



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social


IPES

MANUAL DE COMUNICACIONES

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES


Bogotá, 2018

Elaboró: Equipo de Comunicaciones.	Revisó: Henry Iván Matallana Torres	Aprobó: : Henry Iván Matallana Torres
Profesional Universitario	Jefe oficina asesora de comunicaciones	Jefe oficina asesora de comunicaciones


	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

Contenido

1. PRESENTACIÓN	4
1.1 OBJETIVO	4
1.1.2 Objetivos Específicos	4
2. ALCANCE	5
3. RESPONSABILIDADES	5
4. CAPÍTULO 1: PROCEDIMIENTOS	5
4.1 Solicitudes de apoyo	5
4.2 Orden de Servicio y/o Apoyo	5
5. Entrega de Materia	6
5.1 Cronograma de Actividades	6
5.1.2 Brief Creativo	6
6. Eventos y protocolo	6
6.1 Comunicaciones Oficiales	7
6.1.1 Comunicaciones Oficiales Internas	7
6.1.1.1 Correo electrónico	7
6.1.1.2 Correo electrónico masivo institucional	7
6.1.1.3 Intranet	7
6.1.1.4 Fondos de pantalla	8
6.1.1.5 Actualidad IPES	8
6.1.1.6 Piezas gráficas	8
6.1.2 Comunicaciones oficiales externas	8
6.1.2.1 Boletín de prensa	8
6.1.2.2 Portal Web	9
6.1.2.3 Redes Sociales	9
7. CAPÍTULO 2: LENGUAJE CLARO	9
8. CAPÍTULO 3: USO DE LAS CARTELERAS INSTITUCIONALES	10
8.1 Tipos de carteleras	10
8.1.1 Cartelera para publicación de asuntos legales	10
8.1.2 Cartelera virtual	10
8.1.3 Carteleras Alternas	10
Protocolo para su uso y administración	11
9. CAPÍTULO 4: IMAGEN CORPORATIVA	11

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Versión 03
		Fecha 26/12/2018

10. CAPÍTULO 5: MANUAL DE USO DE REDES SOCIALES	11
10.1 Solicitud de la creación de Contenidos	11
10.2 Analizar la pertinencia de la solicitud.	12
10.3 Elaboración del Contenido	12
10.4 Gestión de cuenta:	12
10.5 Aspectos de presentación (personalización de la cuenta)	12
10.6 Contenidos:	13
10.7 Gestión de cuenta	13
11. CAPÍTULO 6: GUÍA EDITORIAL PARA LA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PÁGINA WEB DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	13
11.1 Responsable y actividades	14
11.2 Subdirección de diseño y análisis estratégico (Sistemas).	14
11.3 Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)	14
11.4 Jefes de Oficinas Asesoras	15
11.5 Responsables de actualización de contenidos e información delegados por Áreas.	15
11.6 Características de los contenidos web	15
11.7 Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual	17
11.8 Funciones del administrador del sitio web	17
11.9 Esquema de Publicación Matriz de cumplimiento (Ley 1712 de 2014)	18
12. DOCUMENTOS ASOCIADOS	18
13. CONTROL DE CAMBIOS	18

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

1. PRESENTACIÓN

Este Manual Institucional de Comunicaciones, contiene, los lineamientos, instructivos, procesos y procedimientos establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones y describe las actividades que deben seguir todos/as los/as servidores/as para una comunicación efectiva con todos sus públicos de interés internos y externos.

El manual contiene:


1. Solicitudes de apoyo.
2. Eventos y protocolos
3. Formatos de comunicaciones internas y externas.
4. Procedimientos
5. Protocolo para el empleo de carteleras, avisos, publicaciones y lenguaje asertivo.
6. Protocolo de imagen corporativa interna, conforme al Manual de Imagen Corporativa del Distrito.
7. Instructivo editorial para administración de contenidos en la página web
8. Instructivo para el uso de las redes sociales
9. Instructivo para la organización de eventos
10. Instructivo para la realización y difusión de comunicados (prensa)
11. Instructivo para las campañas institucionales.

1.1 OBJETIVO

Establecer procesos, procedimientos e instructivos adecuados, que se ajusten a las necesidades de la organización y que faciliten la comunicación con los diferentes públicos de la entidad.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer procedimientos para que la OAC preste el apoyo oportuno a las demás subdirecciones de la entidad.
- Orientar las comunicaciones escritas de la entidad, de tal manera que reflejen una imagen clara, coherente y respetuosa.
- Ofrecer a los servidores, pautas para la producción de diferentes formatos de comunicación.
- Brindar a los servidores un glosario con los términos que se utilizan frecuentemente, partiendo de la actividad de la entidad y su población objetivo, de esta forma se hablará en el mismo lenguaje
- Indicar las normas sobre el lenguaje incluyente y asertivo.
- Establecer los parámetros para el uso de las carteleras, avisos, publicaciones.
- Establecer una sola unidad de imagen de la entidad.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

- Establecer el instructivo y parámetros para la publicación de contenidos en el portal web.
- Establecer instructivo para el uso estratégico de las redes sociales.
- Establecer el instructivo para la organización de eventos.
- Establecer el instructivo de prensa
- Establecer el instructivo de campañas de la Entidad.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos de la institución y será de conocimiento de todas las dependencias, ya que es una herramienta que ofrece a todos los colaboradores, pautas concretas para hacer de las herramientas de comunicación instrumentos efectivos que respalden los programas que ofrece el IPES.

3. RESPONSABILIDADES

El director/a general, los subdirectores/as, jefes de oficinas y asesor/a de la entidad son los responsables de las comunicaciones que emitan.

La oficina asesora de comunicaciones es la responsable de todos los canales de comunicación internos y externos como: cartelera institucional, intranet, pantallas virtuales, correos masivos, fondos de pantalla; página web, redes sociales entre otros.

4. CAPÍTULO 1: PROCEDIMIENTOS


4.1 Solicitudes de apoyo

La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con 4 formatos – FO-039 “Orden de servicio/o apoyo”, FO-104 “Entrega de material”, FO-196 “Cronograma de actividades” y FO-315 “Brief creativo”.

4.2 Orden de Servicio y/o Apoyo

Para hacer una solicitud de orden de servicio y/o apoyo por parte de las diferentes dependencias a la oficina asesora de comunicaciones, se debe diligenciar el formato con la referencia FO-039, firmado por el directivo que lo requiera, mínimo con 3 días hábiles, anteriores a la entrega del producto o solicitudes de: impresos, pauta publicitaria, equipo audiovisual, publicación en página web, intranet y campañas en redes sociales.

En caso de solicitar la organización de un evento o campaña debe enviarse al correo servicios.oac@ipes.gov.co este mismo formato, mínimo con 8 días hábiles anteriores a estos.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

Una vez el producto se entregue, los directivos y/o el servidor/as deberá evaluar el servicio prestado por la OAC.

5. Entrega de Materia

A través del formato FO-104 “Entrega de Material”, las Subdirecciones y Oficinas asesoras deberán diligenciar en caso de entrega de material P.O.P. a beneficiarios o colaboradores.

5.1 Cronograma de Actividades

A través del formato FO-196 “Cronograma de Actividades”, los/as directivos deben reportar a la OAC, del 1 a 5 de cada mes, las actividades, eventos, convenios y demás acciones que realizarán durante ese mes.

5.1.2 Brief Creativo


A través del formato FO-315, las Subdirecciones y Oficinas asesoras deberán suministrar la información necesaria para la realización de campañas internas.

6. Eventos y protocolo

Todos los eventos de la entidad, deben contar con el apoyo y la organización de la OAC, los cuales deben ser informados con 8 (ocho) días hábiles de anticipación y mediante el diligenciamiento del formato FO-039 “Orden de servicio/o apoyo”.

Para el desarrollo de la actividad, la OAC visitará previamente el lugar donde se llevará a cabo la actividad para verificación de los siguientes requisitos:

- Ubicación de la imagen institucional.
- Programa y orden del desarrollo del evento.
- Identificación de los invitados que se encuentren en la mesa principal con su respectivo hablador.
- Maestro de ceremonias.
- Chaqueta institucional para el equipo de la OAC.
- Invitaciones.
- Discurso y bullets del vocero por parte del IPES.
- Comunicado de prensa.
- Ubicación de los medios de comunicación.
- Registro de video y fotografía.
- Ubicación de los directivos de la entidad.
- Coordinación de la vocería institucional en el evento.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

- Himnos a utilizar en el evento.
- Reproducción del video institucional, previo al inicio del evento.

6.1 Comunicaciones Oficiales

6.1.1 Comunicaciones Oficiales Internas

Las comunicaciones internas se tramitan de acuerdo a los lineamientos establecidos por el proceso de gestión documental.

6.1.1.1 Correo electrónico

El correo electrónico es un medio de comunicación inmediata entre los colaboradores del Instituto para la Economía Social y la ciudadanía, por esta razón y con el fin de aplicar el Manual de Imagen Corporativa del Distrito, la OAC diseñó la firma institucional para que sea aplicada por todos los colaboradores de la siguiente manera:



6.1.1.2 Correo electrónico masivo institucional


Es administrado exclusivamente por la OAC y debe ser de uso obligatorio para los/las servidores/as del IPES, pues es el único autorizado para enviar y recibir información relacionada con sus funciones o actividades contractuales y demás labores que desarrolle en cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de Comunicaciones es la única autorizada para enviar correos masivos a los colaboradores de la Entidad.

Los correos masivos deben ser solicitados únicamente por el formato FO-039 "ORDEN DE SERVICIO Y/O APOYO" con 3 días hábiles a su envío.

6.1.1.3 Intranet

Es una red privada para la comunicación interna del IPES, que utiliza herramientas web para la comunicación de noticias institucionales, documentos, información de eventos, convocatorias, circulares internas, resoluciones, videos, fotografías entre otros; disponibles para todos los colaboradores del IPES.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

6.1.1.4 Fondos de pantalla

Es un canal de comunicación que brinda información de interés a los servidores/as, sobre temas específicos, el uso de este canal será evaluado por la OAC según la necesidad de la información.

6.1.1.5 Actualidad IPES

Es una publicación mensual que transmite las noticias, eventos, personajes y clasificados de interés de los/as servidores/as de la entidad.

6.1.1.6 Piezas gráficas

Brochare, volantes, folletos, habladores, pendones, afiches y demás medios impresos que puedan ser utilizados para cumplir con los objetivos de las diferentes estrategias de comunicación interna y externa.

6.1.2 Comunicaciones oficiales externas

Las comunicaciones externas se tramitan de acuerdo a los lineamientos establecidos por el proceso de gestión documental.


6.1.2.1 Boletín de prensa

Es una comunicación escrita que tiene como fin divulgar a través de los periodistas, información a las audiencias de los medios de comunicación masiva.

La OAC solicita a los responsables del evento suministrar la información exacta y clara sobre la actividad que se llevará a cabo, tener en cuentas las siguientes preguntas para que la oficina pueda realizar el boletín de prensa:

- ¿Qué actividad se llevará a cabo?
- ¿Dónde se realizará el evento?
- ¿Cuándo se realizará el evento?
- ¿Cuál es el objetivo de la información a transmitir?
- ¿Quiénes participan de la actividad?
- ¿Cómo nace la idea o el evento?

Para una efectiva comunicación con los públicos de interés, el IPES hace uso de los siguientes medios de información externos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO</small> <small>Instituto para la Economía Social</small>	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

6.1.2.2 Portal Web

Es el sitio web oficial del Instituto para la Economía Social IPES, mediante el cual se divulga la información relacionada con la gestión de la entidad, donde el usuario puede informarse y comunicarse con la entidad.

El portal institucional debe mantener los lineamientos establecidos por la 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”, resolución 3564 de 2014 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, y Guía de sitios web para el distrito Capital. Los responsables de mantener actualizada la información están relacionados en la Circular 10 “Responsables de publicación en la página web IPES”, los cuales deben enviar a la Oficina Asesora de Comunicaciones y radicar el formato FO-039 “Orden de servicio/o apoyo”.

6.1.2.3 Redes Sociales


La oficina asesora de comunicaciones a creado para la Entidad cuentas en las redes sociales de Facebook, Twitter, Instagram, youtube y google my business las cuales son administradas y alimentadas únicamente por la OAC, por ningún motivo se deben crear cuentas alternas.

Sí se requiere que sea difundida información por redes sociales se debe radicar el formato FO-039 “ORDEN DE SERVICIO Y/O APOYO” y el formato FO-315 “BRIEF CREATIVO”

7. CAPÍTULO 2: LENGUAJE CLARO

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Esta es una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

8. CAPÍTULO 3: USO DE LAS CARTELERAS INSTITUCIONALES

Son un medio efectivo de comunicación, cuya finalidad es informar el quehacer institucional o actividades a realizar, siempre que se ubiquen en lugares visibles y de fácil acceso para los/as servidores/as y /o usuarios del servicio; debe actualizarse periódicamente, consignando la fecha de cada publicación.

Puede incluir información legal (edictos), actividades sociales (cumpleaños, cenas, encuentros deportivos, celebraciones, etc.), notas de interés para los usuarios de los servicios del IPES, logros y resultados obtenidos por la entidad, lineamientos de la dirección, eventos institucionales internos o externos, menciones en los medios de comunicación, o información de las actividades puntuales de cada subdirección.

8.1 Tipos de carteleras

Institucionales

8.1.1 Cartelera para publicación de asuntos legales


Está ubicada en la entrada principal de la recepción y se emplea para publicar edictos, emplazamientos, citaciones y demás acciones legales que adelanta la entidad y que deben ser de público conocimiento para la ciudadanía.

8.1.2 Cartelera virtual

Están ubicadas en el piso 3, piso 5 y piso 7 de la Entidad y se emplea para la publicación de las notas de prensa que periódicamente realizan los medios de comunicación, sobre las acciones y proyectos de la entidad. Eventualmente, se publica información de interés distrital producida por otras entidades.

8.1.3 Carteleras Alternas

En las Plazas Distritales de Mercado existen unos Tótems , en donde se publican carteleras alternas con información correspondiente a los grupos funcionales que corresponden a las áreas misionales de la entidad como , Subdirección de Formación y Empleabilidad , Subdirección de Gestión Redes e Informalidad y la Subdirección de Servicios Empresariales y Comercialización que deseen emitir información por medio de los tótems .

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

Protocolo para su uso y administración

La Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC, es la encargada de la administración, diseño y actualización de los contenidos que se publican en las carteleras institucionales.

En el caso de las carteleras alternas, cada grupo funcional o área misional tiene la responsabilidad de la actualización de la información que se publique, siempre y cuando sea conocida previamente por la OAC, área que realiza las correcciones de estilo y diseño, acordes con la imagen institucional de la entidad.

Para ello, es necesario enviar con 2 días de anticipación, la información que se va a publicar al correo comunicaciones@ipes.gov.co; por este mismo canal, se envían las correcciones y los ajustes a que haya lugar.

9. CAPÍTULO 4: IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa es la forma en que se percibe la entidad, es lo que el Instituto significa, la carta de presentación y la primera impresión que el público tendrá.

Para la utilización del logo institucional o de la Alcaldía de Bogotá se debe asesorar directamente en la OAC, toda pieza comunicativa institucional debe tener visto bueno de la oficina.


10. CAPÍTULO 5: MANUAL DE USO DE REDES SOCIALES

Administrar las redes sociales del IPES para la divulgación de su gestión enfocada a la formación, el emprendimiento, el fortalecimiento empresarial y la gestión de plataformas comerciales competitivas; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado.

El procedimiento inicia con la creación y actualización de las cuentas de redes del IPES y termina con la publicación de contenidos.

10.1 Solicitud de la creación de Contenidos

Se recibe solicitud de los procesos de la entidad y/o por identificación de temas de interés por parte de la Oficina Asesora en Comunicaciones.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

10.2 Analizar la pertinencia de la solicitud.

Analizar la pertinencia de la publicación del tema. Si es pertinente se construyen contenidos. Si no es procedente, se enviará por correo electrónico la explicación del por qué no se publicarán los contenidos solicitados. Cuando se requiera la publicación de fotografías o imágenes de menores de edad, comerciantes, vendedores informales, entre otros. Se debe contar con el permiso permita la utilización de la imagen.

10.3 Elaboración del Contenido

Crear contenido y someterlo a aprobación del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Si el contenido es aprobado, se publican los contenidos en las redes sociales. Si el contenido NO es aprobado se realizará las correcciones solicitadas hasta que éste lo apruebe.

10.4 Gestión de cuenta: la página de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube del IPES es corporativa, autorizada por la Dirección General y administrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones; cuenta con una identificación, en este caso, el logo del IPES y sigue las indicaciones del Manual de Imagen Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.


Es administrada por un servidor de la OAC que ejerce funciones de Community Manager, quien se encarga de gestionar los temas referidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, además de la promoción de eventos corporativos.

En todos los casos, la respuesta debe coordinarse con el área responsable de la información en cuestión y, si procede, se puede comunicar de manera privada con un correo electrónico si el/la usuario/a necesita más información. Se recomienda guardar en un archivo todas las consultas y quejas porque pueden resultar útiles para otras ocasiones.

La opción de activar un espacio de debate abierto (foro) se deberá consultar previamente con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

10.5 Aspectos de presentación (personalización de la cuenta)

- El nombre de la cuenta está definido como @IPESBogota
- La web de referencia debe ser la URL corporativa (<http://www.ipes.gov.co/>).
- Para el fondo, se utilizarán piezas promocionales diseñadas desde la OAC, con temas de interés para los usuarios y el público externo.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

10.6 Contenidos:

Es importante establecer unos canales internos de suministro de contenidos e informar a todas las áreas de la entidad que existe esta herramienta para comunicar de forma inmediata eventos, novedades, consultas, emergencias, etc. No obstante, la persona encargada de gestionar el perfil de Twitter debe responsabilizarse de los contenidos que se publican en el perfil, de las conversaciones que se deriven y de retuitear los contenidos que se consideren relevantes.

Instagram

@IpesBogota funciona desde abril de 2015, mostrando un crecimiento tímido pero efectivo como red social, porque a través de fotografías y videos propios se da a conocer lo que hacen los usuarios/as de los programas y servicios, sus historias de vida y su incursión en la economía informal de la ciudad.

10.7 Gestión de cuenta


El perfil del IPES es corporativo, autorizado por la Dirección General y administrado por la Oficina Asesora de Comunicaciones; cuenta tiene un avatar y encabezado, diseñado por la OAC siguiendo las indicaciones específicas del Manual de Imagen Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con elementos gráficos que se actualizan periódicamente directamente desde la interfaz de Instagram.

Actualmente, la cuenta es administrada por un servidor de la OAC que ejerce funciones de Community Manager y se encarga de gestionar contenidos, además de la promoción de eventos institucionales.

11. CAPÍTULO 6: GUÍA EDITORIAL PARA LA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN LA PÁGINA WEB DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL

La guía editorial para publicación y actualización de contenidos en el portafolio Web IPES, es un elemento creado bajo el contexto de la Política de Gobierno Digital.

El IPES interactúa con la ciudadanía a través de plataformas tecnológicas de comunicación para informar, compartir y actualizar información de valor para el ciudadano, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, como entidad del Sector público; con base en lo expuesto diseña esta guía, en la cual se brindan los lineamientos indispensables para optimizar los sitios web, con el fin de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO</small> <small>Instituto para la Economía Social</small>	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

provisionar información y servicios por medios electrónicos, mejora en la calidad, pertinencia y vigencia de la información del Instituto en sus sitio web y apertura de espacios de participación, entre otros.

Además, Contiene las orientaciones de la Guía para la elaboración de la Política Editorial del Ministerio de las Tics, establecidas en el Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital, así como las directrices enmarcadas en la Ley 1712 de Transparencia, Información Pública y resolución 3564 de 2014.

El objetivo es otorgar a los/as servidores públicos del IPES, un método claro para hacer seguimiento a los compromisos consignados en el plan de acción de Gobierno en Línea ahora adoptada como Política de Gobierno Digital, con el fin de garantizar el adecuado manejo y actualización de los contenidos de los sitios web por parte de la entidad.

11.1 Responsable y actividades


Las actividades principales para la publicación y actualización del portafolio web, se enmarcan en la administración y seguimiento de la actualización de contenidos institucionales, actividades que cuentan con el apoyo de Subdirección de Diseño y Análisis estratégico y la Oficina Asesora de Comunicaciones con el apoyo del reporte de información de las demás áreas y oficinas asesoras.

11.2 Subdirección de diseño y análisis estratégico (Sistemas).

- Realizar implementación tecnológica, mantenimiento, soporte técnico y administración de versiones del Portal Web, Intranet y todos los micro sitios disponibles bajo el dominio del IPES.
- Velar por el funcionamiento y estabilidad del acceso a la plataforma de administración de contenidos de sus sitios web, y consulta oportuna de todo el contenido allí publicado.
- Creación y activación de nombres de usuario y contraseñas para los administradores de contenidos del portal Web.

11.3 Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)

- Realizar las publicaciones y modificaciones de los contenidos reportados y solicitados por las áreas.
- Apoyar a la Subdirección de diseño y análisis estratégico en el monitoreo y seguimiento a la actualización de contenidos por parte de las áreas responsable de la información relacionadas en la Circular 10 del 2018 y el esquema de publicación, donde se relacionan los

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

responsables de la información publicada en la página web y su periodicidad.

- Realizar la publicación de los comunicados de prensa y actualización del slide.

11.4 Jefes de Oficinas Asesoras

- Delegar personal responsable de reportar la información a la Oficina Asesora de comunicaciones para su publicación y actualización de los contenidos relacionados con su área, tanto en el Portal web IPES como en Intranet. “Ver Circular No 10 de 2018 y esquema de publicación”.
- Autorizar la publicación de contenidos relacionados con su área.

11.5 Responsables de actualización de contenidos e información delegados por Áreas.


- Reportar los contenidos de su competencia, según la Ley de Transparencia, en la página web a través de la herramienta tecnológica implementada, previo visto bueno del Director o Jefe de Oficina Asesora, quien asume la responsabilidad de la actualización del contenido de los documentos a publicar.
- Solicitar la actualización de contenidos en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, teniendo en cuenta el Esquema de Publicación de Información.
- Realizar revisiones a la información disponible en la página web y solicitar su actualización según su competencia e información asignada.

11.6 Características de los contenidos web

- Deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo; no deben dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir teniendo en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diversas regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se requieren, deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que, al pie, se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos; de ser necesario, debe explicarse el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, dentro de un paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros; cuando se hace necesario su uso, estos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.



- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
- Deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos; que añadan beneficio a los usuarios/as y no den lugar a interpretaciones erradas. Debe evitarse distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- La entidad debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales tenga seguridad en términos de veracidad de los mismos; cuando se toman de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publiquen artículos, deben provenir de fuentes totalmente confiables. Si no se tiene la certeza, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las mismas al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- De ninguna manera, deben ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, pues atentan contra derechos fundamentales de los particulares; se deben evitar estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- No deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular y tampoco deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante tener claros conceptos jurídicos como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma afectan la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique; se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018


- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclara que la misma sólo será utilizada para los fines pertinentes y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

11.7 Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

- Las obras protegidas por derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios Web, hacen parte del patrimonio de la entidad y por tanto, son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada. Al ciudadano se le debe informar claramente el procedimiento con el material alojado.
- Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos.
- Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo que debe ir entre comillas dobles (“ ”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

11.8 Funciones del administrador del sitio web

- Actualizar los contenidos solicitados por las áreas en página web.
- Crear, activar y desactivar las diferentes secciones y menús de la página web.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Código MS-016
		Fecha 26/12/2018

- Mantener unidad visual de acuerdo con los lineamientos establecidos vigentes de acuerdo su diseño visual.
- Mantener comunicación con el Área de Sistemas para coordinar los requerimientos técnicos que sean necesarios.

11.9 Esquema de Publicación Matriz de cumplimiento (Ley 1712 de 2014)

Con el fin de garantizar la publicación de la información de forma oportuna el Instituto para la Economía Información IPES implementa herramientas como: Esquema de Publicación disponible en la página web de la entidad Sección TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Resolución 027 de 2018 “Por la cual se establece responsables de la publicación en la página web del Instituto para la Economía Social IPES”. como referentes para controlar la información publicada por las áreas responsables y así dar cumplimiento al Manual de Gobierno Digital, Ley 1712 de 2014 y Resolución 3564 de 2015 sobre Transparencia e Información Pública.

12. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- FO-039 ORDEN DE SERVICIO YO APOYO
- FO-104 ENTREGA DE MATERIAL
- FO-196 CRONOGRAMA ACTIVIDADES
- FO-315 BRIEF CREATIVO

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	12/11/2015		
2	18/04/2016	Capítulo 5	Se modifica el capítulo 5 de Imagen corporativa, dado que se cambió el diseño de la misma.
3	17/12/2018		Se revisa todo el documento.