

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

1. OBJETIVO

Fortalecer la imagen y reputación de la entidad mediante estrategias de comunicación externa claras, oportunas y transparentes, con información para la ciudadanía sobre la gestión, los servicios y los avances institucionales, con el fin de aumentar la confianza y el acceso a la información pública.

2. ALCANCE

Inicia con la difusión de información clara y oportuna sobre la gestión y servicios de la entidad. Continúa con el uso de canales digitales, medios tradicionales y espacios de interacción con la ciudadanía. Finaliza con la evaluación de su impacto para fortalecer la confianza y el acceso a la información pública y evitar la desinformación.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

4. BASE DOCUMENTAL

- Manual de identidad visual (COMN01).
- Matriz de Información a Comunicar (COFT05).
- Boletín de prensa (COFT06).
- Listado de asistencia (SGFT07).
- Cesión de derechos de imagen (COFT07).
- Estrategia de Rendición de Cuentas (CODC01).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991 , artículo 209.	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. 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.
Ley 1712 de 2014 : “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.	Aplica toda la norma.
Ley 1437 de 2011 : “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.	Aplica toda la norma.
Ley 1680 de 2013 : “Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones”.	Artículo 9° . Accesibilidad y usabilidad. Todas las páginas web de las entidades públicas o de los particulares que presten funciones públicas deberán cumplir con las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 3308 del 2024 : “Por la cual se modifica la Resolución 27161 de 2023, adicionando nuevas políticas informáticas”.	Aplica toda la norma.

	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

Resolución 2197 de 2009: “Por la cual se adopta la política de información y comunicación pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.	Aplica toda la norma.
Resolución 7569 del 23 de julio de 2024: “Por la cual se adopta el Manual de Identidad Visual de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual está alineado a la Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023. Este manual establece las directrices, normas y lineamientos para la correcta aplicación de la imagen visual de la entidad”.	Aplica toda la norma.
Decreto 1010 de 2000: “Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones”.	Artículo 29. Oficina de Comunicaciones y Prensa. Son funciones de la Oficina de Comunicaciones y Prensa...

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023: "Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal".	Aplica toda la norma.
---	-----------------------

6. DEFINICIONES

- **Acompañamiento:** cuando una dependencia solicita el apoyo de la OCP para hacer un registro audiovisual, fotográfico, logístico, informativo, entre otros.
- **Afiche:** impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea para propaganda o con fines informativos y que se fija en paredes y lugares públicos.
- **Alcance:** se refiere a la cantidad de personas que ven un contenido, ya sea en redes sociales, sitios web u otras plataformas.
- **Alcance orgánico:** se refiere a la cantidad de personas que ven un contenido de forma gratuita, es decir, sin pagar por promocionarlo.
- **Alcance pago:** implica la cantidad de personas que ven un contenido que ha sido promocionado (pago), ya sea a través de anuncios en redes sociales, en motores de búsqueda u otras formas de publicidad pagada.
- **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.

	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- **Cápsula informativa:** contenido en video sobre un tema de carácter institucional, el cual es divulgado a través de los canales de comunicación externos.
- **Comunicado de prensa:** mensaje escrito que comunica una noticia o información de interés a los medios de comunicación masiva.
- **Canal en redes sociales:** medio o plataforma digital utilizado para distribuir contenido específico a una audiencia determinada. Los canales pueden referirse a perfiles, cuentas, páginas o grupos dentro de plataformas como Facebook, X, Instagram, YouTube, entre otros.
- **Carné:** documento o tarjeta que acredita a su titular para realizar determinadas actividades, recibir ciertos servicios o ejercer ciertos derechos.
- **Cartilla:** pequeño cuaderno o folleto que contiene información o instrucciones sobre un tema específico.
- **Chat de redes sociales:** función que permite a los usuarios comunicarse de manera directa y en tiempo real mediante mensajes de texto dentro de la plataforma de la red social.
- **Comentario:** respuesta o mensaje que un usuario escribe en una publicación de otra persona o entidad dentro de una plataforma de redes sociales.
- **Comunicado de prensa:** mensaje escrito que comunica una noticia o información de interés a los medios de comunicación masiva.
- **Contenido de valor:** material que ofrezca beneficios significativos y relevantes para su audiencia objetivo.
- **Contenido noticioso:** material informativo que presenta eventos recientes, novedades o desarrollos relevantes. Puede incluir artículos, informes, videos, podcasts o publicaciones en redes sociales.
- **Copy:** texto o contenido escrito que se utiliza en las publicaciones, anuncios o mensajes dentro de plataformas de redes sociales. Tiene el propósito de captar la atención de la audiencia, transmitir un mensaje específico y provocar una acción deseada.
- **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.
- **Data:** información que se recopila y se almacena sobre el comportamiento, las interacciones y las preferencias de los usuarios en plataformas de redes sociales como Facebook, X, Instagram, LinkedIn, entre otras.

	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- **Difusión en redes sociales:** proceso de compartir contenido, ya sea propio o de otros, con una audiencia más amplia en plataformas digitales. Esto puede incluir publicaciones de texto, imágenes, videos o enlaces a sitios web. La difusión se realiza con el objetivo de alcanzar a más personas y aumentar la visibilidad del contenido.
- **Mensaje directo:** función que permite a los usuarios enviar mensajes privados a través de redes sociales, sin que sean visibles para otros usuarios que no estén incluidos en la conversación.
- **Documental:** producción audiovisual que tiene como objetivo principal informar, educar o entretener al espectador mediante la presentación de hechos reales, personas, lugares o eventos.
- **Edición:** proceso de seleccionar, organizar y modificar material visual, auditivo o escrito con el fin de mejorar su calidad, coherencia y efectividad comunicativa. En el contexto de la producción audiovisual, la edición implica combinar y manipular imágenes, sonidos y efectos especiales para crear una narrativa coherente y atractiva.
- **Encuadernación:** proceso de unir y asegurar las páginas de un libro, revista u otro tipo de documento en un solo volumen. Esto se logra mediante diferentes métodos y materiales, como cosido, encolado, grapado o anillado, dependiendo del tipo de publicación y su propósito.
- **Engagement o tasa de interacción:** en redes sociales se refiere a la medida en que los usuarios interactúan y participan con el contenido que se comparte en plataformas digitales. Esto incluye acciones como dar 'Me gusta', comentar, compartir publicaciones, hacer clic en enlaces y participar en encuestas o cuestionarios.
- **Etiquetas en redes sociales:** son palabras clave o frases que se utilizan para categorizar o identificar contenido específico.
- **Facebook:** red social que permite a los usuarios crear perfiles personales, conectarse con amigos, compartir contenido multimedia, enviar mensajes, unirse o crear grupos y páginas, y seguir actualizaciones de otros usuarios.
- **Folleto o plegable:** material impreso que consta de una o varias hojas de papel que se pliegan en secciones para formar un documento más pequeño y manejable. Estos documentos suelen tener información concisa y visualmente atractiva sobre un tema específico, producto, servicio, evento o campaña.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- **Follow o seguir:** acción que realizan los usuarios en redes sociales para recibir actualizaciones de contenido de otros usuarios en su línea de tiempo. Al seguir a un usuario, sus publicaciones y actualizaciones aparecerán en el *feed*.
- **Follower o seguidor:** usuario que sigue a otro en una red social. Un seguidor recibe las actualizaciones y publicaciones del usuario al que sigue en su *feed*.
- **Gestor de contenidos o CMS (Content Management System):** software que permite la creación y administración de contenidos de un sitio web de forma independiente al diseño.
- **Grupos de difusión de Whastapp:** grupos de WhatsApp que reúnen a periodistas, a través de los cuales se divulga material informativo como comunicados de prensa, fotos o videos.
- **Hashtag:** es una palabra o frase precedida por el símbolo de numeral (#) que se utiliza en redes sociales para etiquetar contenido y facilitar su búsqueda. Los hashtags permiten agrupar contenido relacionado y mejorar la visibilidad de las publicaciones.
- **Hilo:** en redes sociales como x, un hilo es una serie de publicaciones relacionadas entre sí que forman una conversación o narrativa continua. Los hilos permiten contar historias más extensas o desarrollar ideas de manera más detallada.
- **Influencer o creador de contenido:** persona que tiene cierta credibilidad, autoridad y/o alcance en redes sociales dentro de un determinado tema o industria. Los *influencers* suelen tener una audiencia considerable y tienen la capacidad de influir en las opiniones y decisiones de sus seguidores.
- **Infografía:** representación visual de información que combina elementos gráficos como imágenes, gráficos, iconos y colores, con texto conciso y datos relevantes, para comunicar un mensaje o explicar un tema de manera clara y efectiva.
- **Instagram:** red social en donde se comparten fotos y videos. Instagram permite interactuar con otros usuarios a través de likes, comentarios y mensajes directos, así como seguir a otros usuarios para ver su contenido en el feed.
- **Intranet:** red de comunicación interna que utiliza tecnologías de internet para conectar computadoras y dispositivos dentro de una organización o empresa.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- **Imagen institucional:** percepción pública de una organización, empresa, gobierno o entidad en general. Es la impresión que la entidad proyecta hacia el exterior y cómo es percibida por sus audiencias clave como clientes, empleados, inversores, medios de comunicación y la sociedad en general.
- **Keyword o palabra clave:** palabra o conjunto de palabras que se utilizan en marketing digital y SEO (Optimización de Motores de Búsqueda) para identificar el tema principal de una página web, artículo, anuncio u otro contenido en línea. Las palabras clave son utilizadas por los motores de búsqueda para mostrar resultados relevantes a los usuarios que realizan búsquedas relacionadas.
- **KPI (Key Performance Indicators) o Indicadores Clave de Desempeño:** métricas utilizadas para medir el rendimiento y el éxito de una empresa, proyecto o estrategia en función de los objetivos establecidos. Los KPI pueden variar dependiendo del área o sector y suelen ser cuantificables y específicos.
- **Línea gráfica:** conjunto de características gráficas definidas que distinguen a una marca o entidad.
- **LinkedIn:** red social profesional enfocada al ámbito laboral. LinkedIn se utiliza principalmente para establecer conexiones profesionales, buscar empleo, promocionar habilidades y experiencia laboral, y establecer relaciones comerciales y colaboraciones profesionales.
- **Like o me gusta en redes sociales:** es una función presente en la mayoría de las redes sociales que permite a los usuarios expresar su aprecio o acuerdo con una publicación, foto, video u otro contenido. Al hacer clic en el botón de 'Me gusta', se indica al autor del contenido y a otros usuarios que el contenido ha sido bien recibido o ha generado interés.
- **Mailing:** estrategia de marketing directo que implica el envío masivo de correos electrónicos a una lista de destinatarios con el objetivo de promocionar productos, servicios o eventos, así como para comunicar información relevante o importante.
- **Manual de identidad visual:** documento que establece las pautas y normas para el uso correcto y consistente de los elementos visuales de una marca o entidad, como el logotipo, los colores, las tipografías y otros elementos gráficos. Este manual proporciona una guía detallada sobre cómo deben ser aplicados estos elementos en diferentes contextos, como materiales impresos, digitales, publicitarios o de comunicación.
- **Marca de Gobierno:** identidad visual y la imagen institucional de un gobierno, ya sea a nivel local, regional o nacional.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- **Mención en redes sociales:** acción de etiquetar o mencionar a otros usuarios en una publicación o comentario en redes sociales. Al realizar una mención social, el usuario etiquetado recibe una notificación y puede interactuar con el contenido etiquetado.
- **Micrositio:** página web independiente creada específicamente para un propósito particular dentro de un sitio web principal. A diferencia del sitio web principal, que puede abarcar una amplia gama de temas y secciones, un micrositio se centra en un tema o campaña específica.
- **Pendón o valla:** estructura publicitaria grande y visible que se coloca en lugares estratégicos, como a lo largo de carreteras, en zonas urbanas o en eventos públicos, con el propósito de mostrar mensajes publicitarios de manera impactante y alcanzar a una amplia audiencia.
- **Pieza gráfica:** elemento visual que forma parte de una campaña publicitaria, diseño gráfico, proyecto creativo o cualquier otro tipo de comunicación visual. Puede tomar diferentes formas y formatos (audiovisual), como anuncios impresos, carteles, folletos, banners digitales, infografías, logotipos, ilustraciones, entre otros.
- **Pódcast:** episodios de audio digital que se distribuyen a través de internet y se pueden escuchar en dispositivos como computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas u otros reproductores de medios. Estos episodios pueden tratar una amplia variedad de temas, desde noticias y entrevistas hasta narraciones de historias, conversaciones, tutoriales, entre otros.
- **Post en redes sociales:** publicación o contenido compartido en una plataforma de redes sociales, como Facebook, X, Instagram, LinkedIn, entre otras. Este término se utiliza para describir cualquier tipo de contenido que se comparte en la plataforma, como texto, imágenes, videos, enlaces, encuestas, eventos y más.
- **Producción audiovisual:** proceso de crear contenido multimedia que combina elementos visuales y auditivos para transmitir un mensaje o contar una historia. Este proceso implica la planificación, la grabación, la edición y la distribución de contenido en forma de videos, películas, programas de televisión, documentales, anuncios comerciales, contenido web y más.
- **Relacionamiento con medios:** proceso mediante el cual una persona, organización o entidad establece y mantiene relaciones efectivas con los medios de comunicación, como periódicos, revistas, estaciones de radio, canales de televisión, sitios web de noticias y otros medios de comunicación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

Este proceso implica actividades como la elaboración y distribución de comunicados de prensa, la organización de conferencias de prensa, la preparación de kits de prensa, la coordinación de entrevistas y la respuesta a consultas de los medios.

- **Reunión Grupo de Comunicaciones:** reunión en la cual participan servidores de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, donde se socializan los diferentes temas institucionales y se determina su divulgación o no en los canales de comunicación internos y externos de la entidad.
- **RT o retweet:** función en la plataforma X que permite a los usuarios compartir un tuit de otra persona en su propia línea de tiempo. Cuando un usuario hace *retweet* a un mensaje de otro usuario, el tuit original se comparte en la línea de tiempo del usuario que lo retuitea, junto con su nombre de usuario.
- **Rueda de prensa:** evento organizado por una entidad, en el cual se convoca a periodistas y representantes de medios de comunicación para informar sobre un tema específico, hacer anuncios importantes, responder preguntas y proporcionar información relevante.
- **Streaming o transmisión:** tecnología que permite la transmisión de contenido multimedia a través de internet de forma continua y en tiempo real. En lugar de descargar un archivo completo antes de poder verlo o escucharlo, el *streaming* permite que el contenido se reproduzca instantáneamente mientras se está transmitiendo.
- **Stories o historias de Instagram:** función de la plataforma de redes sociales Instagram que permite a los usuarios compartir fotos y videos de forma temporal, que desaparecen después de 24 horas de haber sido publicadas. Estas historias se muestran en la parte superior del *feed* de noticias de los seguidores del usuario, y pueden incluir una variedad de contenido, como fotos, videos, texto, pegatinas, filtros y más.
- **Suscriptores:** usuarios que han optado por seguir o suscribirse al perfil o cuenta de otro usuario en una plataforma específica, como Facebook, X, Instagram, YouTube, entre otros. Al seguir a alguien en una red social, los suscriptores reciben las actualizaciones, publicaciones o contenido compartido por ese usuario en su feed de noticias o timeline.
- **TBT, Throwback Thursday o jueves del recuerdo:** tendencia popular en las redes sociales, especialmente en plataformas como Instagram y X, donde los usuarios comparten fotos o recuerdos de eventos pasados.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- **Línea de tiempo en redes sociales:** flujo de contenido cronológico que se muestra a los usuarios en su perfil. Esta línea de tiempo presenta una secuencia ordenada de publicaciones, actualizaciones, fotos, videos y otros tipos de contenido compartido por el usuario y sus contactos o seguidores.
- **Tiktok:** aplicación de redes sociales que permite a los usuarios crear, compartir y descubrir videos cortos, generalmente de entre 15 segundos y un minuto de duración. La aplicación se centra en contenido de entretenimiento, como bailes, sincronización de labios, comedia, tutoriales, desafíos virales, música y más.
- **Trino o tweet:** mensaje o publicación en la plataforma de redes sociales X. El término se utiliza comúnmente para referirse a un tweet, que es un mensaje corto de hasta 280 caracteres que los usuarios pueden compartir para expresar ideas, pensamientos, opiniones, enlaces, imágenes o cualquier otro tipo de contenido.
- **X:** plataforma de redes sociales en línea y una aplicación móvil que permite a los usuarios enviar y leer mensajes cortos llamados tweets. Los usuarios pueden compartir una variedad de contenido en esta red social, incluyendo texto, enlaces, imágenes, videos y gifs.
- **Video institucional:** pieza explicativa o promocional que da a conocer la identidad corporativa de la entidad, su actividad y el modo en que la ejerce, sus valores, instalaciones, elementos diferenciadores y aspectos más destacables.
- **Video viral:** pieza que se difunde de forma multitudinaria y rápida en Internet a través de redes sociales, correo electrónico y/o mensajería instantánea.
- **Video testimonial:** grabación en video en la que una persona comparte su experiencia, opinión o testimonio sobre un producto, servicio, evento o experiencia específica.
- **Video:** secuencia de imágenes en movimiento y sonido que se graba y reproduce electrónicamente. Puede contener una variedad de elementos visuales y auditivos, como personas, paisajes, efectos especiales, música, diálogo y más.
- **Viva Engage:** red social interna en la que los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil intercambian información y contenidos multimedia. Esta plataforma crea una comunidad institucional virtual interactiva donde se comparte información relevante.
- **Vocería:** calidad oficial habilitada para comunicar el cumplimiento de las funciones públicas por parte de las entidades estatales. Generalmente la vocería de las entidades públicas reposa en sus representantes legales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

y/o directores administrativos. Las vocerías pueden ejercerse a través de cuentas habilitadas en redes sociales o a través de las oficinas de comunicaciones.

- **YouTube:** plataforma en línea que permite a los usuarios cargar, ver, compartir y comentar videos.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 7.1. Todos los contenidos de prensa deben contar con la aprobación del Registrador Nacional y/o del jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa. En caso de que cualquiera de ellos solicite ajustes, estos deberán realizarse de manera inmediata y sin afectar el desarrollo del procedimiento establecido.
- 7.2. El vocero oficial de la Registraduría Nacional del Estado Civil es el Registrador Nacional o el directivo que él designe. Los demás funcionarios deben abstenerse de dar declaraciones a los medios.
- 7.3. Las solicitudes de los medios recibidas por los funcionarios de las diferentes áreas deberán ser direccionadas a la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
- 7.4. Los contenidos generados por la Oficina de Comunicaciones y Prensa deben ceñirse a lo establecido en el Manual de identidad visual (MIV) de la entidad.
- 7.5. 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.
- 7.6. Dependiendo de la naturaleza de la estrategia de comunicación externa y si la entidad lo considera, se podrá evaluar el impacto de esta.
- 7.7. Las únicas cuentas oficiales en redes sociales son las de la Registraduría Nacional del Estado Civil y/o la del Registrador Nacional. En lo relacionado con redes, solo desde estas cuentas se puede divulgar información oficial de la entidad.
- 7.8. Por lo anterior, los funcionarios podrán replicar en sus cuentas personales el contenido de las redes oficiales de la Registraduría, pero no podrán crear cuentas paralelas en nombre de la entidad. Solo serán oficiales las cuentas administradas desde la sede central por la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
- 7.9. Se debe tener en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1010 del 2000.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

- 7.10. Si una delegación departamental elabora una pieza y/o producto, este deberá contar con la aprobación del enlace correspondiente a la dependencia responsable del contenido en dicha delegación (Identificación, Electoral, Talento Humano, entre otros). Una vez aprobado, el producto final deberá enviarse al enlace de la Oficina de Comunicaciones y Prensa de la sede central, para su validación y posterior aprobación por parte del Registrador Nacional o del jefe de dicha oficina.
- 7.11. El equipo audiovisual encargado de las grabaciones de personas internas, **externas** y menores de edad maneja el formato "Cesión de derechos de imagen" (COFT07). En este documento, la persona que autoriza la grabación otorga el consentimiento para el uso de su imagen por parte de la RNEC. También es posible manifestar este consentimiento de forma verbal frente a la cámara, siendo ambas opciones igualmente válidas.
- 7.12. El equipo creativo de redes sociales puede realizar un contenido, de acuerdo con las tendencias que se están presentando en internet, previa aprobación de la Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
- 7.13. Las estrategias, campañas, contenidos y productos relacionados con la Rendición de Cuentas deberán desarrollarse conforme a los lineamientos definidos por la Oficina de Comunicaciones y Prensa en la Estrategia de Rendición de Cuentas vigente de la entidad, garantizando coherencia con los espacios de diálogo y las acciones de información dirigidas a la ciudadanía y los grupos de valor.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA Las necesidades de comunicación externas pueden presentarse de dos fuentes: una de ellas es por la necesidad expresa de alguna dependencia	Diariamente	Todas las dependencias de la entidad y/o la Oficina de comunicaciones y prensa		Correo y otras formas de solicitud (chat WhatsApp, llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	(as) de la entidad y la otra de manera directa por la Oficina de Comunicaciones y prensa.				
	¿LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EXTERNAS ES REALIZADA DE MANERA DIRECTA POR LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA? Sí: ir a actividad 2 No: ir a actividad 4				
2	REALIZAR IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Mediante el monitoreo de medios de comunicación masiva, el análisis de redes sociales de la entidad, los informes de gestión, las PQRS, buzones de sugerencias, página web, la atención presencial, lo solicitado por otras dependencias (elecciones atípicas, campañas de identificación, socializaciones de temas misionales, normatividad, entre otros) y el relacionamiento con medios de comunicación, se consolida la información y se establecen necesidades de comunicación.	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reunión Grupo de Comunicaciones	Acta y/o listado de asistencia a reuniones y/o citación por WhatsApp
3	ESTRUCTURAR INFORME DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE FUENTES PROPIAS				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Por solicitud en las redes sociales, por escritos enviados por los colombianos(as), manifestaciones atendidas por teléfono, por 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. Ir a actividad 5	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de la recepción de correos y mensajes	Correo o comunicación remitida por el colombiano o la dependencia
4	IDENTIFICAR NECESIDADES DE MANERA DIRECTA POR LAS DEPENDENCIAS DE LA RNEC La dependencia origen, a través del directivo del área, realizará una evaluación de la necesidad comunicacional.	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	REALIZAR SOLICITUD DE ESTRATEGIA O ACCIÓN COMUNICACIONAL 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	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de la recepción de correos y mensajes	Comunicación remitida al jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa y/o al enlace

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	necesidad remitirá a la Oficina de Comunicaciones y Prensa, a través del jefe y/o el enlace asignado a esta, un requerimiento para desarrollar una estrategia o acción comunicacional. Esta solicitud de estrategia o acción comunicacional será remitida al jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa y/o al enlace, quien tramitará dicha solicitud. Nota 1: la solicitud enviada por correo u otros canales tendrá como mínimo la siguiente información. ● Identificación de necesidades con su respectiva fuente. ● Explicación del por qué desarrollar la estrategia o acción comunicacional. ● Fecha y mensaje para comunicar. ● Servidor designado de contacto en las dependencias o en las delegaciones departamentales o distrital. ● Características. 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:				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	• Costos. • Tiempo. • Capacidad instalada. • Impacto de esta. • Efectividad.				
6	ELABORAR EL BRIEF COMUNICATIVO El servidor responsable de la Oficina de Comunicaciones y Prensa, con base en la información remitida por la dependencia origen, elaborará el <i>brief</i> comunicativo, en el cual se presentará el prototipo o modelo de la estrategia de comunicación que se desarrollará.	De acuerdo con los requerimientos y necesidades	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reunión grupo de comunicaciones y/o seguimiento de los avances del <i>brief</i>	<i>Brief</i>
7	CONTACTAR AL FUNCIONARIO DESIGNADO POR PARTE DE LA DEPENDENCIA 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 designado para dar trámite a la necesidad y remitirá el <i>brief</i> comunicativo. El funcionario designado de la dependencia en donde se originó la necesidad presentará al jefe de	De acuerdo con los requerimientos y necesidades	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento a la aprobación o ajustes del <i>brief</i>	<i>Brief</i>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	la dependencia el <i>brief</i> para su aprobación o ajustes necesarios. 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.				
8	PRODUCIR Y GESTIONAR CONTENIDOS 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 publicación 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. Para aquellos casos en que corresponda a una pieza gráfica o audiovisual, esta 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.	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	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	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.				
9	EVALUAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Dependiendo de la naturaleza de la estrategia se podrá establecer el impacto de esta. Nota: las estrategias pueden ser: monitoreo digital, pauta digital, contenido creativo y manejo de redes sociales	Ocasional mente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Medición del impacto de la comunicación	Informe de la estrategia de comunicación
10	MONITOREO DIGITAL En la Oficina de Comunicación realizamos un monitoreo digital constante de manera orgánica. Un equipo especializado se encarga de supervisar en tiempo real las redes sociales y plataformas digitales en las que se mencionen noticias, historias de interés o publicaciones que puedan impactar la reputación de la entidad o del Registrador Nacional. Este equipo recopila, analiza y filtra la información relevante para compartirla con los demás miembros de la oficina a través de un grupo de WhatsApp. Además, genera alertas oportunas que	Todos los días	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Seguimiento de la recepción de noticias y/o publicaciones	Correo y otras formas de notificación (chat WhatsApp, llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	permiten mantener a todos informados y, cuando sea necesario, activar planes de acción o revisar temas específicos.				
11	PAUTA DIGITAL Con el objetivo de fortalecer la comunicación se realiza un estudio para solicitar la implementación de un plan de medios digitales. Este proceso implica la celebración de un contrato con un tercero que cuente con las aptitudes y la capacidad para ejecutar dicho plan. La estrategia y el planteamiento del proyecto son desarrollados por la Registraduría. A través de reuniones y comités, se realiza la transmisión de la información necesaria para su implementación. Posteriormente, el tercero contratado se encarga de la ejecución del plan. Desde la Registraduría, el equipo de comunicación y el jefe de la oficina realizan un seguimiento continuo para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.	De acuerdo con los requerimientos y necesidades	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reuniones con los involucrados	Correo y otras formas de notificación (chat WhatsApp, llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)
12	CONTENIDO CREATIVO El equipo de Redes Sociales de la Registraduría, realizan tres procesos a la hora de crear el	De acuerdo con los requerimientos	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reuniones con los involucrados	Correo y otras formas de notificación (chat WhatsApp, llamada

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

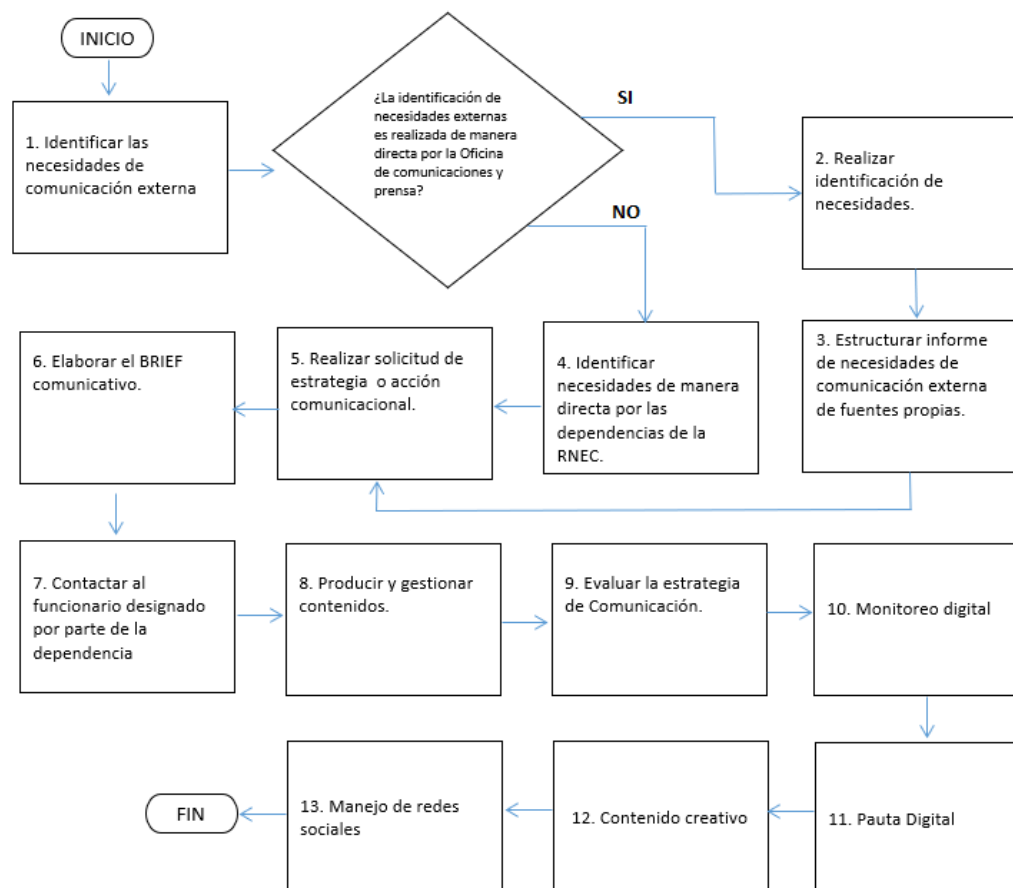
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	contenido creativo, 1) Se hace un recorrido por las oficinas de identificación y electoral para identificar los temas a tratar con alto interés del público, objetivos misionales y pedidos especiales; 2) Se realiza un ejercicio de contrastaste con las tendencias en Redes y se ajusta el impacto real de los temas indicados para encontrar el mejor escenario para su creación y divulgación; 3) Se hace una reunión con el equipo para determinar el lenguaje audiovisual, tipo de formato e intención del contenido ajustado a los dos pasos anteriores. Una vez finalizado este proceso se procede a la grabación del material con las indicaciones expuestas. Este proceso varía en su tiempo pues dependen del nivel de complejidad del producto. Después del rodaje se inicia un trabajo de pietaje y selección del material para ajustar el contenido. Finalmente se empieza el proceso de edición y curaduría para entregar el producto.	os y necesidades			telefónica, solicitud expresa, etc.)
13	MANEJO DE REDES SOCIALES En la Oficina de Comunicaciones y Prensa tenemos una distribución de funciones para la publicación, manejo, monitoreo y consolidación de las Redes Sociales de la Registraduría Nacional. Una parte del equipo se dedica a tener el control de	Diariamente	Oficina de Comunicaciones y Prensa	Reuniones con los involucrados	Correo y otras formas de notificación (chat WhatsApp, llamada telefónica, solicitud expresa, etc.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	los contenidos para generar una jerarquización de horarios, temas y formatos. Otra parte cumple con las funciones operativas que son: publicar, responder, y alertar sobre las publicaciones realizadas. Finalmente, otra parte realiza el análisis de las publicaciones para ajustar y dar la retroalimentación necesaria a las diferentes partes del proceso. Adicionalmente de forma operativa se realizan las siguientes acciones: Reunión todos los lunes donde se revisan los datos relacionados con las publicaciones (alcance, likes, comentarios, engagement), los martes se ajusta el calendario de contenidos acorde a horarios de publicación, los miércoles se revisan temas de regiones para aumentar la presencia de la entidad, los viernes se hace el plan de publicaciones de fin de semana teniendo en cuenta las necesidades de la entidad.				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

PRODUCTO	TIEMPO
Comunicados de prensa	4 horas
Balance de jornada	6 horas
Pódcast	2 semanas
Piezas gráficas (afiches, avisos, pendones, entre otros)	3 días
Videos animados	1 semana
Cápsulas informativas	1 día
Documentales	2 semanas
Ruedas de prensa	1 día
Comerciales de TV	1 semana
Entrevistas	1 día
Transmisiones de eventos de la RNEC a través de redes sociales	3 días

11. ANEXOS

N/A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Se fusionaron los procedimientos de elaboración de comunicados de prensa, administración del sitio web de la entidad, protocolo y logística de eventos, administración y actualización de las redes sociales, elaboración del material impreso.	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	09/08/2016	0
Inclusión de correo y otras formas de solicitud (chat WhatsApp, llamada telefónica, solicitud expresa, etc.).	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	21/08/2019	1
• 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
• 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
• Actualización del objetivo • Actualización del alcance • Actualización de la base documental.	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	09/06/2025	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO	COPD01
	PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSIÓN	5

• Actualización de la base legal. • Actualización definiciones. • Actualización de las políticas de operación. • Actualización descripción del procedimiento. • Actualización del flujograma • Actualización análisis de gestión.			
• Inclusión de Estrategia de Rendición de Cuentas 2026-2027 CODC01. • Inclusión de política de operación 7.13	Jefe de Oficina de Comunicaciones y Prensa	16/06/2026	5

ELABORÓ: Diana del Pilar Ordóñez Franco Técnico Operativo Oficina Comunicaciones y Prensa Karol Melissa Tovar López Profesional Universitario Oficina de Comunicaciones y Prensa	REVISÓ: Maura Lucía Achury Ramírez Jefe de la Oficina Comunicaciones y Prensa	APROBÓ: Maura Lucía Achury Ramírez Jefe de la Oficina Comunicaciones y Prensa
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de Calidad Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 12/06/2026	FECHA: 16/05/2026	FECHA: 16/06/2026