

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE COMUNICACIONES	Código DE-004
		Fecha 22/10/2015

El IPES, en cumplimiento de su misión, objetivos institucionales y la Política del Sistema Integrado de Gestión, se compromete a implementar la comunicación interna y externa de la entidad, bajo los lineamientos del Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital” (Decreto 516 de 2009); y los elementos de control del MECI 2014, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

1. La comunicación es entendida como el conjunto de elementos de control, que apoyan la construcción de una visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la *Ley 489 de 1998.*” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2008, p. 93).
2. La comunicación es transversal a todos los procesos de la Entidad, los complementa y hace parte esencial en su implementación y fortalecimiento; por lo tanto:
 - La Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC- realizará cada año, en los 2 primeros meses, una reunión con los/as subdirectores y sus equipos de trabajo, con el fin de establecer las actividades que se desarrollarán a nivel externo e interno, acordes con la misión de la entidad y su plataforma estratégica.
 - Con base en la plataforma estratégica y la misionalidad de la Entidad, la OAC elaborará un Plan de Comunicaciones aprobado por la Dirección General que contendrá el tipo de información que se va a comunicar, la población a la que va dirigida, los responsables en las diferentes instancias, medios a utilizar, frecuencia y documentos que soportan dicha comunicación; este documento es diferente al plan operativo por proceso, donde se describen las acciones que se desarrollarán para cumplir los objetivos misionales de la entidad durante la nualidad.
 - Para hacer frente a situaciones de crisis que pongan en riesgo la reputación de la entidad, la OAC capacitará a sus directivos, con base en los parámetros del Manual de Crisis para las Comunicaciones, elaborado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
3. La Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la Entidad con sus públicos externos y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de sus objetivos. En este sentido, y para una lograr una comunicación efectiva con los diferentes públicos internos y externos, se establecen los siguientes lineamientos:
 - Para el desarrollo eficiente de campañas, publicaciones, piezas comunicativas, registro audiovisual de eventos y demás actividades que requieran el acompañamiento de la OAC, esta oficina ha definido procedimientos para la radicación de este tipo de solicitudes, los cuales hacen parte del Manual de Comunicaciones del IPES.
 - Para la elaboración de escritos y/o piezas de comunicación, se debe utilizar un lenguaje claro, sencillo, sin tecnicismos, entendible por todos los públicos.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE COMUNICACIONES	Código DE-004
		Fecha 22/10/2015

- Toda información que se emita para ser divulgada a nivel interno o externo desde las diferentes subdirecciones y Asesoría de la Entidad, debe estar revisada y avalada por el/la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el visto bueno del/la subdirector/a respectivo/a.
 - La actualización, diseño y desarrollo de contenidos para página web, redes sociales, intranet, correo masivo, carteleras físicas y virtuales y demás canales internos o externos de comunicación, serán realizados únicamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
 - Cada subdirector/a deberá enviar antes del 25 de cada mes antes, al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, las actividades, eventos, convenios y demás acciones que realizará durante el siguiente mes, con el propósito que el equipo de la OAC adelante la estrategia de divulgación correspondiente.
 - La Comunicación se desarrollará en doble vía, por lo tanto, el IPES debe generar espacios de participación ciudadana que permitan retroalimentación con los diferentes grupos de interés públicos y privados para una comunicación enfocada al servicio.
 - Toda comunicación interna y externa emitida desde la Entidad debe hacer uso del lenguaje incluyente, siguiendo los lineamientos de la Subsecretaría de Mujer y Género de la Secretaría de Planeación Distrital.
 - Cuando se requiera el préstamo o utilización de los espacios administrados por el IPES, como locaciones para difundir información comercial, cultural, institucional o de interés público, la autorización será otorgada únicamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones, área que realizará la coordinación para garantizar el manejo adecuado de la imagen corporativa de la Entidad.
 - El servicio es un referente de percepción de la imagen y será responsabilidad de cada servidor/as brindar una efectiva atención al usuario, con el fin lograr una imagen favorable de la institución.
4. La Comunicación externa hace referencia a la información que proviene o es generada por y para los públicos externos, a través de la cual la Entidad está en contacto directo con la ciudadanía, proveedores, contratistas, entidades reguladoras, fuentes de financiación y otros organismos; o de manera indirecta con el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros. Dado lo anterior, es necesario tener en cuenta las siguientes orientaciones:
- ✓ Cumplir los lineamientos que emite la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico frente al manejo de las comunicaciones hacia los ciudadanos y coordinar estratégicamente las acciones comunicativas que permitan posicionar su imagen y reconocimiento en la ciudad.

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE COMUNICACIONES	Código DE-004
		Fecha 22/10/2015

- ✓ Extender el radio de acción de las comunicaciones que desde la Entidad se emiten, para llegar a instituciones del sector público, privado y gremios que están relacionados con el quehacer del IPES.
 - ✓ Implementar acciones que faciliten la integración de la Entidad y la posicionen como referente dentro del sector de interés misional, llevando a cabo eventos, foros, entre otros, para mantener un nivel de reconocimiento, posicionamiento y relaciones con la ciudadanía
 - ✓ Mantener buenas relaciones con las oficinas de prensa y comunicaciones de otras entidades distritales, de tal manera que se puedan manejar estrategias conjuntas que beneficien a la ciudadanía.
 - ✓ Utilizar de manera efectiva y responsable las redes sociales institucionales para facilitar la participación e interacción con la comunidad y los demás actores de interés, y complementar los canales de comunicación existentes, mediante la publicación de información actualizada, ágil, oportuna y veraz a los usuarios y seguidores.
 - ✓ Hacer parte de la Red Distrital de Comunicaciones y acatar los lineamientos y normas que se emitan desde la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a las labores de las oficinas de prensa y comunicaciones.
5. La Comunicación externa debe garantizar una efectiva interacción de la Entidad con las partes interesadas, enfocada en la construcción de lo público y la generación de confianza, mediante la definición de lineamientos de comunicación y participación ciudadana. En tal sentido:
- ✓ Se capacitará a los directivos para que asuman las funciones de “voceros institucionales”, con el fin de que adquieran destrezas comunicativas que les permita interactuar con los medios de comunicación de una manera favorable.
 - ✓ La vocería debe estar principalmente en cabeza del/a Director/a General o de la persona que éste/a designe. De esta forma, el lenguaje y tipo de información que se emite a los medios, se unifica evitando que se pronuncien varias voces sobre un mismo tema con diversas posiciones.
 - ✓ En eventos especiales, como ferias o actividades de campo donde se presenten medios de comunicación y requieran hablar con un vocero de la Entidad, los profesionales que estén presentes podrán hacerlo, siempre y cuando cuenten con la debida aprobación de la OAC, sobre temas puntuales de la actividad que están llevando a cabo y no comprometan otros procesos que no conozcan.
 - ✓ Si algún medio requiere información o un pronunciamiento de la Entidad acerca de cualquier tema, el conducto regular será a través del Jefe de la OAC.
6. La comunicación interna orienta desde el punto de vista organizacional la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad para una clara identificación de los objetivos, las

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE COMUNICACIONES	Código DE-004
		Fecha 22/10/2015

estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la organización. Debe ser descendente, ascendente y transversal.

7. En relación con la imagen e identidad institucional, el Ipes generará un concepto de imagen compartido en el que confluyan nociones coherentes e integradas con respecto a la percepción del Distrito Capital, teniendo como referente los conceptos de imagen definidos en el Manual de Identidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
8. El Instituto para la Economía Social, debe acatar lo ordenado por el Decreto 190 de 2010 que establece los lineamientos para el manejo de las relaciones políticas y normativas con el Concejo de Bogotá y trascender, de modo que las estrategias y acciones de difusión y divulgación, alcancen también las esferas de los organismos de control, en el marco de la transparencia en la gestión.
9. La administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios; estas son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales y a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	16/09/2008		
02	03/03/2011	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó todo el texto de la política, con el objetivo de acogernos al manual de direccionamiento estratégico para las comunicaciones del Distrito Capital.
03	21/07/2011	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó todo el texto de la política, con el objetivo de incluir algunos lineamientos del tema que se consideraron hacían falta.
04	22/10/2015	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> • Se estructuró la política de comunicaciones , teniendo en cuenta los parámetros establecidos para la elaboración de políticas y los lineamientos del Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital" (Decreto 516 de 2009); y los elementos de control del MECI 2014.