INVIAS

Protocolo de Comunicaciones

2024

Tabla de contenido

Objetivos del Grupo Gerencia de Comunicaciones 3

Política de comunicaciones 5

Canales de comunicación externos 5

Canales de comunicación internos 7

Directrices generales 8

1. Para envío de correos masivos 8
2. Para solicitar la publicación de información en la página web e intranet 8
3. Para página web 9
4. Para publicar notas intranet 9
5. Para responder a una nota de prensa y equilibrar su efecto mediático 10
6. Para solicitudes de diseño 10
7. Para notas de free press 11
8. Para contactar a medios de comunicación 11
9. Para hacer acompañamiento o cubrimiento de eventos 13
10. Para la grabación de videos y tomas fotográficas 13
11. Para realizar entrevistas ante los medios de comunicación 14

Objetivos del Grupo Gerencia de Comunicaciones

El Grupo Gerencia de Comunicaciones del Instituto Nacional de Vías – Invías, desarrolla y orienta la difusión de información institucional, tanto para el público externo (medios de comunicación, gremios y ciudadanía en general) como para el interno (funcionarios y contratistas de planta central y de todas sus direcciones territoriales), a través del fortalecimiento y posicionamiento de la imagen institucional y la unidad de mensaje e imagen, de tal manera que la marca se legitime a través de los productos, servicios y soportes de campañas.

Para el buen desarrollo de las funciones comunicacionales de Invías, el Grupo Gerencia de Comunicaciones del Instituto tendrá en cuenta lo siguiente:

- Conservar y aplicar las directrices comunicacionales del Gobierno y del Ministerio de Transporte.

- Unificar el mensaje de la entidad en sus contenidos y formas.

- Producir noticias positivas para difundirlas en los medios de comunicación y contribuir así con la generación de una buena imagen del Invías.

- Articular las dependencias internas del Instituto con el Grupo Gerencia de Comunicaciones para generar interacción y retroalimentación por parte de los directores, subdirectores, coordinadores de Grupo, y acceder a la información de forma inmediata y validada por estos, de tal manera que se generen contenidos a tiempo.

- Aprovechar el uso de nuevas tecnologías y el desarrollo de productos propios.

- Dinamizar la Intranet como un medio de comunicación interno y buscar incentivos que fortalezcan el uso y visibilidad de las dependencias y direcciones territoriales.

- Posicionar la imagen del Invías: todo lo que se ejecute desde el Instituto debe llevar el logo institucional para cumplir con el concepto de imagen y comunicaciones de Invías. Todas las piezas comunicacionales de las distintas dependencias del Invías deben contar con el visto bueno del Grupo Gerencia de Comunicaciones.

- Implementar una comunicación asertiva y efectiva que garantice la transparencia, inclusión, respeto, lenguaje claro e información oportuna a la ciudadanía y medios de comunicación.

Política de comunicaciones

La interacción del Invías con el director General, los directores, subdirectores, dependencias, directores territoriales y con la ciudadanía en general será permanente, reconociéndolos como Grupos de interés vitales en las operaciones del Instituto y en el proceso de retroalimentación comunicativa.

El Invías establece que mediante acto administrativo se adoptan las políticas de comunicación interna y externa en la entidad.

El Grupo Gerencia de Comunicaciones será el encargado de administrar la información que se publique a través de los diferentes canales de la entidad. En este sentido, coordinará, diseñará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa, de acuerdo con las políticas de la entidad y lineamientos del Gobierno y Ministerio de Transporte.

Cada año se formulará un Plan de Comunicaciones que establecerá la estrategia para fortalecer la imagen y divulgar la gestión de la entidad, de cara a sus públicos de interés, mediante los canales de comunicación y de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Transporte y el Gobierno Nacional.

Canales de comunicación externos

• Página web: mediante esta red externa de comunicaciones se da a conocer la información institucional, noticias, boletines, comunicados, imágenes e hipervínculos del Instituto a los usuarios. Incluye:

o Subportal Niños: por este medio educativo el público infantil conoce sobre las actividades del Invías.

o Micrositios: páginas independientes del portal web principal de la entidad para la divulgación de los programas del Instituto. En concordancia con Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través de estos micrositios la entidad ofrecerá información específica referente a los proyectos, programas y actividades que desarrolle la entidad.

• Streaming: trasmisiones en vivo por los canales digitales oficiales de la entidad, con el fin de establecer un puente de comunicación con la ciudadanía para dar a conocer la gestión de la entidad y sus programas.

• Encuestas: a través de las cuales se mide la percepción del público sobre un hecho o proyecto específico de interés, a través de la página web del Instituto.

• Comunicados: difunden la postura oficial, información de interés o noticias de actualidad del Invías.

• Boletines: divulgan la información sobre los programas, proyectos, planes, licitaciones y acciones, entre otros que adelanta el Invías.

• Vallas: exhiben obras y proyectos a cargo del Instituto. En la revisión y aprobación de su diseño se deben observar los lineamientos fijados mediante resolución vigente emitida por el Ministerio de Transporte y el instructivo del grupo Gerencia de Comunicaciones.

• Post: presentan información sucinta y precisa sobre un tema destacable.

• Videos: dan a conocer obras en marcha, avances y temas de importancia para la comunidad.

• Redes Sociales: permiten ofrecer información sobre el desarrollo de los proyectos, avance de obras y en general de las actividades que desarrolla el Invías. (Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, LinkedIn, Snapchat y las que se creen en el futuro)

• Podcast: se usan para divulgar una amplia variedad de temas de la entidad (noticias, entretenimiento, educación y sensibilización) mediante audio o video.

• Charla TED: una charla TED (Tecnología, Entretenimiento, Diseño) facilita en formatos cortos la experiencia de que expertos compartan ideas innovadoras, inspiradoras o educativas sobre la misionalidad del Invías.

• Grupos de Divulgación: los grupos de divulgación como WhatsApp y otros disponibles podrán ser utilizados por el Grupo Gerencia de Comunicaciones para comunicar de una forma rápida y expedita sus programas, planes y proyectos, acciones o actividades a los periodistas de los diferentes medios de comunicación.

Canales de comunicación internos

• Intranet: por esta red interna se enlazan los recursos informativos para comunicar mensajes a funcionarios y contratistas.

• Correos masivos: a través de e-flyers se da a conocer información y noticias de interés general del Invías.

• Pantallas informativas: proyectan videos y animaciones relacionadas con la gestión y obras y dan a conocer mensajes de interés para el Instituto, sus visitantes y usuarios.

• Protectores de pantalla: en ellos se socializan los proyectos que el Invías desarrolla.

• Videos: son notas que pueden contener mensajes de la dirección general y de las diferentes dependencias del Invías, relacionados con temas institucionales y con las acciones de la entidad.

• WhatsApp y otros grupos de comunicación disponibles podrán ser utilizados por la entidad y sus diferentes dependencias para comunicar sus programas, planes y proyectos, pero no se constituirán como canal oficial de comunicaciones relacionados con su misionalidad.

Directrices generales

01. Para envío de correos masivos:

El grupo Gerencia de Comunicaciones será el responsable y encargado de socializar información institucional de interés general a través de correo masivo en los formatos que se consideren pertinentes para la adecuada divulgación.

Los envíos no superarán los 3 correos masivos diarios y se efectuarán en horario laboral, garantizando el derecho a la desconexión laboral.

Las solicitudes para socialización de información por correo masivo se recibirán únicamente a través de los correos *comunicaciones@invias.gov.co* para el caso de solicitudes de índole externo y al correo *comunicaciones.internas@invias.gov.co* para información de carácter interno.

02. Para solicitar la publicación de información en la página web e intranet:

El Grupo Gerencia de Comunicaciones publicará la información aprobada por la dependencia correspondiente, siempre que cumpla con los lineamientos contemplados en las políticas de comunicación interna y externa.

La dirección o dependencia que requiera una publicación en la página web o la intranet deberá enviar la solicitud mediante correo electrónico a *comunicaciones@invias.gov.co* o comunicaciones.*internas@invias.gov.co,* según el tipo de información y público objetivo y teniendo presente los siguientes requisitos:

03. Para página web:

- Los documentos deben estar en formato PDF.
- Las imágenes deber estar en formato JPG.
- Se debe enviar una pequeña introducción (máximo 5 líneas) de la información que se va a publicar, orientada al ciudadano.
- La dependencia debe indicar en cuál sección requiere la publicación. Si necesita que se implemente una nueva sección, debe elegir el lugar de ubicación. Adicionalmente, debe enviar una breve descripción de la sección y la periodicidad con la cual se producirá la información.

El Grupo Gerencia de Comunicaciones realizará el proceso de publicación en la página web o intranet. Cuando haya atendido el requerimiento, informará a la dependencia solicitante mediante correo electrónico.

La dependencia revisará en la página web o la intranet que la publicación esté acorde con lo solicitado. Si se requiere algún ajuste, deberá solicitarlo a través del correo mediante el cual remitió la solicitud. Una vez realizado el ajuste, el Grupo Gerencia de comunicaciones informará a la dependencia para su validación. En caso de estar de acuerdo con el ajuste, informará su visto bueno a satisfacción para proceder al cierre de la solicitud.

04. Para publicar notas intranet:

- Cualquier dependencia del Invías puede solicitar la publicación de notas en la intranet.
- El periodista del Grupo Gerencia de Comunicaciones del Invías asignado a la dependencia será el encargado de redactar el contenido de las noticias y del material gráfico que el webmaster subirá a la intranet.
- Los textos de los contenidos deben ser aprobados por el subdirector de la dependencia respectiva y deben tener el visto bueno del coordinador del Grupo de Comunicaciones.

05. Para responder a una nota de prensa y equilibrar su efecto mediático:

- La dependencia deberá elevar la solicitud al Grupo Gerencia de Comunicaciones, que socializará con la Dirección General el tono y lenguaje con el cual se dará respuesta a la nota de prensa.

- El (la) coordinador (a) del Grupo Gerencia de Comunicaciones designará a un periodista que trabajará de la mano con el (los las) funcionario(os,as) de la dependencia respectiva que desee dar respuesta a la nota de prensa.

- La aclaración o respuesta deberá contar con el visto bueno tanto del funcionario de la dependencia implicado, como del coordinador del Grupo Gerencia de Comunicaciones, quien validará el tono y el lenguaje utilizados antes de ser enviada al medio respectivo.

06. Para solicitudes de diseño:

El Grupo Gerencia de Comunicaciones será el encargado de establecer los lineamientos y políticas de imagen institucional, para lo cual precisará los objetivos de comunicación, frases, logos o símbolos que deben estar presentes en las diferentes piezas de comunicación o papelería oficial, según las estrategias adoptadas.

- Las solicitudes de diseño de piezas externas deberán ser enviadas al correo comunicaciones@invias.gov.co y de piezas internas al correo comunicaciones.internas@invias.gov.co

- Para la socialización de la pieza se deben remitir los textos que acompañarán la pieza para revisión y aprobación.

- Cualquier dependencia que produzca una campaña, pieza de comunicación o material alusivo a la institución, deberá consultar la propuesta de diseño y contenido con el grupo Gerencia de Comunicaciones, con antelación, para establecer la unidad de la imagen institucional y el tono del mensaje.

- El Grupo Gerencia de Comunicaciones deberá revisar el diseño (texto e imagen) de toda pieza de comunicación interna o externa que ejecuten las dependencias.

- Si las piezas son producidas por un tercero y/o proveedor externo, deberán contar con el visto bueno del coordinador del Grupo Gerencia de Comunicaciones para iniciar su producción.

- Para cumplir con el requisito de las vallas informativas de los contratos de obra, el grupo Gerencia de Comunicaciones realizará el diseño según la resolución vigente emitida por el Ministerio de Transporte y con las indicaciones del instructivo de vallas socializado.

07. Para notas de Free Press:

- • Cualquier información institucional que sea dirigida a los medios de comunicación debe ser emitida por el grupo Gerencia de Comunicaciones, quien socializa y valida la información suministrada por la dependencia correspondiente, y realiza el contacto con el medio.

08. Para contactar a medios de comunicación:

- La Dirección General, a través del Grupo Gerencia de Comunicaciones, es el canal autorizado para realizar los contactos de prensa con el periodista de la fuente requerida.

- El vocero oficial de la entidad ante los medios de comunicación será el director(a) General.

- Ningún funcionario está autorizado a servir de vocero oficial ante los medios.

- El (la) subdirector (a) General, el (la) director (a) Técnico y de Estructuración, el (la) director (a) de Ejecución y Operación, el (la) director (a) Jurídico, el (la) secretario (a) General y los (las) subdirectores (as) del Invías, excepcionalmente, podrán ejercer esta vocería, siempre y cuando hayan sido autorizados, previamente, por Dirección General.

- Los (as) funcionarios (as) y los (as) asesores (as) del Instituto, en coordinación con el (la) coordinador (a) del Grupo Gerencia de Comunicaciones, podrán atender o suministrar información a los medios de comunicación, siempre que hayan sido autorizados, previamente, por la Dirección General.

- Los (as) directores (as) territoriales, dentro de sus respectivas jurisdicciones, podrán informar a los medios de comunicación sobre temas específicos de su competencia, siempre y cuando hayan sido autorizados, previamente, por el (la) director (a) General y/o el (la) coordinador (a) del Grupo Gerencia de Comunicaciones. En dichas intervenciones no podrán comprometerse a emitir comentarios frente a temas diferentes o ajenos a su labor o que se alejen de los lineamientos proferidos por la Dirección General.

- En el evento en el que los medios de comunicación soliciten reporte de información que involucre la jurisdicción de más de un director territorial, o que carácter regional o nacional; será el director (a) General, el que suministre el informe o reporte solicitado.

- Los (as) ingenieros (as) o personal perteneciente a las firmas contratistas del Invías no podrán entregar información de los proyectos o información oficial de la entidad a los medios de comunicación en nombre del Instituto.

09. Para hacer acompañamiento o cubrimiento de eventos:

- La dependencia encargada de realizar el evento solicitará el cubrimiento periodístico del mismo al grupo Gerencia de Comunicaciones con una semana de antelación. Esto aplica tanto para los eventos internos como externos.

10. Para la grabación de videos y tomas fotográficas:

Recomendaciones generales:

• Active la cuadrícula en la cámara de su celular para guiar un buen encuadre.

• Use de manera correcta el celular: Uso vertical para fotos o videos que se van a subir en historias, estados de WhatsApp. Uso horizontal para fotos o videos de grupos, de obras, generales, reuniones.

• Limpie el lente del celular.

Para tomar fotos:

• Tómese el tiempo para capturar un buen momento.

• Recuerde buscar una mirada, una sonrisa o un gesto.

• Si va a tomar una foto de grupo intente no cortar la cabeza de las personas.

• Trate de no tomar las fotos con zoom (es mejor acercarse a la persona)

Para grabar vídeos:

• Al momento de grabar un vídeo. Busque una estabilidad del terreno, no balancee el cuerpo.

• Ubique el plano, el encuadre y comience a grabar.

• Haga una prueba previa a la grabación para evaluar la calidad del audio que quiere capturar.

Para ampliar información sobre consejos útiles para tomar buenas fotos, grabar un buen vídeo y enviar fotos y videos sin que pierdan calidad. LINK ingrese aquí.

11. Para realizar entrevistas ante los medios de comunicación

Antes de la entrevista:

- Estudie el perfil del periodista, el medio, el tipo de entrevista y el público al que se va a dirigir.
- Prepárese: defina puntos básicos, ofrezca datos nuevos y actualizados, números, cifras del mercado, porcentajes, datos de analistas.
- Revise los mensajes y analice qué es lo que usted quiere decir.
- Prepárese para contestar las preguntas más difíciles.

Durante la entrevista:

- Preste atención al pedido del periodista.
- Sea claro y conciso en su exposición –respáldese siempre en hechos.
- Venda su mensaje: muestre sus beneficios y valor diferencial, dé ejemplos, testimonios.
- Resuma y enfatice los puntos más importantes.
- No existe el “off de record”
- Asegúrese de que el periodista entendió y bríndele la última palabra.
- Nunca dude de corregir los datos o hechos falsos que el periodista afirme.
- Nunca repita declaraciones negativas, replantee la respuesta con un tono positivo.
- Evite las jergas y el lenguaje complicado.
- Sea amable y simpático. Mantenga la serenidad.
- Si no sabe la respuesta, no la invente. Asegúrele al periodista que apenas tenga la información se la dará o refiéralo a otra fuente.

Para atender entrevistas telefónicas:

- Cree la atmósfera para la entrevista (evite ruidos que distorsionan el flujo de la entrevista).
- Use notas y material de apoyo.
- No se distraiga.

Para atender entrevistas por TV::

- Mantenga la actitud de la entrevista hasta el final, aun cuando se apague la cámara.
- Establezca y mantenga el contacto visual con el periodista.
- Cuide su lenguaje corporal. Sonría cuando sea apropiado. Use las manos, no las cruce.
- Incline el peso hacia delante; siéntese erguido, pero no tieso. Desabróchese el saco al sentarse.
- Cuide su apariencia. Evite las camisas blancas, rayadas o a cuadros pequeños. No use accesorios llamativos o ruidosos.
- Si le ofrecen maquillaje, acéptelo.
- Recuerde que tiene un micrófono, no grite, no pierda el control.
- Contacto grupo Gerencia de Comunicaciones

  comunicaciones@invias.gov.co

  comunicaciones.internas@invias.gov.co

CONTACTO
GRUPO GERENCIA DE COMUNICACIONES
comunicaciones@invias.gov.co
comunicaciones.internas@invias.gov.co

www.invias.gov.co

INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS
Calle 25G # 73B-90
Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia
PBX : (+57) 601 377 0600
Línea gratuita : (+57) 018000117844