

 El empleo es de todos Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	MANUAL MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: UAEOS-MN-CPR-001
		VERSIÓN: 3
		FECHA: 19/Nov/2018

TABLA DE CONTENIDO

- 1.OBJETIVO
- 2.ALCANCE
- 3.DEFINICIONES
- 4.CONDICIONES GENERALES
- 5.INTRODUCCIÓN
- 6.¿QUIÉNES SOMOS?
- 7.¿QUÉ BUSCAMOS?
- 8.OBJETIVOS MISIONALES
- 9.VALORES INSTITUCIONALES
- 10.MANUAL DE COMUNICACIONES
 - 10.1. Propósito del Manual
- 11.POLÍTICA DE COMUNICACIONES
 - 11.1. Política editorial
 - 11.2. Mensajes clave de la Entidad
- 12.VOCEROS
 - 12.1. Los derechos del entrevistado
 - 12.2. Consejos para entrevistas de radio y televisión
 - 12.3. Consejos para entrevistas por teléfono
 - 12.4. Consejos para entrevistas escritas
- 13.COMUNICACIÓN INTERNA
 - 13.1. Medios de comunicación interna
 - 13. 1. 1. Intranet
 - 13. 1. 2. Outlook
 - 13. 1. 3. Piezas gráficas para Outlook
 - 13. 1. 4. Carteleros
 - 13. 1. 5. Comunicación escrita
 - 13. 1. 6. Boletín interno
 - 13. 1. 7. Boletín ecológico
- 14.COMUNICACIÓN EXTERNA
 - 14.1. Portal Web
 - 14.2. Programa De Televisión
 - 14.3. Contenidos Radiales
 - 14.4. Comunicado De Prensa
 - 14.5. Boletín Virtual
 - 14.6. Revista Institucional
 - 14.7. Medios Virtuales
 - 14.8. Elaboración Y Uso De Piezas De Comunicación
 - 14.9. Solicitud De Material Divulgativo
- 15.IDENTIDAD INSTITUCIONAL
 - 15.1. OBJETIVOS DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL
 - 15.2. ALCANCE Y USO
 - 15.3. RESPONSABLES
 - 15.4. ANEXO: ORIENTACIÓN MANEJO DE IMAGEN CORPORATIVA

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para el manejo unificado e integral de los medios internos y externos de divulgación, con el fin de optimizar recursos, unificar la identidad y el mensaje institucional y así fortalecer el posicionamiento de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias ante los colombianos.

2. ALCANCE

Este manual busca el mejoramiento de los procesos comunicativos de la Unidad Administrativa con sus diferentes grupos de interés a nivel interno y externo, con el ánimo de lograr una gestión enfocada en el servicio y bienestar de los funcionarios y ciudadanos.

Es de aplicación a todo el personal y a todas las actividades de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

3. DEFINICIONES

- **CANAL DE COMUNICACIÓN:** es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. Es frecuente identificarlo también como canal de datos.
- **COMUNICACIÓN:** Transmisión y recepción, dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo

la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor.

- **DIVULGACIÓN:** Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.
- **EVENTO:** Se refiere a cualquier tipo de acto, ceremonia, charla, foro o acontecimiento que se presente diferente a las actividades corrientes que se desarrollan en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Pueden ser eventos institucionales internos y externos propios u organizados por un tercero donde la Entidad participe.
- **LABOR PERIODÍSTICA / CUBRIMIENTO PERIODÍSTICO:** Se denomina así a las acciones profesionales para la recolección de información a través de la toma de fotografías, grabaciones de video y/o audio y entrevistas
- **MATERIAL DIVULGATIVO:** Se refiere a todas las piezas comunicativas institucionales tales como: folletos, revistas, plegables, stand, pendones, esferos, libretas.
- **PORTAL WEB:** Es el principal canal de comunicación virtual de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y corresponde a la dirección www.orgsolidarias.gov.co. Es el espacio donde la Entidad pública, adicional a la información que exige la normatividad vigente para entidades públicas, contenidos audiovisuales de educación solidaria, noticias de la gestión de Organizaciones Solidarias y del sector solidario.
- **PRENSA:** es el conjunto de actividades encaminadas a la publicación de una información en un medio de comunicación, lo que incluye cubrimiento de un evento, toma del registro fotográfico, entrevistas, investigación, redacción y gestión para su publicación.
- **RECURSOS TÉCNICOS:** Se denomina recursos técnicos a todos los equipos audiovisuales, tales como cámaras fotográficas y de video, grabadoras, etc. y cada uno de sus accesorios.
- **RECURSO HUMANO:** Hace referencia a los profesionales que conforman el Grupo de Comunicaciones y Prensa, sin importar su forma de contratación, que realizan las tareas propias del proceso de Comunicaciones y Prensa y que tienen responsabilidades y tareas en el Plan de Acción de cada vigencia.
- **VIRTUAL:** un sistema estructurado y ordenado matemáticamente, creado a través de softwares y computadores, que permite la interacción entre el espacio irreal y la realidad de los virnavutas (Persona que navega por los distintos medios virtuales reales e irreales), mediados por la dinámica de la tecnología.

4. CONDICIONES GENERALES

- La solicitud de piezas de comunicación a las que hace referencia este Manual debe hacerse por medio del correo electrónico a la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa. Esta debe contener anexos los archivos, textos y las imágenes necesarias para la publicación.
- Las solicitudes se recibirán en días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Las solicitudes recibidas después de este horario quedarán para tramitarse el siguiente día hábil. Si se trata de una publicación que requiera un tratamiento de mayor complejidad, se establecerá un tiempo de desarrollo y publicación mayor y de común acuerdo con el proceso que lo solicita.
- El responsable de la verificación del contenido de las publicaciones de que trata este manual es el coordinador(a) del Grupo de Comunicaciones y Prensa.
- Para todos los efectos, en caso de que el coordinador(a) de Comunicaciones y Prensa no esté en la entidad, la revisión y aprobación de publicaciones la realizará el director(a) de Investigación y Planeación.
- Para la solicitud de cubrimiento de eventos, se debe notificar a la coordinación de Comunicaciones y Prensa la agenda del evento, participantes por parte de la Entidad y participantes externos. Se debe realizar una contextualización general del evento que indique cuál es la relevancia de este evento para el quehacer institucional, lo anterior con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha del evento.
- La elaboración de las piezas de comunicación descritas en el presente Manual dependerán siempre de los recursos humanos y presupuestales disponibles.
- Todos los contenidos que se produzcan en la Entidad con la finalidad de ser publicados en los medios de comunicación internos y externos, o en piezas educativas y publicitarias deben ser editados por el Grupo de Comunicaciones y Prensa de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias o bajo su direccionamiento, con los insumos entregados por todos los procesos.
- La edición de contenidos que se contrate con terceros por imposibilidad de hacerlo en la Entidad (carencia de recursos técnicos y humanos) se hará siempre bajo la supervisión del Grupo de Comunicaciones y Prensa.
- Salvo que la Dirección Nacional considere otra cosa, el Grupo de Comunicaciones y Prensa podrá abstenerse de editar y publicar un contenido si considera que no es lo suficientemente relevante, no posee los datos necesarios o son inconsistentes, o pueden ir en contra de la imagen institucional.
- Los contenidos editados y publicados por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se ajustarán para responder cabalmente al Artículo 10 de la Ley 1474 de 2011: "...Se prohíbe el uso de publicidad oficial, o de cualquier otro mecanismo de divulgación de programas y políticas oficiales, para la promoción de servidores públicos, partidos políticos o candidatos, o que hagan uso de su voz, imagen, nombre, símbolo, logo o cualquier otro elemento identificable que pudiese

inducir a confusión.

RESPONSABLES DE LA COMUNICACIÓN:

La responsabilidad de cumplir a cabalidad el Manual de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias corresponde, no solo al Grupo de Comunicaciones y Prensa de la Entidad, sino también, a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la institución y que tienen que ver con la producción, generación y difusión de la información interna y externa.

Es así como la responsabilidad del contenido que se divulgue, no sustrae a ningún integrante de la Entidad del compromiso por propender y asegurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones.

5. INTRODUCCIÓN

La comunicación es la herramienta de socialización de información, que permite el empoderamiento por parte de los funcionarios de la Entidad y de la comunidad en general de todos los temas que conciernen al sector solidario en busca de su fortalecimiento, y por ende del mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

Uno de los propósitos del proceso de Comunicación y Prensa de la Unidad Administrativa es el de posicionar a la Entidad y a su imagen corporativa tanto interna como externamente, teniendo en cuenta de que la comunicación externa (con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general) es tan vital para la organización como la comunicación interna (funcionarios y colaboradores).

Dado lo anterior, se hace necesario unificar la identidad institucional y garantizar un mismo lenguaje, comprensión del mensaje institucional y conocimiento de las formas y medios de comunicación de la entidad para fortalecer la imagen institucional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

El presente documento está dirigido a los servidores públicos, contratistas y cooperantes de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y se constituye en un derrotero que orientará la forma de proyectar una imagen unificada y positiva de la Unidad, su gestión y funcionarios, en los diferentes escenarios de interacción, tanto con la ciudadanía como con la academia, entidades públicas y privadas, periodistas y medios de comunicación.

También ofrece una descripción detallada del inventario de canales de comunicación interna y externa de la Entidad, y da pautas para su uso y manejo en la elaboración y publicación de información institucional. Por último establece las reglas y lineamientos para uso y manejo de la imagen institucional en piezas de comunicación gráfica sean digitales o impresos.

6. ¿QUIÉNES SOMOS?

MISIÓN

Promover, fomentar, fortalecer y desarrollar socio-emprendarialmente las organizaciones solidarias para generar desarrollo en los sectores y regiones del país con una institucionalidad del sector fortalecida y transversal.

VISIÓN

En el año 2018 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias será reconocida por su liderazgo en el posicionamiento del sector solidario, en la contribución de los logros de Paz, Equidad y Educación, trabajando todos por un nuevo país.

7. ¿QUÉ BUSCAMOS?

Promover el desarrollo de una cultura de la solidaridad y la asociatividad entre los colombianos.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos a partir de sus prácticas asociativas y solidarias.

Recuperar la confianza en las organizaciones del sector solidario.

Fortalecer el sector solidario en las principales esferas de la economía nacional, su competitividad y participación en los mercados externos.

Fortalecer la infraestructura pública institucional del sector solidario, consolidando y/o redefiniendo la misión y funciones de las entidades conformadas en la Ley 454 de 1998.

8. OBJETIVOS MISIONALES

Fortalecer la cultura asociativa solidaria para su posicionamiento y contribución en los escenarios de Paz, Equidad y Educación.

Promover la asociatividad solidaria como estrategia de equidad que contribuye a: generación de ingresos, trabajo decente, inclusión social, igualdad de oportunidades y construcción de tejido social, como fundamento de una Colombia en paz.

Fortalecer la institucionalidad de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias de modo que contribuya al cumplimiento de las metas de buen gobierno definidas en el PND.

9. VALORES INSTITUCIONALES

En concordancia con el código de integridad de la Función Pública que definió la construcción, aprobación e implementación de un Código de conducta único para el sector público Colombiano, los valores institucionales por los que se rigen los funcionarios de Organizaciones Solidarias son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
Asimismo, como lo sugiere la Función Pública puede anexar a estos cinco valores, otros que considere relevantes en el marco de sus funciones. De tal manera que la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, acogió el de solidaridad.
- **Solidaridad:** es uno de los valores humanos por excelencia, es la colaboración mutua entre las personas, lo que las mantiene unidas especialmente en momentos difíciles. Es la adhesión a la causa de otros.

10. MANUAL DE COMUNICACIONES

10.1. Propósito del Manual

Este Manual plantea los lineamientos, guías y procedimientos establecidos por el Grupo de Comunicaciones y Prensa para que todos los servidores públicos realicen las actividades aquí descritas y así se logre una comunicación efectiva con todos los públicos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

La consulta de este documento es indispensable para tener claras las directrices de la comunicación externa e interna que se debe desarrollar en los diferentes canales de comunicación de Organizaciones Solidarias: página web, redes sociales, revista institucional, programas de televisión y de radio; como también la intranet, el Outlook, las carteleras, boletines internos, etc.

11. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, como entidad del Gobierno Nacional adscrita al Ministerio del Trabajo, se compromete con la comunicación pública, como una herramienta que coadyuva a la transparencia y acceso a la información que se constituye en un derecho fundamental que garantiza la difusión de la información, la participación democrática y el control ciudadano.

En este sentido la Unidad propenderá por ofrecer por todos sus canales de comunicación y en su interacción con los públicos interesados, información clara, oportuna, veraz, completa y abierta y promoverá entre sus servidores públicos, contratistas y cooperantes las herramientas necesarias para que transmitan de manera clara, unificada y coherente los mensajes y oferta institucional en los diferentes escenarios de interacción, tanto con la ciudadanía como con la academia, entidades públicas y privadas, periodistas y medios de comunicación.

11.1. Política editorial

La imagen gráfica de la Entidad está unificada para una fácil identificación, es así como se logra una mayor claridad, eficacia y agilidad en la comunicación, tanto interna como externa.

Para lograr que la publicación impresa y digital esté acorde con este documento, es necesario que todo material impreso cuente con el visto bueno de la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa.

Por lo anterior, se debe enviar el contenido para su aprobación con un mínimo de (3) tres días hábiles antes de su publicación.

11.2. Mensajes clave de la Entidad

- Es la entidad del Estado colombiano encargada de crear y fortalecer las organizaciones solidarias en Colombia (cooperativas, fondos de empleados, mutuales, fundaciones, corporaciones, asociaciones, grupos de voluntariado y organismos comunales y sus correspondientes gremios).
- Organizaciones Solidarias impulsa y promueve el desarrollo de la asociatividad en Colombia para generar más empleos sostenibles, reducir la pobreza y aportar al desarrollo de las regiones.
- Promueve una cultura de la solidaridad y la asociatividad entre los colombianos para incentivar la creación de empresas solidarias que apoyen el desarrollo socioeconómico.
- Contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos a partir de sus prácticas asociativas y solidarias.
- Fomenta la empresarialidad solidaria para el desarrollo sostenible de las organizaciones solidarias.
- Dinamiza el sector solidario y diseña programas y proyectos para la implementación de la política pública del sector.

- Fortalece al sector solidario en las principales esferas de la economía nacional, su competitividad y participación en los mercados externos.
- Coordina redes intersectoriales, interregionales e interinstitucionales, para la promoción, formación, investigación, fomento, protección, fortalecimiento y estímulo del desarrollo empresarial, científico y tecnológico de las organizaciones solidarias.
- Promueve la asociatividad solidaria como estrategia de equidad que contribuye a la generación de ingresos, trabajo decente, inclusión social, igualdad de oportunidades y construcción de tejido social, como fundamento de una Colombia en paz.
- Es la única Entidad autorizada para acreditar a organizaciones sin ánimo de lucro a certificar el Curso Básico de Economía Solidaria, requisito para conformación de organizaciones de economía solidaria ante las cámaras de comercio
- Organizaciones Solidarias diseña programas de educación solidaria para promover las bondades de la economía solidaria entre los colombianos.

12. VOCEROS

Un vocero es la persona que representa la entidad ante los medios de comunicación y públicos específicos. El vocero debe transmitir el mensaje oficial institucional, que muchas veces es, diseñando por la Oficina de Comunicaciones y Prensa. Por lo tanto, su opinión es siempre la voz oficial de la institución.

El director nacional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, será el único vocero o quien este delegue.

Como una forma de planificar las acciones de comunicación que van dirigidas a los periodistas de los medios de comunicación local, regional y nacional, éstos deberán solicitar a la coordinación del Grupo de Comunicaciones el agendamiento del espacio para la entrevista, la nota, la toma del registro fotográfico al vocero, etc.

12.1. Los derechos del entrevistado

- Aceptar o rechazar la entrevista: cada entrevistado es libre de aceptar o rechazar una entrevista.
- Solicitar las preguntas: así podrá estar más seguro en sus respuestas y contar con tiempo para estudiarlas.
- Convenir las contrapreguntas: previo a la entrevista, el entrevistado podrá llegar a acuerdos con el periodista, en caso de que no quiera responder alguna pregunta.
- Responder de manera escrita: en caso de no tener un buen manejo ante las cámaras o medios de comunicación, el entrevistado podrá responder de manera escrita.
- Guardar silencio: en caso de no tener la información adecuada o una pregunta inesperada el entrevistado puede guardar silencio.
- Tomar el tiempo suficiente para responder: una respuesta equivocada puede perjudicar la imagen del entrevistado. Éste puede tomarse el tiempo que requiera para pensar con calma la respuesta.
- Evitar a terceros: el entrevistado puede solicitar la presencia o ausencia de personas que considere le ayudarán a responder, o por el contrario le incomodan en la entrevista.

12.2. Consejos para entrevistas de radio y televisión

- Consultar con el entrevistador o la persona a cargo si la entrevista será en vivo. Conocer esto le permitirá preparar mejor sus respuestas y reunión de información que considere necesaria para la entrevista.
- Identificar el lugar de la entrevista, en caso de que sea un lugar propio, prepare la escenografía, el entrevistado debe mostrar siempre una imagen positiva. Si es una entrevista por radio evite los espacios con sonido ambiente fuerte.
- Conocer el tiempo de duración de la entrevista, esto ayudará a concretar cada respuesta.
- Preparar el mensaje. Es importante redactar de manera previa las respuestas para evitar las dudas, y siempre explicar con ejemplos, experiencias personales o analogías, de tal forma que se entienda mejor.
- Evitar la jerga técnica. Es importante hablar de manera clara a los espectadores.
- No discutir. Evitar alzar el tono de voz, esto se puede malinterpretar y causar inconformidades tanto por parte del entrevistador como de la audiencia. Evitar posiciones defensivas o de coraje.
- En caso de brindar una información incorrecta, corregirla inmediatamente para evitar reacciones negativas del público.
- Evitar frases como “no tengo nada que decir al respecto”, esto genera que el público crea que se oculta información o se miente.
- No entregue información confidencial al entrevistador. En caso de no estar autorizado para brindar cierta información, indíquesele a la persona que conduce la entrevista.
- Agradecer y saludar a las personas presentes. Este tipo de actos refleja una buena imagen del entrevistado.

- Utilizar un atuendo de acuerdo al cargo. Ni tan simple, ni tan adornado. En el caso de televisión siempre es mejor atuendos oscuros. De ser posible llevar una segunda opción de vestuario.
- Ser natural en su modo de hablar y gesticular.
- Hablar claro, cuidando la vocalización. Es fundamental no hablar ni tan rápido, ni tan despacio, evitando espacios entre palabras.

12.3. Consejos para entrevistas por teléfono

- Evitar el consumo de alimentos, chicles en el momento de la entrevista.
- Evitar entrevistas en lugares públicos. Un lugar con ruido perjudica la claridad de las respuestas y por ende puede tergiversar la información que se quiere transmitir.
- Escuchar atentamente al entrevistador. Esperar que concluya la pregunta para asegurar que ha sido entendida completamente.
- Tomar notas sobre los puntos centrales de la pregunta para asegurar que la respuesta es la indicada y que no se pasarán por alto temas relevantes para el entrevistador.
- Prepararse de manera constante para las llamadas sorpresa, algunas veces las llamadas no se pueden cumplir en los horarios establecidos. Tener siempre a la mano un documento con la información más importante (datos, cifras, estadísticas, nombre de programas y proyectos).
- Intentar que la respiración no sea notoria en la bocina, esto denota nerviosismo e inseguridad.
- Tener agua a la mano. Probablemente el hablar puede hacer que se reseque la garganta.
- Evitar muletillas. Expresiones como “omm”, “eeh”, “este”, “pues”, etc. Expresan inseguridad y desconocimiento del tema.
- Sin importar el tono del entrevistador, siempre guardar la compostura, la amabilidad y la cordialidad.
- Evitar responder con información vaga e imprecisa una pregunta de la que no se tiene certeza de la respuesta. Siempre es preferible reconocer que no se dispone de los datos, pero que se allegarán posteriormente.

12.4. Consejos para entrevistas escritas

- Redactar de manera clara. Evitar formalismos y lenguaje técnico.
- Siempre citar las fuentes y reconocer los aportes de otras personas o instituciones en la información que se redacta.
- La información se debe presentar en el mismo orden de las preguntas.
- No extenderse en las respuestas. Ser concreto: no responder lo que no se ha preguntado.
- El dominio del tema genera buena imagen de la persona o institución, por ende la información debe ser revisada minuciosamente por la persona o área responsable de suministrarla.

13. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna está dirigida a los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Nace como respuesta a la necesidad de motivar y mantener informados a los funcionarios de la Entidad. Tendrá como propósito crear un sentido de pertenencia y establecer relaciones de diálogo y colaboración que garanticen el reconocimiento y apropiación, por parte del personal, de la misión y la visión de la Unidad Administrativa en aras de proteger el clima laboral y crear estímulos para el bienestar general.

13.1. Medios de comunicación interna

La Unidad Administrativa cuenta con varios canales de comunicación interna accesibles para que todos los funcionarios puedan recibir la información derivada de los diferentes procesos.

13.1.1. Intranet

La intranet es un canal de comunicación interna funcional, claro, intuitivo y dinámico, que permite un mejor aprovechamiento de la información institucional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, es el principal medio de comunicación, información y participación de los funcionarios de la Entidad.

Corresponde a la coordinación de Comunicaciones y Prensa la administración general de la intranet y a cada dependencia aportar permanentemente el contenido para su actualización.

El espacio de noticias de la intranet se actualiza permanentemente y esta labor corresponde al Grupo de Comunicaciones y Prensa. Sin embargo, el asegurar que se mantenga en funcionamiento y permitiendo el acceso en todos los equipos de cómputo de la Entidad, es responsabilidad del Grupo de Tecnologías de la Información.

Los funcionarios o dependencias que requieran publicar información en la intranet deberán solicitarlo por correo electrónico a la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa.

13. 1. 2. Outlook

Es la plataforma de correo electrónico institucional que permite la comunicación tanto interna como externa y que responde a una comunicación oficial, por tanto debe guardar los siguientes parámetros:

- Los buzones de correo electrónico son asignados por el Grupo de Tecnologías de la Información de la Entidad y presentan la siguiente estructura: primera letra del primer nombre, primer apellido, @, orgsolidarias.gov.co; en el caso de los funcionarios y contratistas.
- Las cuentas asignadas son de uso exclusivo del usuario, por lo tanto será responsable de todos aquellos mensajes enviados en su nombre.
- Todos los mensajes que se envíen a través del correo electrónico deberán ser formales, profesionales y eficientes. No podrán contener información que pueda comprometer al remitente, al destinatario y a Organizaciones Solidarias.
- Todo mensaje enviado a través del sistema de correo electrónico deberá tener un asunto, para mayor información del destinatario.
- El sistema de correo electrónico deberá ser utilizado únicamente para transmitir información relacionada con asuntos laborales o de interés común de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- El usuario será responsable por la información almacenada en su buzón y carpetas personales y del mantenimiento de los mismos.
- Los usuarios no deben utilizar una cuenta de correo electrónico que ha sido asignada a otro funcionario, ni para enviar ni para recibir información. Si hay necesidad de leer el correo de otra persona, se debe efectuar remisión de mensajes a otra dirección o debe existir una autorización formal por parte del superior encargado de dicha área.
- Los usuarios no podrán remitir mensajes de correo electrónico de manera masiva, ni internos ni externos. Los correos masivos deberán solicitarse al Grupo de Comunicaciones y Prensa para que éste, si se considera pertinente, los envíe a través de la cuenta comunicaciones@orgsolidarias.gov.co
- Se deberán utilizar herramientas de compresión de archivos para reducir el tamaño de los documentos adjuntos, con el fin de evitar problemas en el desempeño de la red.
- Está prohibido el uso indebido del sistema de correo electrónico para la transmisión de videos o imágenes pornográficas, difamatorias u ofensivas, correos masivos u otro tipo de información que no esté acorde con las funciones del cargo o la Entidad.
- Todos los mensajes que se envíen a través del correo electrónico deberán contener la firma del remitente, cuyo formato e información será como lo estipule el Manual de Imagen Institucional.
- En el envío de correos o respuesta a estos, se deberá cuidar de no incluir copias a cuentas que no sean estrictamente necesarias.

13. 1. 3. Piezas gráficas para Outlook

Eventualmente el Grupo de Comunicaciones y Prensa, enviará, vía correo electrónico, información gráfica en el cuerpo del mensaje siempre y cuando se trate de temas gran importancia o urgencia para todos los servidores públicos. Sin embargo, se preferirá el uso de la intranet para estos mensajes.

Este tipo de piezas gráficas no podrán ser enviadas por cuentas diferentes a la de comunicaciones@orgsolidarias.gov.co

De requerirse el envío de esta clase de piezas por correo electrónico se solicitará a la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa, que evaluará si el requerimiento es viable y procederá a su diseño y envío.

13. 1. 4. Carteleras

El manejo de las carteleras y la información publicada estará bajo la responsabilidad del Grupo de Comunicaciones y Prensa y tendrá actualizaciones semanales.

El Grupo de Comunicaciones y Prensa velará porque los diferentes procesos de la Entidad cuenten con un espacio en la cartelera para la difusión de campañas, gestión, eventos, etc., para lo cual incentivará actividades de comunicación que tengan como centro este canal.

13. 1. 5. Comunicación escrita

En aras de unificar los criterios de información y de velar por el buen uso del nombre de la Unidad Administrativa, los servidores públicos deberán garantizar en sus comunicaciones escritas (correos electrónicos, cartas, mensajes en redes sociales, comunicados, etc..) que el nombre de la Entidad siempre esté correctamente escrito, esto es: Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. En caso de requerirse resumir el nombre, podrá utilizarse Organizaciones Solidarias, pero de ninguna manera otros como UAEOS, Solidarias, Unidad de Organizaciones Solidarias, Org. Solidarias, entre otras.

Asimismo, cada una de las dependencias de la Entidad deberá nombrarse tal cual lo establece la Resolución No. 586 de 2015,

"Por medio de la cual se organizan los grupos internos de trabajo y sus funciones en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias", en todas las comunicaciones que así lo requieran (firmas de correo electrónico, cartas internas y externas, presentaciones, etc.).

De igual manera, todas las cifras, estadísticas, datos, etc., de la gestión de la Entidad deberán ser confirmados por el Grupo de Planeación e Investigación para evitar comunicaciones erradas que puedan perjudicar la imagen institucional.

En todo caso las comunicaciones escritas deberán contar con una revisión cuidadosa de redacción y ortografía, para lo cual el Grupo de Comunicaciones y Prensa podrá brindar la asesoría que se solicite.

13. 1. 6. Boletín interno

Es un canal informativo virtual que se envía a través de correo electrónico a todas las cuentas de correo de la Entidad para informar sobre eventos relevantes o de carácter urgente.

Su contenido es más extenso y detallado que el de las piezas gráficas para Outlook (ver punto 4.1.3.) y se envía únicamente cuando, por necesidad de información inmediata, no se pueda comunicar por medio de la intranet, carteleras u otros canales internos.

13. 1. 7. Boletín ecológico

En aras de cumplir con la Política Ambiental de Organizaciones Solidarias y requerimientos del Gobierno Nacional sobre Gestión Documental y políticas de cero papel, además de sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de las buenas prácticas ambientales, se publica el Boletín Ecológico, un medio virtual que presenta consejos, orientaciones, datos curiosos, etc., sobre el buen uso de los recursos naturales, la implementación del reciclaje y otros temas importantes.

Este boletín se envía cada (15) quince días a las diferentes cuentas de correo electrónico institucionales a través de comunicaciones@orgsolidarias.gov.co

14. COMUNICACIÓN EXTERNA

Es el conjunto de actividades que generan mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos externos de la Entidad, así como a proyectar una imagen favorable o promover el enfoque estratégico de Organizaciones Solidarias.

14.1. Portal Web

Es el principal canal de comunicación externa de la Entidad, que cumple con los parámetros establecidos en la normatividad vigente en materia de transparencia, accesibilidad, participación ciudadana y veracidad de la información.

Su contenido noticioso responde a la información de gestión, eventos, educación y logros de Organizaciones Solidarias y de las organizaciones que componen el sector solidario colombiano, además de la información relevante para éstas, de tal manera que se convierte en un espacio de difusión donde tienen cabida las empresas solidarias, que podrán solicitar la publicación de contenidos para sus asociados.

El portal web www.orgsolidarias.gov.co se actualiza diariamente en su parte noticiosa y en los demás espacios (contratación, institucional, planeación, rendición de cuentas, etc.) atendiendo a los requerimientos que en estos aspectos hace el Gobierno Nacional.

La administración y actualización permanente de este portal está a cargo del Grupo de Comunicaciones y Prensa, que solicitará a los diferentes procesos la información de su responsabilidad que debe publicarse.

La solicitud de publicación y actualización de este espacio se requerirá a la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa en la forma y tiempos establecidos en los procedimientos denominados: Administración de Contenidos Portal Web y Edición y Publicación de Contenidos del proceso de Comunicación y Prensa.

El portal permite el acceso directo al trámite de Acreditación de Organizaciones Solidarias (SIIA), y a diferentes micrositios que podrán variar de acuerdo a las necesidades de la Entidad o del sector solidario.

Igualmente, cuenta con los enlaces hacia las redes sociales institucionales, correo electrónico de los funcionarios y Sistema de Gestión de Calidad.

Corresponde al Grupo de Tecnologías de la Información asegurar que el portal web permanezca en producción las 24 horas del día.

14.2. Programa De Televisión

De acuerdo a la disponibilidad presupuestal de cada vigencia se podrá realizar la producción del programa de televisión institucional Organizaciones Solidarias Tv, un espacio que se transmite por el canal del Estado y cuya finalidad es informar a los ciudadanos en todo el territorio nacional donde tenga cobertura este medio de comunicación, sobre las ventajas de la economía solidaria, los planes, programas y proyectos de la Entidad a los que las comunidades pueden acceder para mejorar su calidad de vida.

Busca además difundir la cultura asociativa solidaria a través de la gestión y las experiencias de las organizaciones solidarias.

Los temas de cada capítulo son sugeridos por el director nacional o propuestos a éste por la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa, atendiendo a la gestión institucional y a las necesidades de información que los ciudadanos expresan a través de los diferentes canales de atención.

Dadas las características en materia técnica para producir este espacio y a los requerimientos de profesionales, la Entidad contratará por medio de convocatorias públicas la realización de los capítulos, para lo cual el Grupo de Comunicaciones y Prensa realizará los estudios correspondientes con las especificaciones requeridas para un producto de estas características.

En cumplimiento de la normatividad vigente los contenidos del programa de televisión institucional no podrán mostrar información de tipo político, ni propagandística, y mucho menos se orientarán hacer publicidad de mensajes ajenos a la misión de la Entidad o a servidores públicos.

14.3. Contenidos Radiales

En las vigencias, cuando el presupuesto lo permita, se producirán contenidos radiales con el fin de abarcar territorios que por su geografía e infraestructura no cuentan con señal óptima de internet y de televisión y llevar el mensaje asociativo solidario a más ciudadanos.

Si bien se preferirá la difusión radial a través de emisoras comunitarias y locales, se podrán elaborar piezas con fines de transmisión por radios nacionales de alto impacto.

Los contenidos serán suministrados por el Grupo de Comunicaciones y Prensa al operador encargado producirlos. Estas piezas sonoras deberán contar con un lenguaje ciudadano de fácil acceso para todo tipo de población.

Como en todos los productos de comunicaciones, en los contenidos radiales no se podrá hacer publicidad de funcionarios, de empresas o de algún tipo de organismo diferente a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

14.4. Comunicado De Prensa

El comunicado de prensa es una herramienta virtual dirigida especialmente a periodistas con la finalidad de informar un hecho de relevancia de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y avances de la gestión institucional, con el fin de que esta información sea publicada en los diferentes medios de comunicación.

El Comunicado de Prensa se envía a través del correo electrónico comunicaciones@orgsolidarias.gov.co o desde el correo del coordinador (a) del Grupo de Comunicaciones y Prensa cada vez que se cuente con información susceptible de ser publicada en los medios masivos de comunicación.

14.5. Boletín Virtual

El boletín virtual es un canal de comunicación que recoge las principales noticias de Organizaciones Solidarias y de las organizaciones del sector solidario y se envía cada ocho días a la base de datos de la Entidad que está construida con correos electrónicos de ciudadanos que han solicitado ser incluidos en ésta, participantes en eventos, organizaciones solidarias, entidades del Estado y ciudadanía en general.

Su diseño y envío lo realiza el Grupo de Comunicaciones y Prensa a través del correo comunicaciones@orgsolidarias.gov.co y los contenidos se establecen desde esta coordinación de acuerdo con la importancia del tema y la necesidad de divulgación en el marco de la gestión institucional.

14.6. Revista Institucional

Esta publicación periódica pretende informar al público objetivo acerca de los temas relevantes del quehacer institucional y del sector solidario, su gestión, logros, noticias y formación en economía solidaria, labor que se realiza a través de crónicas, reportajes, notas especiales, entrevistas, infografías, etc.

Su edición está a cargo del Grupo de Comunicaciones y Prensa que en cada vigencia contratará esta tarea a través de una convocatoria pública. Los contenidos son propuestos por este Grupo a la Dirección Nacional.

El Grupo de Comunicaciones y Prensa velará porque los diferentes procesos aporten contenidos que enriquezcan cada edición y apoyará su redacción.

14.7. Medios Virtuales

Es un medio de comunicación alternativo que permite a la Entidad informar con confianza y generar un diálogo directo con el ciudadano.

La administración y publicación de mensajes, en el marco de las campañas de comunicación virtual que se establezcan en medios como, Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, entre otros, estará a cargo del Grupo de Comunicaciones y Prensa.

En aras de cuidar de la imagen institucional y evitar posibles usos inadecuados de estas plataformas, sus claves solo las administrará el Grupo de Comunicaciones y Prensa, que podría entregarlas a un tercero (cooperante, contratista) siempre y cuando se firme un acta reserva y confidencialidad que garantice que éste atenderá las indicaciones que la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa establezca, siempre en el marco del Manual de Comunicaciones y el Manual de Imagen.

Toda PQRDS que ingrese a través de estos medios virtuales será redireccionada por el Grupo de Comunicaciones y Prensa al correo de la Oficina de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co y la respuesta dada por esta dependencia se enviará por el mismo medio por el que se recibió la PQRDS.

14.8. Elaboración Y Uso De Piezas De Comunicación

Las piezas de comunicación de las que trata este Manual y otras que surjan de la necesidad de divulgación de la Entidad son

responsabilidad del Grupo de Comunicaciones y Prensa, en su diseño, elaboración, publicación y distribución, bien sea en labores propias de los funcionarios de esta área o por medio de la contratación de un tercero.

Dichas piezas deberán responder a lo establecido en este Manual de Comunicaciones y al Manual de Imagen, atendiendo también a los lineamientos institucionales y de Gobierno.

Los diferentes procesos podrán solicitar al Grupo de Comunicaciones y Prensa el diseño y elaboración de alguna de estas piezas, o el apoyo para su construcción, solicitándolo a través de correo electrónico a la coordinación del Grupo, que responderá positivamente siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios tanto humanos como presupuestales y atendiendo al cronograma interno del Grupo.

Los borradores de las piezas de comunicación que se elaboren fuera del Grupo de Comunicaciones y Prensa (otros procesos o contratistas y operadores) deberán ser enviados a este Grupo para su aprobación (imagen institucional, redacción, imágenes, etc.) dejando registro de su envío (correo electrónico u oficio). El Grupo de Comunicaciones y Prensa entregará a los contratistas y cooperantes el Manual de Imagen de la Entidad para que sea tenido en cuenta en la elaboración de sus productos de comunicación.

Lo anterior se deberá tener en cuenta para todo tipo de piezas de comunicación (publicaciones periódicas, material audiovisual, piezas virtuales, material POP, etc.) siguiendo lo establecido en los procedimientos: Administración de Contenidos Portal Web y Edición y Publicación de Contenidos, del proceso de Comunicación y Prensa.

14.9. Solicitud De Material Divulgativo

Siempre y cuando la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias cuente con el material divulgativo y elementos como pendones, pasacalles, stands, etc., el Grupo de Comunicaciones y Prensa se encargará de su administración y custodia.

Dicho material estará destinado específicamente a la ciudadanía que asiste a los diferentes espacios organizados por la Entidad o en los que participa como una manera de difundir la imagen institucional, su portafolio de servicios, su gestión, las bondades del modelo asociativo solidario, el quehacer de las organizaciones solidarias y los lineamientos institucionales y de Gobierno.

Los diferentes procesos de la Entidad, así como los contratistas y cooperantes que actúen en su nombre, deberán asegurar la presencia de la imagen institucional en cada uno de los eventos y espacios en los que participen.

Para lo anterior, podrán solicitar al Grupo de Comunicaciones y Prensa el préstamo de pendones, pasa calles, stands, etc., diligenciando el formato Solicitud Material Institucional.

En todo caso será responsabilidad de quien recibe este material su buen cuidado y su regreso en las mismas condiciones en las que lo recibió. De no entregarlo en las mismas condiciones el funcionario, contratista o cooperante deberá responder por su arreglo o mantenimiento.

En el caso de solicitar material entregable (revistas, folletos, esferos, agendas, etc.) se deberá enviar un correo a la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa con la información del evento, así: nombre del evento, fecha del evento, organizador, temática, ciudad, número de asistentes, población objetivo y nombre de los funcionarios que asistirán en representación de la Organizaciones Solidarias.

La solicitud del material se deberá realizar por lo menos 48 horas antes de su envío al sitio del evento. El funcionario, contratista o cooperante que reciba el material se encargará de los trámites necesarios para que éste llegue a su destino. Asimismo se asegurará de la disposición del stand, pendón, valla, etc., en el lugar acordado por el organizador del evento y de su retorno al Grupo de Comunicaciones y Prensa en las mismas condiciones en las que fue entregado.

Dependiendo de la disponibilidad de este material el Grupo de Comunicaciones y Prensa podrá entregar una cantidad menor de la solicitada, en aras de contar con este para otros eventos durante la vigencia.

15. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

El manejo de la identidad institucional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es fundamental para su posicionamiento ante la opinión pública como la Entidad del Estado que acompaña a los colombianos a realizar su sueño de emprender bajo el modelo asociativo solidario.

15.1. OBJETIVOS DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Lograr el posicionamiento y la recordación de marca de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias en los diferentes públicos.

Proyectar coherencia, unidad y establecimiento de lazos de comunicación entre la Unidad Administrativa, cooperantes, usuarios y asociados.

Crear un sentido de pertenencia, por parte de todos los funcionarios de la Entidad a través del establecimiento de una única imagen.

Generar opinión pública favorable.

15.2. ALCANCE Y USO

Las consideraciones acerca de la imagen institucional están establecidas para que funcionarios, cooperantes, entes de Gobierno, organizaciones del sector solidario, comunicadores, etc., utilicen de manera correcta los logos, colores y demás elementos que la conforman y evitar así su uso indebido.

15.3. RESPONSABLES

Los responsables del cuidado y manejo de la Identidad Institucional, son todos los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, siendo el Grupo de Comunicaciones y Prensa el área encargada de diseñar, supervisar y aprobar el correcto uso y aplicación del Manual de Imagen Institucional en cualquier pieza comunicativa en que se utilice el nombre de la Entidad.

15.4. ANEXO: ORIENTACIÓN MANEJO DE IMAGEN CORPORATIVA

[ORIENTACIÓN MANEJO DE IMAGEN CORPORATIVA](#)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
3	14/Nov/2018	se actualiza documento por nuevos logos e imagen corporativa de acuerdo a directrices del nuevo Gobierno Nacional.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Cesar Alfonso Vanegas González Cargo: Coordinador Grupo Comunicaciones y Prensa Fecha: 14/Nov/2018	Nombre: Revisión Calidad Jorge Muñoz Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 15/Nov/2018	Nombre: Marisol Viveros Zambrano Cargo: Coordinador Grupo Planeación y Estadística Fecha: 19/Nov/2018

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 - Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020
www.orgsolidarias.gov.co - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



COPIA CONTROLADA