

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

MANUAL DE COMUNICACIONES

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 2021



USPEC
UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

TABLA DE CONTENIDO

1. PROCESO	3
2. SUB PROCESO	3
3. OBJETIVO	3
4. ALCANCE	3
5. DEFINICIONES	3
6. DISPOSICIONES GENERALES	6
6.1 RESPONSABILIDADES	6
6.1.1 Equipo de Comunicaciones	6
7. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN	9
7.1 COMUNICACIÓN INTERNA	9
7.2 COMUNICACIÓN EXTERNA	9
7.3 PAUTAS PARA LA COMUNICACIÓN DE CRISIS	10
7.3.1 La Anticipación.....	11
7.3.2 La comunicación en la etapa del riesgo.....	11
7.3.3 La Comunicación Durante el Desarrollo de la Crisis.....	12
7.3.4 La comunicación durante la etapa de recuperación	12

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

1. PROCESO

Gestión de la Comunicación Institucional.

2. SUB PROCESO

N/A

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de comunicación interna y externa, mediante la producción, divulgación y control de la información institucional, con el fin de darla a conocer oportuna y verazmente.

4. ALCANCE

Inicia con la definición de responsabilidades de los roles que conforman el equipo de comunicaciones y finaliza con los mecanismos de comunicación de crisis. Aplica para la generación y manejo de la comunicación interna y externa de la Entidad.

5. DEFINICIONES

- **CAMPAÑA INSTITUCIONAL¹:** toda actividad coordinada y orientada a la difusión de determinado(s) mensaje(s), que utiliza distintos formatos y canales de comunicación por un tiempo y frecuencia definidos. Está conformada por una serie de mensajes y acciones, que comparten una misma idea y tema. Va dirigida a informar sobre los antecedentes, misión, visión, competencias, gestión, y servicios que ofrece la Unidad.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA²:** se define como el conjunto de acciones comunicativas realizadas por una organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a dar a conocer y promover sus productos y servicios.
- **COMUNICACIÓN INTERNA:** es el conjunto de acciones comunicativas realizadas en organización para fortalecer la cultura e identidad de los funcionarios/servidores de la misma, así como la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
- **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN³:** es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior, en un periodo determinado.

¹ Todo Marketing. ¿Qué es la publicidad institucional? Recuperado de: <https://www.todomktblog.com/2013/09/publicidad-institucional.html>

² P&A Group. La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>

³ Rockcontent. ¿Cómo desarrollar una estrategia de comunicación? Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/estrategias-de-comunicacion/>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- **FLUJOS DE COMUNICACIÓN⁴:** son los procesos de comunicación que surgen a partir de la estructura comunicacional *a nivel interno* dentro de la Entidad. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir, la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la Dirección General, la participación de los directivos y funcionarios en las decisiones y el flujo de información entre las Dependencias de la Unidad respectivamente.

Ascendente: Se registra desde las posiciones jerárquicas inferiores hacia las superiores. En este caso, es el subordinado el que establece una comunicación con su superior para hacerle llegar sugerencias, información, peticiones y/o quejas. Las herramientas que se utilizan en este tipo de comunicación son: Reuniones periódicas, grupos de mejora, entrevistas personales, encuestas de satisfacción de clima organizacional y buzón de sugerencias.

Descendente: Se produce cuando se transfiere información desde las posiciones jerárquicas superiores a las inferiores. Relacionado directamente con las funciones administrativas de dirección y control, compuestas generalmente por disposiciones, instrucciones, avisos, políticas, normas de información y sugerencias. Las herramientas que se utilizan en este tipo de comunicación son: reuniones de trabajo, entrevistas personales, manuales de procedimientos, circulares, memorandos, portales electrónicos (intranet, web, etc.).

Horizontal: Se registra entre las diferentes dependencias institucionales, desarrollándose generalmente en un mismo nivel jerárquico. Se emplea para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de objetivos. Las herramientas que se utilizan en este tipo de comunicación son: reuniones de trabajo entre dependencias, informes y comunicados.

Transversal: Se da no solo entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas dependencias e integra una manifestación de lenguaje común.

Circular u Oblicua: “este flujo de comunicación está más presente en las organizaciones de menor tamaño y es extremadamente informal, circula indistintamente entre todos los niveles.”

- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Instrumentos o formas de comunicación utilizados para informar y comunicar mensajes. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, como es el caso de la televisión, la radio o los diarios impresos o digitales y otras, de forma interpersonal, como son los teléfonos.
- **POSICIONAMIENTO:** es el lugar que ocupa en la mente del ciudadano/público, cómo éste percibe, sus conceptos acerca de calidad, filosofía, seguridad, etc., que tiene acerca del producto, servicio u organización.
- **PIEZAS COMUNICATIVAS:** conjunto de herramientas a través de las cuales se da a conocer un mensaje, las cuales pueden ser:

Comunicado de Prensa: Es una comunicación escrita, concisa, oficial y autorizada, dirigida a los medios de comunicación, para informarles sobre temas de interés público relacionados con la gestión de una organización/producto/servicio determinado. Su objetivo, es conseguir la atención e interés de los medios y así lograr su difusión.

⁴ RunaHR. Flujos y tipos de comunicación organizacional. Recuperado de: <https://runahr.com/recursos/hr-management/como-son-los-flujos-y-que-son-los-tipos-de-la-comunicacion-organizacional/>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Boletín Interno: Es una comunicación escrita, de tono informativo y carácter institucional, de poca extensión, que puede ser impreso o digital, dirigida al público interno de la organización. Trata temas inherentes a la entidad y se utiliza para difundir la información generada por las diferentes dependencias en cumplimiento de sus funciones, al igual que las actividades de interés general que se desarrollan al interior de la entidad. El área/equipo de Comunicaciones se encarga de consolidar la información, revisarla y ajustar su redacción para garantizar una correcta difusión al público interno, mediante los distintos canales de comunicación internos de la organización.

Circulares Internas: De acuerdo a la necesidad de la Entidad o sus dependencias estas circulares tienen carácter informativo. Su creación y difusión deben tener la aprobación de los directivos.

Correo electrónico: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos vía internet. Posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (documentos, imágenes, videos, audios, etc.). Garantiza una comunicación ágil y eficaz a nivel interno y externo.

Intranet: Red de ordenadores privada basada en los estándares de Internet. Utiliza tecnologías de Internet para enlazar los recursos informativos de la entidad, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde base de datos legales a sistemas de gestión de documentos, así como compartir información. Es una herramienta tecnológica existente en la Entidad, mediante la cual se publica información de carácter misional e información de actividades sociales desarrolladas por alguna dependencia en particular, siendo principalmente de contenido gráfico.

Impresos: Se consideran materiales impresos todos aquellos que se presentan en soporte papel, ya sean textos escritos, materiales gráficos o una combinación de ambos. En la Unidad se han implementado cartillas informativas, folletos, agendas, backing y pendones.

Revista digital interna: Esta herramienta de tipo ascendente, descendente y horizontal, sirve para interrelacionar a todos los miembros de la Entidad, desde una perspectiva participativa. Busca incrementar el sentido de pertenencia ya sea por la presencia, la interacción de los contenidos o las informaciones personales o lúdicas que aparecen en su contenido. Presentan diferentes secciones, donde se publica información de carácter misional e información de contexto social. Se publica generalmente en la intranet y correo electrónico. Tiene una periodicidad mensual.

Boletín Noticioso Digital: es una publicación digital corta y concisa sobre los principales eventos, logros y acciones de la entidad. Tiene como propósito poner en conocimiento de la comunidad institucional estas acciones y así fomentar tanto la cultura organizacional, como la identidad y sentido de pertenencia de los funcionarios y servidores con la institución. Se publica dos veces al día y cuenta con fotografías y textos de interés.

Redes Sociales⁵: Son estructuras interactivas propias de la web 2.0, a través de las cuales personas, empresas y organizaciones se conectan entre sí y en torno a distintos contenidos. Se basan en un software especial que integra numerosas funciones individuales: blogs, microblogs, wikis, foros, chat, mensajería, etc., en una misma interfaz y que proporciona la conectividad entre los diversos usuarios de la red. Es una plataforma de comunicación gratuita y multidireccional utilizada para difundir y compartir información de forma breve y ágil. En la Entidad, las Redes Sociales implementadas son YouTube, Instagram, Twitter y Facebook.

⁵ RDSTATION. ¿Qué son las redes sociales? Recuperado de: <https://www.rdstation.com/co/redes-sociales-2/>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Reuniones Internas: Espacios de reunión de directivos, funcionarios, y/o contratistas en cada una de las dependencias o transversales, para articular acciones, así como dar a conocer los logros, dificultades y acciones presentadas al interior de los procesos, con el fin de proponer soluciones y establecer compromisos.

Rueda de Prensa: Es un acto informativo en donde se convocan tanto periodistas como medios de comunicación, con el fin de difundir a través de ellos determinado(s) mensaje(s). Se utiliza para dar a conocer algún asunto de interés relacionado con la gestión y acciones institucionales. Previamente se da a conocer el tema a tratar.

Streaming: También denominado transmisión. Es la distribución digital de multimedia a través de una red de computadoras de manera que permite al usuario la visualización y audición de un archivo mientras éste se descarga.

Video⁶: “sistema de grabación y reproducción de imágenes, que pueden estar acompañadas de sonidos y que se realiza a través de una cinta magnética. Conocido en la actualidad por casi todo el mundo, consiste en la captura de una serie de fotografías (en este contexto llamadas «fotogramas») que luego se muestran en secuencia y a gran velocidad para reconstruir la escena original”. Es un medio visual que permite el registro y la transmisión de actividades o el desarrollo de campañas, y se utiliza como herramienta de la comunicación interna y externa.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 RESPONSABILIDADES

La vocería para comunicar información institucional enfocada al público externo, es ejercida por quien ocupe el cargo del Director General de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC o la persona que este delegue para casos particulares.

6.1.1 Equipo de Comunicaciones

Líder de comunicaciones

Debe ser designado por el Director (a) General y tiene las siguientes funciones:

- Coordinar y propender, con el apoyo del equipo de Comunicaciones, por la divulgación de la información, gestiones y logros de la Entidad, hacia el público interno y externo.
- Diseñar (con apoyo del equipo de Comunicaciones) la estrategia base de comunicación, así como, trazar los objetivos y metas del equipo en materia de comunicaciones, interacción, alcance, definiendo herramientas, espacios y canales dispuestos para tales fines.
- Velar por el cumplimiento, la implementación, seguimiento y evaluación constante del Plan Estratégico de Comunicaciones de la entidad.
- Revisar y aprobar, con apoyo del equipo Comunicaciones, la información, productos y piezas comunicacionales que involucren la imagen institucional.
- Establecer los canales de comunicación indicados para cada situación.
- Designar labores y tareas a los miembros del equipo, así como hacer seguimiento y aprobación de los mismos, que deben responder a la estrategia de comunicación trazada.

⁶ Definición. DE. Definición de video. Recuperado de: <https://definicion.de/video/>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- Articular y gestionar el equipo en eventos de crisis. Los directivos de la USPEC, deben poner en conocimiento del Líder de Comunicaciones, toda aquella información de resultados de la gestión y soportes necesarios para el manejo de situaciones de crisis.
- Determinar la manera adecuada para realizar el seguimiento respectivo.

Coordinador de medios

Debe ser designado por el Director General o Líder de Comunicaciones, con el fin de servir de enlace entre los voceros oficiales de la USPEC y los periodistas y medios de comunicación, quien tiene las siguientes funciones:

- Crear, mantener y actualizar la base de datos de periodistas y medios encargados de dar cubrimiento de temas relacionados con la misionalidad de la institución.
- Coordinar espacios y entrevistas del Director General o voceros autorizados de la entidad, con periodistas y/o medios de comunicación.
- Difundir entre periodistas y medios de comunicación comunicados de prensa oficiales, declaraciones, imágenes y material requerido para atraer la atención de los medios y lograr su publicación en los mismos.
- Organizar ruedas de prensa y otros espacios de encuentro, así como invitar a periodistas a eventos donde la entidad pueda visibilizar su gestión.
- Preparar la información o coordinar su preparación para las entrevistas o requerimientos de los medios de comunicación, con el fin de proporcionar al Director o voceros datos, cifras, fechas entre otros, necesarios para el buen desarrollo de las entrevistas. Para lo cual debe mantener contacto con las distintas áreas de la entidad.
- Llevar a las respectivas peticiones y requerimientos de los medios y/o periodistas al Director y al equipo de comunicaciones.

Realizador Audiovisual

Debe ser designado por el líder de comunicaciones y tiene las siguientes funciones:

- Producir las imágenes fotográficas y de video requeridas por la Dirección General y demás áreas misionales y asesoras de la entidad
- Velar por la calidad del sonido, imagen con el fin de publicar y difundir contenidos atractivos
- Producir imágenes en distintos formatos, que se ajusten a los distintos canales de difusión (Página web, Redes Sociales, Pantallas).
- Asistir y acompañar los distintos eventos y reuniones en las que se requiera registro ya sea para difusión interna/externa o para dejar constancia de los mismos.
- Editar las imágenes y producir secuencias coherentes, claras y atractivas.
- Velar por la producción clara y sin ambigüedades de los contenidos.
- Cada producto audiovisual que se difunda con imagen institucional debe estar sujeto a la autorización por parte del líder de comunicaciones.
- Gestionar las debidas autorizaciones de uso y publicación de imágenes de particulares, Personas Privadas de la Libertad - PPL y funcionarios de otras entidades y organizaciones.

Reporteros de Áreas Misionales

Deben ser designados por el líder de comunicaciones y tienen entre sus funciones:

- Informar al líder de comunicaciones, con precisión y oportunidad, los hechos relevantes de cada una de las áreas misionales (Logística e Infraestructura) con el fin de difundirlos a través de los canales institucionales.
- Fungir como enlace entre los directivos y funcionarios de cada área y el equipo de comunicaciones;
- Mantener contacto permanente con los servidores y funcionarios de cada área, fuentes primarias de información.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- Redactar comunicados de prensa, textos y otros contenidos relacionados con la gestión del área misional correspondiente.
- Apoyar en la producción y realización de documentos, presentaciones y otros requerimientos en materia de comunicaciones de cada área.
- Coordinar oportunamente con el equipo de comunicaciones los eventos, acciones y asuntos de interés para que éstos puedan tener adecuado cubrimiento, de ser necesario.
- Todos los productos comunicativos deben estar sujetos a aprobación del líder de comunicaciones y bajo ningún motivo pueden hacer uso de los canales o difundir información sin previa autorización del líder de comunicaciones.
- Conocer y atender el manual de imagen y lineamientos de la entidad en materia de comunicaciones.
- Apoyar en la producción y difusión de productos comunicativos cuando el líder de comunicaciones así lo requiera.
- Atender peticiones y requerimientos en materia de comunicaciones del Director o Subdirectores de cada área misional.

Diseñador Gráfico

Quien tiene las siguientes funciones:

- Diseñar las piezas gráficas requeridas para su difusión tanto interna como externa, según instrucciones del líder de comunicaciones.
- Atender a los requerimientos de diseño gráfico de las distintas áreas tanto misionales como de apoyo a la gestión de la USPEC, con previa autorización del líder de comunicaciones.
- Velar por la calidad y claridad de las piezas diseñadas, así como, la ortografía, redacción y estilo de las mismas
- Ajustar las piezas según requerimientos
- No publicar contenidos gráficos sin previa autorización del líder de comunicaciones.

Community Manager

Quien tiene las siguientes funciones:

- Redactar y generar contenidos para las distintas redes sociales, conociendo su lenguaje, audiencias, horarios de mayor interacción y herramientas de cada plataforma, con el fin de darle el mejor uso y lograr una comunicación más efectiva.
- Propender por dar alcance a los contenidos y a consolidar comunidad a través de los mismos.
- Crear baterías de trinos y publicaciones para las distintas redes.
- Generar reportes periódicos del crecimiento, así como de los contenidos que más interacción generan.
- Determinar los tipos de audiencias a quienes se dirigen los mensajes y contenidos
- Velar por la calidad tanto de las imágenes, videos y textos que se publican.
- No hacer uso indebido o no autorizado de las redes sociales institucionales.
- No compartir claves y contraseñas sin previa autorización del líder de comunicaciones
- No publicar contenidos sin previa aprobación del líder de comunicaciones.
- Reportar requerimientos, mensajes inapropiados, amenazas entre otros que puedan surgir desde los usuarios de las redes sociales hacia la USPEC.

Los directivos, funcionarios y contratistas deben informar al Líder de Comunicaciones, todo proceso de adquisición o elaboración de elementos que contemplen algún tipo de material comunicacional para campaña en medios masivos, electrónicos, alternativos y no tradicionales.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Los diseños, material o campañas (toda pieza de comunicación que incluya la imagen institucional) objeto de difusión por parte de alguna de las dependencias de la USPEC en medios internos y externos o de entidades con las que se haya suscrito convenio o contrato, deben solicitar al mediante memorando al Grupo de Comunicaciones, la revisión y aval respectivo, con mínimo *diez* (10) días hábiles antes de su publicación.

En caso que se requiera difundir información a través de campañas publicitarias en medios masivos de comunicación, se debe remitir el detalle de las actividades de información institucional, junto con los costos asociados a la Consejería para las Comunicaciones de la Presidencia de la República, según la normatividad vigente aplicable.

7. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

7.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Esta comunicación está enfocada en:

- Apoyar la misión, visión y demás procesos internos de la Entidad.
- Crear y fortalecer los medios de comunicación institucionales en canales activos y oportunos de información e interacción entre los directivos, funcionarios y contratistas.
- Apoyar a las dependencias en la realización de diferentes actividades de comunicación encaminadas a la divulgación de la gestión de cada una de estas.
- Hacer públicos a los directivos, funcionarios y contratistas los logros de la entidad.
- Contribuir al mejoramiento de la cultura organizacional.
- Crear y fomentar la identidad de la entidad a través de sus miembros.

Para la USPEC el público interno es el grupo de personas (Directivos, funcionarios y contratistas) que conforman la entidad, siendo el pilar más importante para el cumplimiento de la gestión institucional.

Los canales de comunicación interna existentes en la USPEC son:

- Boletín interno
- Revista
- Carteleras físicas/Pantallas
- Correo electrónico
- Intranet
- Video
- Circulares Internas
- Reuniones Internas
- Periódico Interno

7.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

Está comunicación está enfocada en:

- Posicionar la entidad y las labores que realiza entre las instituciones del Estado y la población privada de la libertad, así como entre la ciudadanía.
- Fortalecer las relaciones que establece la USPEC con los medios de comunicación, entidades de gobierno nacional, regional y sectorial, organizaciones civiles y ciudadanos, entre otros, para dar a conocer al público la gestión y operación del suministro de bienes y la prestación de los servicios, la infraestructura y mejoras a la

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

misma, el apoyo logístico y administrativo requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.

- Contactar y actualizar permanentemente las bases de datos de los medios de comunicación nacionales y regionales.
- Consolidar boletines, comunicados e informes especiales con la aprobación de la Dirección General sobre el avance de los trabajos en infraestructura, mantenimiento y dotación en los establecimientos penitenciarios y carcelarios del país a cargo del INPEC.

Para la USPEC el público externo está conformado por:

- Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, INPEC
- Ministerio de Justicia y del Derecho
- Entidades del orden nacional
- Entidades de las ramas legislativa y judicial
- Organismos de Control
- Entidades territoriales
- Organismos y gobiernos internacionales
- Contratistas y proveedores externos
- Medios de comunicación escritos, radiales, televisión y digitales
- Organizaciones civiles
- Población en general, incluyendo a Personas Privadas de la Libertad (PPL)

Los canales de comunicación externa en la USPEC son:

- Página Web
- Correo Electrónico
- Redes Sociales
- Boletín de prensa
- Rueda de Prensa
- Streaming
- Video
- Impresos
- Bases de datos medios de comunicación (radio, prensa y televisión)
- Base de datos de público externo

7.3 PAUTAS PARA LA COMUNICACIÓN DE CRISIS

Es necesario para la USPEC, adoptar un mecanismo de comunicación de crisis que permita enfrentar cualquier situación y procurar dar solución exitosa. Para ello, se trabajan cuatro escenarios así: (a) la anticipación, (b) la comunicación de riesgo, (c) la comunicación de la crisis y, (d) la recuperación. A través de estos mecanismos se deben incluir todos los elementos y documentos necesarios para reaccionar desde cualquier escenario y aun en horarios no hábiles.

Canales y herramientas para la Comunicación de Crisis:

- Comunicados de prensa
- Página Web
- Correo Electrónico
- Redes Sociales
- Rueda de Prensa
- Medios masivos de comunicación

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- Base de datos medios de comunicación (radio, prensa y televisión)
- Base de datos de público externo

Al listado de herramientas, se suma el directorio de directivos de la Entidad.

7.3.1 La Anticipación

Este primer paso pretende identificar los riesgos que se pueden presentar y que pudieran generar afectación a la imagen de la Entidad. Así, una crisis en la USPEC podría presentarse por:

- **Información:** las reacciones que genera la información que emite la USPEC sobre la gestión de la entidad, en uno o varios de sus “públicos objetivos”;
 La divulgación de una información parcial por parte de un medio de comunicación externa, que sea tergiversada o falsa sobre la gestión de la USPEC;
 La aparición de un anónimo sobre un miembro de la USPEC o sobre la gestión en general de la Unidad.
 Difusión de piezas o mensajes falsos a través de redes sociales, provenientes de fuentes conocidas o desconocidas, que afecten la imagen de la entidad o de alguno de sus funcionarios (en ejercicio de sus funciones).
- **Funcionarios:** una eventual gestión o actuación no regular de un directivo o funcionario de la Unidad;
 Una declaración o ejercicio de vocería no autorizada de un funcionario.
- **Accidentes:** un accidente del que sea víctima una persona privada de la libertad, un particular o funcionario de la Unidad en la que pudiera tener responsabilidad la institución.
- **Emergencias:** Una situación de emergencia por alteraciones de orden público o por una amenaza terrorista.
 Una emergencia derivada de un desastre natural o un incendio.

Para todos los efectos, cada funcionario de la USPEC debe tener en cuenta las directrices vigentes en el tema de la vocería institucional.

7.3.2 La Comunicación en la Etapa del Riesgo

Ante cualquier indicio de amenaza de crisis que pudiera ser identificada por un funcionario de la USPEC, éste tiene el deber de informar a un miembro directivo de la Entidad en el menor tiempo posible. Es responsabilidad del directivo informar de inmediato a la Dirección General de la USPEC y/o Grupo de Comunicaciones, según el caso.

La Entidad debe tomar acciones de comunicación externa, teniendo en cuenta los componentes de comunicación de crisis y ejecutar las actividades de comunicación interna que sean necesarias, según sea el caso ante cualquier emergencia. La USPEC debe brindar siempre la mejor, más completa y oportuna información que sea posible al público en general.

Por ningún motivo, la USPEC debe difundir versiones que pudieran tener riesgo de estar apartadas de la realidad. Sin excepción, la Entidad a través de su vocero o quien sea delegado por éste, se debe apegar a los canales oficiales y en todo caso debe verificar los hechos ocurridos y consecuencias de los mismo.

A toda costa se debe evitar caer en contradicciones al divulgar información; sin embargo, si por algún motivo se incurriere en ello, ésta debe ser inmediatamente aclarada.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

7.3.3 La Comunicación Durante el Desarrollo de la Crisis

Cualquiera que sea la crisis, existen como mínimo *tres* (3) actividades de comunicación con los medios, así:

1. Registrar con el anuncio y reconocimiento la existencia del hecho que genera la crisis.
2. Generar con la información que se entregue tras la ocurrencia del hecho, la información institucional con la posición oficial y la gestión que se realiza para enfrentar la crisis. En este momento puede replicarse cuantas veces sea necesario mientras el hecho perdure.
3. Esta actividad o momento comunicativo se presenta cuando la USPEC haya resuelto la crisis. En dicho momento se presenta un balance de lo sucedido, la posición institucional y/o las actividades realizadas para enfrentar el hecho y de ser pertinente, el anuncio sobre las proyecciones y compromisos institucionales para evitar que se repita una situación similar.

Para desarrollar este momento, se realizan como mínimo las siguientes acciones:

Figura 1

Acciones Durante el Desarrollo de la Crisis

ACCIÓN	OBJETIVO
La crisis debe ser directa y oficialmente anunciada por la USPEC, de manera clara y transparente. En este caso la vocería la ejerce la Dirección General de la USPEC oportunamente, para evitar que la información se filtre por otros medios.	Evitar a toda costa que ante la filtración de la información la USPEC sea acusada de inoperancia, ocultamiento o encubrimiento, afectando su imagen y reputación.
El Grupo de Comunicaciones debe activar los canales de comunicación a disposición, generar espacios, atender directamente a cada periodista que así lo requiera, convocar ruedas de prensa y propiciar encuentros entre los medios y quien ejerza la vocería oficial, entregando siempre información oficial y actualizada de la situación que propició la crisis.	Evitar tergiversación de la información, manipulación o divulgación de información errada no oficial o publicación de información segmentada o entregada por terceros.
Si por sus características, el hecho que provocó la crisis se mantiene en el tiempo, la USPEC se comprometerá en un proceso de información continua, y para ello fija fechas y horas de actualización, que en todo caso cumplan estrictamente los compromisos adquiridos.	Propender por mejor capacidad de planeación, reacción y gestión, a través del suministro de información coherente, generando credibilidad y promoviendo informaciones y acciones de respaldo que permitan superar la crisis con éxito.

Durante la crisis se debe evitar emitir juicios de culpabilidad hasta tanto se realicen las investigaciones pertinentes. Sin excepciones, se debe informar sobre la orden de investigaciones internas o la solicitud de intervención de entes de control según sea el caso.

7.3.4 La comunicación durante la etapa de recuperación

Es necesario realizar actividades comunicativas a largo plazo para lograr la recuperación total. Las reuniones con los públicos afectados, así como, con medios de comunicación, según sea pertinente, permite superar la crisis. Depende de la gestión realizada, convertir una crisis en una gran oportunidad para incrementar la fortaleza e imagen institucional.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

RESUMEN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	12-02-2015	Todos	Se crea el documento
01	07/06/2016	1 y 2	Se ajusta el nombre del proceso/subproceso de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.
02	11/05/2021	Todos	Se actualiza de acuerdo a la ejecución de las actividades.
	04/10/2021	N/A	Se ajustan los códigos de los documentos de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Diana Catalina Cortés González	Nombre: Ivon Adriana Jiménez Zapata	Nombre: Ivón Adriana Jiménez Zapata
Cargo: Contratista	Cargo: Contratista - Jefe de Prensa	Cargo: Contratista - Jefe de Prensa
Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General
	Nombre: Yanneth Parra Angarita	
	Cargo: Técnico Operativo	
	Dependencia: Dirección General	