



# Manual

DE COMUNICACIONES

GCO-MA-01-V1

Gestión de las comunicaciones  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN  
31/12/2019



El futuro  
es de todos

Mininterior



# Tabla de Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PROPÓSITO</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. ALCANCE</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. MARCO LEGAL</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. DEFINICIONES</b>  | <b>4</b>  |
| <b>5. RESPONSABILIDADES</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>6. CONDICIONES GENERALES</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>7. CONTENIDO</b>   | <b>10</b> |
| 7.1 <i>GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS COMUNICACIONES Y CALIDAD</i> | 10        |
| 7.2 <i>SOLICITUD DE COMUNICACIÓN INTERNA</i>                  | 11        |
| 7.2.1 <i>PIEZA GRÁFICA</i>                                    | 11        |
| 7.2.2 <i>PIEZA PARA INTRANET</i>                              | 11        |
| 7.2.3 <i>OFICIO DE COMUNICACIÓN INTERNA</i>                   | 12        |
| 7.2.4 <i>PIEZA AUDIOVISUAL</i>                                | 12        |
| 7.3 <i>PRENSA</i>   | 13        |
| 7.4 <i>GESTIÓN DE REDES SOCIALES</i>                          | 13        |
| 7.5 <i>INTRANET Y PÁGINA WEB</i>                              | 15        |
| 7.6 <i>CUBRIMIENTO DE EVENTOS</i>                             | 15        |
| 7.7 <i>PRÉSTAMO DE EQUIPOS</i>                                | 16        |
| <b>8. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>                             | <b>17</b> |
| <b>9. CONTROL DE CAMBIOS</b>                                  | <b>17</b> |



## 1. PROPÓSITO

Definir los lineamientos y directrices específicas para el manejo de las comunicaciones internas y externas de la entidad, el proceso de creación y edición de contenidos y su correcta difusión por los canales de la entidad.

## 2. ALCANCE

Este documento es de cubrimiento transversal a todos los procesos comunicativos tanto internos como externos, y extiende su cumplimiento, no solo a todas las áreas y dependencias de la Unidad Nacional de Protección, sino a los periodistas, medios de comunicación y entidades que interactúen con la entidad, manifestando necesidades de información y divulgación sobre temas de misionalidad institucional.

## 3. MARCO LEGAL

- Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor. Constitución Política de Colombia – 1991: artículo 189, numeral 13.
- Ley 1273 de 2009, "Por medio de la cual se modifica el "Código Penal", se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
- Ley 1474 de 2011, mediante la cual se crearon mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- Decreto 4065 de 2011, por medio de la cual se creó la UNP.
- Decreto 2573 de 2014, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.



- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 0683 de 2019. por medio de la cual se adoptaron las políticas de comunicación de la Unidad Nacional de Protección
- Gestión Documental dentro del proceso de la Gestión de las Comunicaciones
- Procedimiento de comunicación y divulgación del Sistema de Calidad del Ministerio del Interior

## 4. DEFINICIONES

**Medio de Comunicación:** Hace referencia a las empresas periodísticas o no, que comunican mensajes a través de diferentes canales, respecto a la entidad.

**Solicitud de Información:** Requerimiento de información de contextos, estadística y casuística sobre gestión de la entidad.

**Revisión:** Punto de control o actividad que consiste en revisar la pertinencia de la creación o modificación del documento, en relación con la normatividad aplicable y los lineamientos y directrices internas de la entidad.

**Blogs:** Es un sitio web para socializar diferentes temas coyunturales u opiniones referentes a un tema en específico o varios, que le permite al usuario tener interacción con el autor.



**Community Manager:** Administrador de las cuentas de una entidad en redes sociales; responsable de la construcción de contenidos y de la interacción con usuarios o seguidores.

**Página Facebook:** Plataforma digital para uso institucional donde se mostrará contenido misional de la UNP, para conocimiento de los seguidores de la página. Además de ayudar a entender a los usuarios sobre los procesos de requerimientos de la entidad.

**Link:** Enlace en texto o imágenes en un sitio web que permite acceder a otro documento. Es un “puente” entre dos sitios o páginas web.

**Redes sociales:** Sitios de Internet conformados por agrupaciones de individuos o comunidades con intereses o actividades comunes, los cuales posibilitan el contacto, la comunicación y el intercambio de información, entre otras actividades.

**Streaming:** Es la distribución digital de multimedia a través de una red de computadores. Con los desarrollos tecnológicos, un archivo (video, por ejemplo) puede descargarse y reproducirse al mismo tiempo; de esta manera, se disminuyen los tiempos de espera.

**Twitter:** Hace referencia a una red que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superan los 140 caracteres. Sus contenidos son conocidos como tweets o tuits.



**Comunicación estratégica:** Es un enfoque gerencial para la administración de los procesos comunicacionales de las organizaciones que tiene como propósito facilitar el alcance de los objetivos organizacionales en este campo, con base en la filosofía corporativa, el análisis de riesgos y la valoración de los recursos propios y las características del contexto cultural y de opinión pública en el que se desenvuelve la institución.

**Información pública:** Es todo registro, archivo o dato que recopile, mantenga, procese o se encuentre en poder de las entidades públicas.

**Micrositio:** Página web individual que se desprende de la principal de la entidad y se enfoca en un tema específico.

**Red social:** Sitio de Internet que posibilita la creación y la comunicación de comunidades virtuales, conformadas según intereses de sus integrantes.

**Sala de prensa:** Espacio web dedicado a la divulgación de los boletines de prensa institucionales. Aparece directamente en la página web, mostrando el titular y la entrada de la noticia para que quienes deseen leer más al respecto.

**Punto de control:** Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.



**Documento Externo:** Documento elaborado por entidades diferentes a la UNP, organismos que se debe o pueden tenerse en cuenta para la realización de alguna o varias actividades de los procesos, ejemplo: Norma ISO 9001:2015, Guía para la Administración del Riesgo – DAFP, Guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos suscritos por las Entidades Estatales – Colombia compra eficiente, entre otros.

**Elaboración:** Actividad que desarrolla un servidor de la entidad con dominio del tema a documentar. La elaboración aplica la creación o modificación de los documentos en cuestión.

**Información documentada:** Información que la entidad, tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene: magnético, electrónico, papel etc.

**Punto de control:** Mecanismo que permite verificar que se cumplen las condiciones necesarias o requisitos establecidos para permitir continuar con el siguiente paso.

**Registro:** Registro, documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**Revisión:** Punto de control o actividad que consiste en revisar la pertinencia de la creación o modificación del documento, en relación con la normatividad aplicable y los lineamientos y directrices internas de la entidad.

**Sistema de Gestión:** Sistema que permite integrar de manera armónica los subsistemas que la conforman: Sistema de Gestión de Calidad – SGC, Sistema de Gestión Ambiental- SGA, Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo- SGSST – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI



## 5. RESPONSABILIDADES

| RESPONSABLES   | RESPONSABILIDADES  |
|--|--|
| Grupo Oficina Asesora de Planeación e Información                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina el desarrollo e implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI, en lo que respecta como oficina asesora de la dirección, a aconsejar y liderar ante la dirección el gobierno de TI y de seguridad de la Información de la Entidad.</li> <li>• Gestiona ante dirección el desarrollo, firma, promulgación, uso y apropiación de la Política de alto nivel denominada Política General de Seguridad de la Información.</li> </ul> |
| Secretaria General   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona la disponibilidad administrativa y de recursos para asumir la operación de seguridad de la información de la Entidad en el sentido de que se necesita de recursos humanos, técnicos, administrativos y financieros para su operación.</li> </ul>   |
| Coordinador de Talento Humano  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige y coordina la implementación del plan de capacitación, la política de tratamiento de datos personales y el acuerdo de confidencialidad de funcionarios, contratistas y terceros de la UNP.</li> </ul>  |
| Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina y dispone junto con el Líder de Tecnología, la seguridad de la información y las medidas tecnológicas para el aseguramiento de la seguridad informática y de la información.</li> </ul>  |





|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Establece una configuración de acceso a la información adecuada, para cada uno de los servidores públicos, proveedores y partes interesadas, que requieran acceder los sistemas de información y recursos informáticos de la Entidad.</li></ul> |
| Funcionarios, Contratistas y terceros. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable del manejo seguro de la información y propietario de esta.</li></ul>  |

## 6. CONDICIONES GENERALES

Este Manual de Comunicaciones hace parte fundamental del Proceso de Gestión de las Comunicaciones como proceso transversal a toda la entidad, en el que se definen los lineamientos para el manejo de las comunicaciones a nivel nacional en la UNP, así como directriz de las solicitudes de piezas comunicativas, producción de contenidos y entrega de estas en todos los formatos de contenidos descritos en este documento, y emitidas de manera interna o externa de la Unidad Nacional de Protección por lo cual, se deben tener presentes los siguientes lineamientos:

1. Todos los documentos comunicativos para divulgación masiva de manera interna y/o externa deben ser revisados por el Equipo de comunicaciones, en función del cumplimiento de los lineamientos de comunicación establecidos.
2. Todos los documentos emitidos de la UNP son documentos institucionales, por lo tanto, la correcta redacción, ortografía y presentación de estos impactan la imagen de la entidad.
3. Para las situaciones de difícil manejo de las comunicaciones, se debe seguir estrictamente el documento GCO-PT-02 Protocolo de Crisis en la Gestión de Comunicaciones.
4. El manejo de la información debe seguir los lineamientos del documento GCO-PT-01 Protocolo para el Manejo y Seguridad de la Información al Interior del proceso de Gestión de las Comunicaciones.



## 7. CONTENIDO

### 7.1 GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS COMUNICACIONES Y CALIDAD

La gestión de las comunicaciones como proceso transversal a la unidad, adopta los lineamientos del MIPG para las comunicaciones internas y externas de la entidad con el objetivo de apoyar el mejoramiento continuo y los procesos de calidad dentro de la UNP; por lo anterior, es importante resaltar que:

- El Equipo de comunicaciones hace cumplimiento del MIPG de acuerdo con los lineamientos del Plan de acción de la Gestión de las comunicaciones y actividades establecidas del Equipo.
- En relación con el cumplimiento de la entidad frente a los temas de divulgación se deben crear enlaces con los diferentes procesos para que estos procesos realicen la gestión de las actividades a divulgar y después, en colaboración con el Equipo de comunicaciones, se haga la respectiva divulgación por los medios pertinentes.
- Para los temas de calidad y su dimensión comunicativa se debe contar con el enlace encargado del Equipo de comunicaciones para realizar la gestión de las actividades pertinentes.

Por otra parte, es necesario hacer las actualizaciones periódicas necesarias de la gestión documental del proceso para cumplir los objetivos del Equipo y de la entidad, de igual manera, se deben definir los compromisos del Equipo frente a la documentación para su mejoramiento continuo.



## 7.2 SOLICITUD DE COMUNICACIÓN INTERNA

De acuerdo con las responsabilidades del Equipo de comunicaciones frente a la divulgación de contenidos tanto internos como externos, se definen los tiempos de solicitud, tiempo de respuesta de un requerimiento, lineamientos de solicitud y de entrega de los productos comunicativos de la siguiente manera:

### **Tiempos de respuesta a las solicitudes:**

Dando alcance al Procedimiento Comunicación Organizacional GCO-PR-04 una vez recibida la solicitud para el diseño de una pieza solicitada, el Equipo de Comunicaciones junto al área solicitante definen la versión final del contenido de la pieza y una vez verificada la información, se da inicio al proceso de diseño de la pieza.

Los tiempos de solicitud y de respuesta dependen de la caracterización del requerimiento descrito a continuación:

### 7.2.1 PIEZA GRÁFICA

**Tiempo Mínimo de solicitud:** 1 día hábil antes de su publicación

**Tiempo mínimo de respuesta:** 1 día hábil después de su solicitud

### **Observaciones:**

Las piezas sobre eventos y/o promociones serán publicados máximo 2 semanas antes del evento. Con el ánimo de no saturar los correos, no se publicará más de 2 piezas semanales sobre el mismo tema, información y/o convocatoria (encuesta, evento, concurso, inscripción, etcétera)

Las piezas anunciando alguna situación imprevista dentro de la unidad (Salida temprano de funcionarios por causas externas, etc) serán enviadas de inmediato por oficio de comunicación interna y firmada por los funcionarios autorizados.

### 7.2.2 PIEZA PARA INTRANET

**Tiempo Mínimo de solicitud:** 1 día hábil antes de su publicación



**Tiempo mínimo de respuesta:** 1 día hábil después de su solicitud

**Observaciones:**

Los oficios de comunicación interna de carácter urgente serán publicados durante el día en el que se solicitaron o al día siguiente en caso de no ser posible.

### 7.2.3 OFICIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Tiempo Mínimo de solicitud:** Día de su publicación

**Tiempo mínimo de respuesta:** Día de su publicación

**Observaciones:**

Los oficios de comunicación interna de carácter urgente serán publicados durante el día en el que se solicitaron o al día siguiente en caso de no ser posible.

### 7.2.4 PIEZA AUDIOVISUAL

**Tiempo Mínimo de solicitud:** 1 semana antes de su grabación

**Tiempo Mínimo de grabación:** 1 semana antes de su publicación o emisión.

**Tiempo mínimo de respuesta:** 1 día hábil después de su solicitud

**Observaciones:**

- Se debe gestionar la producción y edición del video con el profesional delegado del Equipo de comunicaciones de la entidad.
- El desarrollo, gestión de los espacios, personas, autorizaciones y logística de la grabación del video es responsabilidad del área o persona solicitante; el Equipo de comunicaciones dispone del tiempo y los equipos para desarrollar la grabación y edición del video.
- La persona solicitante debe acompañar al profesional delegado de la edición del video y definir su edición final.
- Las personas que aparezcan en los videos deben diligenciar el documento GCO-FT-03 Autorización de Publicación de Registro Audiovisual



**Nota:** Cualquier comunicación interna o externa de la entidad que vaya a ser divulgado por cualquiera de los canales debe pasar por revisión de textos del equipo de comunicaciones.

### 7.3 PRENSA

Para los temas de prensa y relacionamiento con medios de comunicación se debe tener en cuenta que:

- El único vocero oficial de la UNP es el director general o quien él delegue.
- Las entrevistas con el vocero de la entidad serán gestionadas directamente con el líder del equipo de comunicaciones, quien se encargará de agendar con el vocero la entrevista con el medio o periodista solicitante.
- Las solicitudes de información deben hacerse a través de los correos comunicacionesunp@unp.gov.co o correspondencia@unp.gov.co. Se buscará el área de la entidad que maneja la información y se responderá el requerimiento, guardando siempre la reserva a que haya lugar y teniendo especial cuidado de no vulnerar la seguridad de las personas cuya información se solicita.
- Todas las solicitudes de información que lleguen a la entidad por parte de medios de comunicación o con fines periodísticos, deben ser remitidas al Equipo de comunicaciones.
- Es importante destacar que, por inmediatez de la información para medios de comunicación, es necesario que todas las áreas de la entidad estén comprometidas en responder las solicitudes de información con fines periodísticos, de manera urgente, es decir, para el mismo día o máximo al día siguiente.
- Todas las áreas de la entidad deben enviar al Equipo de comunicaciones toda la información que consideren importante visibilizar, teniendo en cuenta siempre tanto la reserva legal como la seguridad de quienes hacen parte de esa información.

### 7.4 GESTIÓN DE REDES SOCIALES

Teniendo en cuenta el papel protagónico que adquiere la comunicación en los tiempos actuales, su incidencia en la vida organizativa, institucional o empresarial, y su peso en el fortalecimiento de la



administración transparente y participativa, se presenta un aspecto fundamental en los procesos comunicativos de una entidad pública: la administración y el manejo de redes sociales.

En relación con lo anterior, se debe precisar que si bien la productividad, la eficiencia y la eficacia que pretende cualquier organización social, institucional o empresarial se basa en gran medida en la anticipación y en la planeación, no se puede desconocer que el uso de las redes sociales es fundamental en dichos procesos. En esto último, la comunicación juega un papel determinante, es ella la llamada a definir y desarrollar estrategias que garanticen salvaguardar uno de los mayores valores para una organización, su imagen y reputación corporativa.

El tema resulta de vital importancia para una entidad como la Unidad Nacional de Protección (UNP), teniendo en cuenta que su misión se relaciona con la articulación, la coordinación y la ejecución de medidas de protección y apoyo a la prevención, y promoción de los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad de personas, colectivos, grupos y comunidades que por su cargo o ejercicio de sus funciones puedan tener un riesgo extraordinario o extremo.

De esta manera, esta gestión se constituye en una herramienta para actuar desde el campo de las comunicaciones ante situaciones originadas en los contextos internos y externos de la entidad, y que pueden afectar su imagen y reputación.

En cuanto al manejo y administración de redde sociales, resulta pertinente indicar que la UNP, a través del Equipo de Trabajo de Comunicaciones, con base en el Decreto 1078 de 2015 que reglamenta la implementación de la estrategia Gobierno en Línea –GEL- y en las políticas de comunicación interna de la institución, crea esta gestión de redes sociales para garantizar la interacción, la participación y la rendición de cuentas con los ciudadanos.

Con el objetivo de consolidar la identidad visual a través de diferentes canales comunicativos, la UNP tiene presencia en tres redes sociales de manera permanente (Facebook, Twitter y YouTube) y



cuentas vinculadas a la dirección de correo electrónico: comunicacionesunp@unp.gov.co. La página web [www.unp.gov.co](http://www.unp.gov.co) se considera como el centro de operaciones de las redes sociales de la entidad.

Las redes sociales son la tendencia actual más influyente en la vida de las personas y una herramienta útil para la recolección de información que permite vincular a los ciudadanos a la gestión pública. Por esta razón, se debe seguir e implementar el documento GCO-PT-03 Protocolo de uso de Redes Sociales y sus pautas claras y de estricto cumplimiento que establecen los comportamientos virtuales de la UNP y de sus funcionarios y/o colaboradores. Los lineamientos planteados y su apropiada implementación en espacios virtuales contribuyen a la consolidación de la imagen de manera coherente con sus políticas institucionales.

### 7.5 INTRANET Y PÁGINA WEB

El Equipo de comunicaciones es el encargado de ingresar, modificar o eliminar cualquier contenido de la sección sala de prensa (noticias, comunicados de prensa, boletines, somos UNP, galería de fotos y videos) y los sliders de la página web que dirijan a la sección antes nombrada a su vez todo sitio creado por el Equipo de comunicaciones será administrado por el mismo.

Los contenidos y publicaciones fuera de estas secciones nombradas anteriormente son gestionadas por el Web Master de la entidad.

### 7.6 CUBRIMIENTO DE EVENTOS

El Equipo de Comunicaciones debe velar por el cumplimiento de difundir los eventos en los cuales la Unidad Nacional de Protección (UNP) participa a nivel local y nacional, y que la información presentada en cada uno de sus canales comunicativos sea veraz.

Con el fin de gestionar de manera correcta el cubrimiento de eventos, se da a conocer en este manual los aspectos básicos de cumplimiento obligatorio para solicitar el cubrimiento. Teniendo en cuenta que,



para dar continuidad al proceso se debe solicitar por medio del formato GCO-FT-04 Solicitud de Cubrimientos de Eventos.

El área encargada de realizar la solicitud de cubrimiento de eventos debe informar qué tipo de registro necesitan para el cubrimiento del evento, ya que es labor del solicitante brindar los datos completos en el momento de hacer la programación y enviar el correo con 4 días de anticipación para la preparación y distribución del equipo.

Tipo de registro:

- Fotográfico
- Audiovisual

Dentro de la solicitud cada área debe especificar cuál será la finalidad del registro del evento, para tener en cuenta el tipo de formato que se utilizará en el momento de realizar el cubrimiento y, con ello, adjuntar el formato de GCO-FT-03 Formato de Autorización de Publicación de Registro Audiovisual, para autorizar de las personas que aparezcan en las fotos para su publicación.

## 7.7 PRÉSTAMO DE EQUIPOS

El Equipo de Comunicación Estratégica tiene asignado unos equipos audiovisuales tales como; cámara fotográfica, cámara de video, micrófonos, entre otros. Propios de la UNP, los cuales se facilitará el préstamo a las diferentes áreas de la entidad por medio del formato GCO-FT-05 Formato de Préstamo de Equipos

### Observaciones:

- Los equipos se deben retornar en el mismo estado en el que se entregaron.
- Si por algún motivo se extravían o dañan el solicitante debe responder por los equipos.
- El tiempo de préstamo no debe superar al que se plasmó en el formato de solicitud.





- El hecho de diligenciar el formulario y radicarlo no garantiza el préstamo de equipos, si ya está reservado por otra área.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GCO-FT-03 Autorización de Publicación de Registro Audiovisual
- GCO-FT-04 Solicitud de Cubrimientos de Eventos
- GCO-FT-05 Formato de Préstamo de Equipos
- GCO-FT-06 Solicitud de Creación y-o Edición de Contenido Gráfico o Audiovisual
- GCO-PT-01 Protocolo para el Manejo y Seguridad de la Información al Interior del proceso de Gestión de las Comunicaciones
- GCO-PT-02 Protocolo de Crisis en la Gestión de Comunicaciones
- GCO-PT-03 Protocolo de uso de Redes Sociales

## 9 CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN INICIAL | DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO  | FECHA      | VERSIÓN FINAL |
|-----------------|--|------------|---------------|
| 00              | Se crea el Manual de Comunicaciones con las directrices y lineamientos para el manejo y gestión de las comunicaciones en la entidad. | 31/12/2019 | 01            |

