>	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de los avances de los productos comunicacionales	Cada uno de los productos realizados (piezas gráficas, piezas audiovisuales, comunicados de prensa, etc.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
9	EVALUAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Dependiendo la naturaleza de la estrategia se podrá establecer el impacto de esta.	Ocasional-mente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Medición del impacto de la comunicación	Informe de la estrategia de comunicación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

PRODUCTO	TIEMPO
Comunicados de prensa	2 horas
Registro informativo	2 horas
Podcast	2 semanas
Programa radial 'Joven Elige Joven'	1 semana
Piezas gráficas	3 días
Videos animados	3 días
Cápsulas informativas	2 días
Documentales	5 días

11. ANEXOS

N.A.

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Se fusionaron los procedimientos de elaboración de comunicados de prensa, administración del sitio web de la entidad, protocolo y logística de eventos, administración y actualización de las redes sociales, elaboración del material im-	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	09/08/2016	0

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	3

preso.			
Inclusión de correo y otras formas de solicitud (chat (WhatsApp), llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	21/08/2019	1
<ul style="list-style-type: none"> • Modificación del formato comunicado de prensa COFT03. • Inclusión del formato Boletín de prensa COFT06. 	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	28/01/2020	2
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la base documental. • Actualización de las políticas de operación. • Actualización de las actividades. • Actualización del flujograma. • Creación de nuevos productos 	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	16/09/2021	3

ELABORÓ: Diana del Pilar Ordoñez Franco Técnico Operativo Oficina Comunicaciones y Prensa	REVISÓ: Javier Felipe Sánchez Iregui Jefe de la Oficina Comunicaciones y Prensa	APROBÓ: Javier Felipe Sánchez Iregui Jefe de la Oficina Comunicaciones y Prensa
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Teheran Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 24/08/2021	FECHA: 16/09/2021	FECHA: 16/09/2021