

POLÍTICA DE COMUNICACIONES 2016-2017

Manual de estilo para las comunicaciones de la CREG

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

Todas las personas vinculadas de manera directa o indirecta a la CREG deberán seguir las normas y parámetros establecidos en este manual de estilo, comunicación e imagen corporativa de la entidad, donde se establecen los protocolos a seguir en el marco de la política de comunicaciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

Este manual de estilo recoge las recomendaciones sobre accesibilidad en documentos digitales proporcionado por el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), y se enmarca en los parámetros que en ese mismo sentido estableció la Ley 1712 de 2014, la cual exige a las entidades poner a disposición de los ciudadanos información pública, útil en cuanto a contenido, oportunidad, veracidad, lenguaje y medios de acceso. Adicionalmente, adapta las disposiciones de la Ley estatutaria 1618 de 2013 (Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad) y el Conpes 166 de 2013 por el cual se creó la política Pública Nacional de Discapacidad.

1. Generación de contenidos para divulgación en canales externos

Cada proceso en la CREG creará sus propios contenidos dirigidos a públicos externos y coordinará con el proceso de Proyección Corporativa las actividades, tácticas y herramientas de comunicación para su divulgación a través de los diferentes canales. A continuación se relacionan los tipos de contenido para públicos externos que genera y publica la CREG:

Contenidos noticiosos: Información de interés general con respecto a las acciones, gestión y resultados de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

Contenidos pedagógicos: Piezas gráficas impresas y digitales, así como material audiovisual creado por la Comisión con el fin de ilustrar e informar a los grupos objetivos con respecto a la gestión de la comisión (cartillas, videos, revistas, informes, presentaciones).

Información institucional: Información que identifica la razón de ser de la entidad como misión, visión, valores, objetivos, funciones, sectores, entre otros.

Información administrativa: Información relacionada con actuaciones de los procesos de soporte de la CREG.

Normatividad: Contenidos que hacen referencia a la regulación, normas y jurisprudencias, informes de procesos y notificaciones.

2. Matriz de responsabilidades de contenidos en canales externos

Canales externos:

Página web			
Contenido	Periodicidad	Generador	Publicador
Contenidos noticiosos	Semanal	Las diferentes áreas de la CREG, Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Proyección corporativa y relaciones con el entorno
Contenidos comunicativos	Cada vez que se elabore una pieza	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Informática y tecnología
Información institucional	Según sea requerido	Dependencia responsables de la información	Informática y tecnología
Información administrativa	Cada vez que se genere la información	Procesos de soporte	Informática y tecnología
Normatividad	Según sea requerido	Procesos Misionales	Asignado por la Dirección Ejecutiva

a. Procedimientos para la generación de contenidos en canales externos

Contenidos noticiosos

El proceso de Proyección Corporativa deberá estar atento a la información de interés general con contenido noticioso que se genere dentro de la CREG con el fin de elaborar los boletines de prensa institucionales correspondientes. Los diferentes procesos de la Comisión deberán suministrar la información que Proyección Corporativa necesite para el desarrollo de los contenidos noticiosos y su respectiva publicación a través del sitio web de la entidad.

El líder de Proyección Corporativa será el encargado de aprobar los boletines que se publiquen en el sitio web, previo consentimiento del experto líder del tema. En los casos que el Director Ejecutivo lo indique, se difundirá dicho boletín institucional a los medios de comunicación.

Contenidos comunicativos

Una vez se produzca material audiovisual, el proceso de Proyección Corporativa deberá enviar toda la información y los datos necesarios para que Informática y

Tecnología lo publique en el sitio web de la entidad. El líder de Proyección Corporativa será el responsable de aprobar la información publicada.

Información institucional

La Dirección Ejecutiva, el asesor de planeación y el líder de Proyección Corporativa serán los encargados de elaborar, desarrollar y aprobar los textos institucionales que identifican la razón de ser de la entidad, como misión, visión, valores, objetivos y funciones, entre otros aspectos.

Información administrativa

El líder del proceso de soporte que requiera la publicación o actualización de información en el sitio web deberá enviar los datos necesarios a Informática y Tecnología para que estos sean publicados en el sitio web de la entidad.

Normatividad

Será publicada por la persona que asigne el Director Ejecutivo para este fin, una vez la información relacionada con regulación, normas y jurisprudencia, informes de procesos y notificaciones sea aprobada por el Comité de Expertos.

3. Matriz de responsabilidades de contenidos en canales internos

Medios internos			
Intranet			
Contenido	Periodicidad	Generador	Publicador
Directorio de colaboradores	Cada vez que se genere la información	Gestión de Talento Humano	Informática y tecnología
Botones institucionales	Según sea requerido	Las diferentes áreas de la CREG solicitan la elaboración del diseño a Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Informática y tecnología
Carteleras	Semanal	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno
Circulares	Cada vez que se genere la información	Procesos Misionales	Asignado por la Dirección Ejecutiva
Impresos	Cada vez que se genere la información	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Informática y tecnología

a. Guía de lenguaje claro / Accesibilidad a la información

La Política de Comunicaciones de la CREG adopta la Guía de Lenguaje Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), documento que señala cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro y de fácil comprensión para el ciudadano:

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano. Esto es con la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

Así mismo, teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 sobre acceso a la información, en este documento de Política de Comunicaciones se relacionan recomendaciones de carácter general sobre accesibilidad en documentos digitales, piezas gráficas y audiovisuales para ser implementadas por la entidad:

Estructura de la oración: Se refiere a la organización de los textos, de forma tal que tengan una secuencia lógica. Este es el orden lógico de la oración: SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO.

Economía del lenguaje: Tratar de decir lo mismo con menos palabras.

Claridad en el lenguaje: El lenguaje debe ser sencillo, reduciendo al mínimo las expresiones técnicas y evitando las formulaciones matemáticas, las siglas y los acrónimos, de tal forma que una persona con nivel bajo o medio de escolaridad comprenda el texto.

Verbos y no verboides: Evite utilizar los gerundios (ando-endo). Utilice verbos activos. Ejemplo: Lo incorrecto es: En el año 2014 la CREG trabajó expidiendo normas con respecto a.... Lo correcto es: En el 2014 la CREG expidió las normas de...

Archivos de Word: Utilizar fuente Arial (familia Sans Serif) 12 puntos a 1,5 de ancho de espacio. Dejar un espacio entre párrafos. La fuente Arial no tiene adornos y facilita la percepción del texto, incluyendo la lectura de programas para personas con discapacidad visual.

Alineación: Los párrafos alineados a la izquierda favorecen la lectura.

Margen: El margen debe ser normal o ancho. Esto favorece que se pueda leer mejor y sin tantos caracteres por línea.

Salto de página: Para forzar el salto de página debe hacerse con el comando adecuado.

Viñetas: Las listas enumeradas o con viñetas deben configurarse como tal. Cuando no se definen de esta manera no es posible ubicarlas y manejarlas adecuadamente. Tener pendiente no manejar viñetas con letras como “o”.

Numeración: Con el fin de unificar la numeración de todos los documento, utilizar únicamente nomenclatura numérica, es decir (1, 1.1, 1.1.1), evitar en lo posible otras numeraciones o secuencias como (i, ii, iii,) (I,II,III,IV,) (A, B, C,). Los miles se separan con punto (.) y los decimales con coma (,). Ejemplo: 15.204,21. Los porcentajes también se expresan con coma y el signo correspondiente (,). Ejemplo: 42,5%

Siglas: La sigla CREG se escribirá con mayúscula sostenida. Siglas como BTU, GBTUD, KW, se escribirán con mayúscula sostenida. No usar siglas sin la correspondiente descripción. Usar entre paréntesis las siglas luego del nombre completo. Ejemplo: La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) trabajó en la expedición de la metodología de remuneración de ...

Días y meses: Los nombres de los días y meses van en minúscula. Ejemplo: jueves, viernes, enero, febrero.

Gráficas y tablas: Las gráficas y tablas van numeradas de forma independiente y siempre llevarán títulos. El tipo de fuente debe ser igual al resto del texto Arial 12 puntos. Si la tabla o gráfica tiene muchos datos y debe usarse un tamaño menor de letra ésta no debe ser inferior a 8 puntos. Se debe colocar en cada tabla o gráfica la respectiva fuente de información.

Tecnicismos o extranjerismos: Los tecnicismos se deben utilizar sólo cuando son estrictamente necesarios y se debe explicar su significado inmediatamente después de utilizado. No se deben usar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, deben presentarse de tal forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de utilizados por primera vez.

Veracidad de la información: Los contenidos deben ser vigentes, veraces, completos, relevantes y verificables, que no den lugar a interpretaciones erradas. Se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información. Los contenidos deben ser de competencia de la Comisión. En caso de ofrecer contenidos de terceros se debe incluir la fuente de donde se toman. La información publicada debe provenir de fuentes totalmente confiables. Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de la publicación o de su última actualización.

Ilustraciones: Las imágenes, dibujos, fotos o cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando se realice algún tratamiento técnico a las imágenes, dibujos, fotos o cualquier otro material gráfico (montajes, composición, transparencias, entre otras) se debe indicar en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.

Contenidos no ofensivos ni discriminatorios:

- Los contenidos no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos o atentar contra los derechos fundamentales de los particulares.
- Los contenidos deben tener en cuenta que en todo momento se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos no deben reflejar gustos, intereses o deseos particulares, ni posiciones políticas, religiosas o económicas que indiquen preferencias pro algún grupo específico.
- El lenguaje puede ser sencillo y coloquial, siempre y cuando ningún coloquialismo o regionalismo resulte ofensivo en alguna región del país.

Contenidos deben mantener la privacidad:

- Los contenidos no deben revelar aspectos confidenciales de las personas y la entidad.
- Los contenidos no pueden afectar el buen nombre o generar efectos legales adversos a la CREG.
- Todas las publicaciones que se hagan tendrán carácter oficial
- Los contenidos que estén en trámite o para comentarios deberán especificar dicha condición.
- Los contenidos regulatorios sólo se ofrecerá cuando se trate de los definitivos o se requiera su publicación por Ley.
- En caso de solicitar información a particulares se aclarará que ésta se utilizará sólo para los fines requeridos y no se divulgará a terceros sin consentimiento de quien suministra los datos; salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

Contenidos con derecho de autor y propiedad intelectual

- El contenido publicado en los medios electrónicos será propiedad intelectual de la entidad y por lo tanto será considerado bien fiscal, razón por la cual su utilización debe ser autorizada.
- Los medios electrónicos deberán informar expresamente qué información de la que contienen los medios electrónicos puede ser utilizada y cómo puede ser utilizada.
- Cuando se haga uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de algún contenido de un tercero, se debe cerciorar que se cuenta con la debida autorización del titular de los derechos de dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica en los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual, así como los programas informáticos y bases de datos.

- Cualquier material que sea tomado de alguna fuente externa debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe incluir la referencia de dónde se tomó.
- Los contenidos deben tener en cuenta que la protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observan en lo relativo a las marcas, nombres comerciales, logos, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, diseños industriales, patentes, modelos, fórmulas, documentos, derechos de autor, entre otros.
- Cuando se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la cual quede en duda el contenido, incluyendo la información publicada en la página web de la entidad; se debe corregir la información de la manera más diligente.

FIN

Elaboró: Ricardo Santamaría Daza