



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

BOGOTÁ D.C., FEBRERO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA ARN	5
4.1. PÚBLICOS DE INTERÉS.....	6
4.2. CONSIDERACIONES GENERALES	6
4.3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	8
4.4. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	15
4.5. LÍNEA EDITORIAL	18
ANEXO 1. ORIENTACIONES PARA PRODUCTOS PERIODÍSTICOS Y COMUNICATIVOS.....	20
Normas generales de estilo para aspectos institucionales y buen uso del idioma.....	20
 Orientaciones para la redacción de comunicados de prensa.....	21
 Orientaciones para la redacción de notas para Intranet	23
 Orientaciones para la toma de fotografías	25
 Orientaciones para la producción de videos.....	26
 Orientaciones para la producción de notas radiales	26

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la gestión efectiva de la comunicación interna y externa en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN).

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las políticas institucionales de comunicación interna y externa.
- Definir pautas básicas para un adecuado uso del lenguaje y para la elaboración de piezas informativas y comunicativas.
- Definir los canales de comunicación, tiempos de publicación y flujos de la información interna (entre procesos y colaboradores) y externa (entre la entidad y los grupos de interés) sobre el funcionamiento, gestión y resultados logrados por la entidad.

2. ALCANCE

Este documento aplica para el desarrollo de las actividades del proceso de Gestión de Comunicaciones y deberá tenerse en cuenta por parte de todos los colaboradores de la ARN en Sede Central, Grupos Territoriales (GT), Puntos de Atención (PA) y el Programa Paz y Reconciliación.

3. DEFINICIONES

BOLETÍN INFORMATIVO: pieza comunicativa dirigida a un público específico de interés para la entidad.

CANAL DE COMUNICACIÓN: es el medio a través del cual se comunica el mensaje. En una organización es muy importante seleccionar el medio más adecuado para transmitir la información y esto dependerá del tipo de información, de quiénes deberán recibirlo y las condiciones que se requieran para el mejor entendimiento del mismo.

COMUNICACIÓN EXTERNA: está dirigida a sus públicos externos, con el fin de informar sobre los logros, avances y retos de la entidad y contribuir con el fortalecimiento de la imagen institucional.

COMUNICACIÓN INTERNA: está dirigida a los públicos internos y promueve la divulgación de información relevante para la identificación de objetivos, estrategias y programas de la entidad por parte de los colaboradores. También son acciones que se realizan para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

entidad, por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación y generar unión y motivación, para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

COMUNICADO DE PRENSA: es una pieza con contenido y orientación noticiosa, informativa o pronunciamiento que la entidad hace pública sobre algún tema concreto. Está dirigida a medios de comunicación masivos, tradicionales y no tradicionales (prensa, radio, televisión, revistas y portales de internet).

FREE PRESS: obtención de publicaciones en diferentes medios de comunicación de manera gratuita, mediante la producción de contenidos noticiosos de interés.

IMAGEN INSTITUCIONAL: es la identificación visual de la institución mediante elementos formales y conceptuales.

INTERNET: es una red informática de transmisión de datos para la comunicación global que permite el intercambio de todo tipo de información entre sus usuarios. Internet es una red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadores mediante un protocolo especial de comunicación.

INTRANET: es una red de computadores conectados a una red de área local (LAN) corporativa, privada, exclusiva y propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo las normas y protocolos de Internet.

LOGOTIPO: distintivo visual que representa una entidad. Puede ser en siglas, palabras o en letras.

PÁGINA WEB: es un documento electrónico (texto y/o imágenes) que contiene información específica de un tema en particular y se almacena en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones.

PIEZA COMUNICATIVA: es un producto de texto, audio o imagen que contiene una información que orienta e informa sobre un tema a los públicos de interés de la ARN.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD: principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados definidos en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		CÓDIGO: CO-M-01	
	FECHA 15- 02-2019	VERSIÓN V- 8		

amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las expresiones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la misma.

RECEPTOR: es a quien se dirige un mensaje. Pero antes de que esto ocurra el mensaje debe ser descodificado, proceso mismo que requiere de las habilidades, actitudes y conocimientos previos sobre el tema del receptor.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: según [ISO/IEC 27002:2013]: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; además, otras propiedades como autenticidad, responsabilidad, no repudio, trazabilidad y fiabilidad pueden ser también consideradas.

SITIO WEB: es un conjunto de páginas web. Conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema particular, que incluye una página inicial, con un nombre de dominio y una dirección en Internet específica y ofrece un conjunto de recursos y servicios web, como: foros, blogs, wikis, encuestas, documentos, trámites, comercio electrónico, acceso a bases de datos corporativas, aplicativos, enlaces a otros sitios Web y a otras aplicaciones Web.

SHAREPOINT: plataforma implementada para el desarrollo de la página web y la Intranet de la entidad.

WEBMASTER: término empleado para referirse al administrador y responsable de un sitio Web específico. Existen diferentes nominaciones de acuerdo con el rol y responsabilidades de cada *webmaster*.

4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA ARN

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) tiene como política ofrecer información de su gestión para los públicos internos y externos, teniendo como principios la oportunidad, objetividad, claridad y pertinencia de la información, y empleando los canales definidos por la entidad. Asimismo, ha definido como parte de su comunicación estratégica la divulgación de historias de vida de las personas en proceso de reintegración y reincorporación como referentes para visibilizar los programas y proyectos de la entidad.

Así, la comunicación en la entidad está orientada al fortalecimiento institucional de la entidad y a la divulgación de las Políticas de Reintegración y Reincorporación; la promoción de la reintegración y la reincorporación con un enfoque participativo, de corresponsabilidad, de generación de escenarios de reconciliación y fortalecimiento del tejido social en las comunidades; la reducción de la

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

estigmatización hacia las personas en proceso de reintegración y reincorporación; la prevención del reclutamiento de la niñez y juventud y la socialización de todo lo relacionado con la seguridad de la información y la protección de datos personales.

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la encargada de coordinar y establecer los lineamientos para la gestión, diseño y ejecución de la comunicación interna y externa y lidera las estrategias de comunicaciones, mensajes institucionales, eventos y piezas comunicativas (impresas, audiovisuales y digitales), en coordinación con las demás dependencias, Grupos Territoriales y Puntos de Atención de la entidad.

4.1. PÚBLICOS DE INTERÉS

Los públicos de interés hacia los cuales está dirigido el proceso de Gestión de Comunicaciones son:

- Personas en proceso de reintegración y reincorporación, así como sus familias.
- Entidades del Estado.
- Colaboradores de la ARN (funcionarios y contratistas Sede Central, Grupos Territoriales y Puntos de Atención; directivos ARN; facilitadores y reintegradores).
- Medios de comunicación.
- Organismos de cooperación internacional.
- Sector privado.
- Academia.
- Organizaciones aliadas.
- Ciudadanía.

4.2. CONSIDERACIONES GENERALES

- La Oficina Asesora de Comunicaciones delegará a un profesional como enlace para la atención y gestión de las comunicaciones internas y externas que requiera cada una de las dependencias, Grupos Territoriales, Puntos de Atención y el Programa Paz y Reconciliación. Este profesional es el responsable de asesorar, acompañar y realizar seguimiento a la planeación y ejecución del plan de comunicaciones.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones, a través de su jefe de Oficina, dará los lineamientos para la ejecución del plan de comunicaciones a los profesionales designados como enlace de Comunicaciones, así como a los directivos y líderes de la entidad.

- Todos los contenidos producidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones deben contar con características básicas de la comunicación: claridad, brevedad, precisión, sencillez, interés, fluidez y contexto, además de ceñirse a normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo.
- Los productos comunicativos de la entidad están destinados a un público de carácter heterogéneo. En tal sentido, se debe conservar un lenguaje sencillo, no especializado y de fácil comprensión. Se debe evitar el uso de siglas o términos internos comunes en el lenguaje de la ARN tales como: PPR, DPR, IF, PRVC, PRSE, FPT o términos como participante, culminado, entre otros. En caso de que se utilicen siglas, deben estar antecedidas por el término completo. Por ejemplo: Modelo de Reintegración Comunitaria (MRC).
- Los contenidos de las piezas comunicativas no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos y deben tener presente que se trata de la imagen del Estado.
- Los colaboradores de la ARN deben velar por el buen uso de la imagen institucional de la entidad, por lo que cualquier uso del nombre y logotipo en piezas comunicativas debe consultarse con la Oficina Asesora Comunicaciones. Toda pieza comunicativa que incluya la imagen institucional de la ARN debe ser acorde con los lineamientos de la entidad y el Manual de Identidad Gráfica de la Presidencia de la República de Colombia.
- Los contenidos de todo comunicado de prensa o pieza comunicativa deben ser revisados y aprobados por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones o el profesional que designe. Adicionalmente, si se trata de temas que tienen connotación legal o jurídica, se debe acoger acudir a la asesoría de la Oficina Asesora Jurídica.
- El enlace de Comunicaciones debe tener una comprensión integral de los procesos de reintegración y reincorporación para elaborar con mayor profundidad y conocimiento cualquier comunicación. Además, trabajar diferentes géneros periodísticos para fortalecer la divulgación de los contenidos en diversos medios y formatos.
- En el desarrollo de todo producto comunicativo se debe velar por la protección de la identidad de las personas en proceso de reintegración y reincorporación. En caso de que se cuente con autorización por parte de la persona para toma de fotografías o videos, se debe diligenciar el formato de Autorización de Uso, Reproducción, Cesión Derechos de Autor de Propia Imagen y Otros (adultos y NNA), publicados en el software administrador del SIGER. Estos formatos

deben almacenarse en una carpeta compartida definida por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- Es obligatorio que cualquier dependencia, Grupos Territoriales y Puntos de Atención de la ARN que requieran una pieza comunicativa impresa, digital o audiovisual (libreta, folleto, video, boletín, entre otras) cuente con la asesoría de la Oficina Asesora de Comunicaciones para evaluar su pertinencia y alcance, inclusive para la elaboración de estudios previos de áreas misionales y de apoyo.
- Con fundamento en la Directiva Presidencial No. 09 del 09 de noviembre de 2018, las dependencias y Grupos Territoriales/Puntos de Atención deben evitar realizar publicaciones impresas. Las publicaciones de la Entidad deberán hacerse en la Intranet o su espacio web.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones establece el Procedimiento para el trámite de solicitudes de servicio de comunicaciones, según el cual, para solicitar la producción de piezas gráficas o audiovisuales y la publicación de documentos o información en la página Web o intranet, previa coordinación con el enlace de Comunicaciones, el jefe de la dependencia o el funcionario designado por él o el enlace de Comunicaciones del Grupo Territorial/Punto de Atención, debe enviar un correo electrónico a soporte@reincorporacion.gov.co informando la necesidad, objetivo, público y mensaje.
- Las dependencias y Grupos Territoriales/Puntos de Atención de la ARN deben hacer uso de las plantillas estandarizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones para piezas comunicativas definidas (presentaciones, invitaciones y diplomas, entre otros). Cualquier uso diferente de la imagen institucional en piezas comunicativas de este tipo, debe ser revisado y aprobado por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones o el profesional delegado para tal fin.

4.3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- La comunicación externa garantiza la difusión de la información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma precisa, oportuna, veraz y transparente hacia los diferentes grupos de interés.
- El vocero oficial de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) es el director general o quien él designe, según el tema a comunicar.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

- Los coordinadores de los Grupos Territoriales y Puntos de Atención, o quien designen, serán los voceros de la ARN en la región correspondiente, previa coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones en sede Central.
- Todo vocero designado para suministrar información actuará en representación de la ARN y sus respuestas serán acordes con las políticas y directrices de la entidad. Por lo anterior, no podrá emitir opiniones personales.
- Ningún funcionario y/o contratista de la ARN podrá dar información a los periodistas o a medios de comunicación sobre temas requeridos para divulgación, sin previa delegación o autorización de la Dirección General.
- El vocero será informado y asesorado previamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones sobre el tema a tratar en la entrevista. Para las entrevistas y declaraciones a los medios, el vocero contará con una línea de mensaje elaborada por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Cualquier contacto o solicitud de información institucional por parte de un medio de comunicación o periodista a cualquier colaborar de la ARN, deberá canalizarse a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y contar con el acompañamiento u orientación del área.
- Para conocer la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones con medios de comunicación, la entidad contará con un servicio de monitoreo. Se realizará seguimiento mensual a los informes entregados por la empresa contratada, con el fin de evitar cualquier riesgo de reputación de la imagen de la entidad. Cuando no haya sido contratado este servicio, un profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones llevará a cabo este seguimiento.

4.3.1. Canales de comunicación externa

Actualidad ARN: es un boletín electrónico, en español e inglés, con resumen de las principales noticias de la entidad. Se envía quincenalmente a los principales públicos externos de la ARN: academia, organismos de cooperación internacional, embajadores, organizaciones del tercer sector y empresarios aliados de la reintegración y la reincorporación.

Comunicado de prensa: es una pieza con contenido y orientación noticiosa y periodística dirigida a los medios masivos (prensa, radio, televisión, revistas y portales de internet), alternativos y comunitarios. Debe tener como mínimo una declaración de un vocero de la ARN y, si lo amerita, un testimonio de un miembro de nuestros públicos de interés. Las citas podrán ser directas (reproducción textual

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

de lo que dijo la fuente) e indirecta (cuando el periodista expresa con sus palabras lo que la fuente dice).

Debe respetarse la confidencialidad e identidad de las fuentes, en el caso de que estas lo requieran, reemplazando el nombre. Ejemplo: Andrés Rojas* (al final del comunicado se especifica: nombre cambiado a solicitud del entrevistado). La primera vez que se cite la fuente, deberá escribirse el nombre y apellidos, seguidos del cargo.

Esta herramienta puede ser utilizada para fijar la posición oficial de la entidad frente a un tema concreto. Se usa en ocasiones específicas, por ejemplo, cuando se quiere dejar clara una opinión sobre un tema polémico o cuando se quiere dar a conocer un cambio en la organización o un nuevo decreto.

Todo comunicado de prensa de la ARN debe enviarse al profesional designado por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para su revisión y aprobación. Una vez sea aprobado por la sede Central, el comunicador que elaboró el producto debe enviarlo para publicación al *webmaster*, quien informará al comunicador y al *Community Manager* inmediatamente se encuentre publicado para su divulgación en medios de comunicación y redes sociales.

Para el envío de los comunicados, de acuerdo con el tema que se defina difundir, se elegirá a los periodistas y la sección del medio de comunicación (justicia, política, economía, educación o paz y derechos humanos) que se considere más adecuada.

Hoja de datos: piezas comunicativas destinadas a ofrecer un contexto general de los procesos de Reintegración y Reincorporación de la entidad, con cifras que dan cuenta de su gestión.

Página web: el sitio Web de la ARN se constituye como el medio de información virtual a escala nacional e internacional, que contiene información relacionada con aspectos misionales e institucionales de la entidad. Las dependencias publicarán las investigaciones, estudios y documentos que producen y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de contenido, para garantizar la calidad, veracidad, disponibilidad, confiabilidad, actualidad y vigencia en la información publicada en Internet y, así, dar cumplimiento a la normatividad establecida para este fin, relacionada con los derechos de autor.

La página web www.reincorporacion.gov.co es un canal de servicio y comunicación de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) para la interacción con la ciudadanía a través de los canales electrónicos. (PQRS-D, consulta de información, servicios y acceso a la información pública nacional).

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		CÓDIGO: CO-M-01
			FECHA 15-02-2019

Esta se actualiza de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), las directrices de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

- **Gestión de la página Web**

- La administración noticiosa de la página web es responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en cabeza del profesional que realiza las funciones de webmaster; quien tiene a su cargo la actualización de los contenidos informativos y noticiosos (textuales, auditivos, fotográficos y videográficos).
- El webmaster debe velar por el funcionamiento idóneo del sitio web, verificando la funcionalidad, vigencia, disponibilidad y accesibilidad de la información contenida en este, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), área responsable de brindar soporte técnico y operativo para garantizar la disponibilidad de la página.
- La OTI asiste de forma permanente a la Oficina Asesora de Comunicaciones para cumplir las exigencias de GEL, adaptarse a las necesidades de la entidad y garantizar el acceso, permanencia y seguridad de la información.
- La página Web se actualiza permanentemente con temas noticiosos, apoyados en fuentes propias y externas como medios de comunicación escritos, gráficos, audiovisuales y electrónicos.
- Las dependencias de la ARN que generan información sensible y de obligatoria publicación según los lineamientos de GEL, la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y la Resolución 3564 de 2015, deben designar a un delegado al que se le asigna un rol en la administración de la página, para que efectúe la publicación de los contenidos propiamente generados por cada área. La Oficina Asesora de Comunicaciones no es responsable de los contenidos que las dependencias generen y publiquen.
- En casos solicitados con anterioridad, la Oficina Asesora de Comunicaciones conserva en la plataforma de colaboración empresarial un histórico con la información publicada, permitiendo realizar consultas internas.
- Para solicitar la publicación o desmonte de contenidos de la página web, el líder de la dependencia desde donde se origina la necesidad o quien este designe, debe realizar la respectiva solicitud de acuerdo con el Procedimiento para el trámite de solicitudes de servicio de comunicaciones. Esto solo aplica para las dependencias a las cuales no

- se le otorgaron permisos de colaboración de bibliotecas de almacenamiento de documentos de SharePoint.
- Los responsables de publicar contenido (el webmaster y los asignados en las áreas), deben abstenerse de publicar contenidos que vayan en contra de la institucionalidad, el proceso de reintegración y reincorporación, o los colaboradores ARN (declaraciones negativas).
 - Los contenidos que no estén dirigidos a la ciudadanía, que no se exijan publicar según la estrategia de GEL como “información mínima a publicar”, que no sean obligatorios según la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) o que por imagen institucional o periódicamente la Oficina Asesora de Comunicaciones considere inoportuno exponer de forma pública, no se registrarán en el sitio web de la ARN.
 - El webmaster de la entidad debe monitorear, medir el tráfico hacia el sitio web y generar un informe sobre los puntos relevantes que permitan tomar acciones en la gestión de comunicaciones.
 - De acuerdo con el Manual GEL, el cual remite a la Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad a páginas web, los contenidos publicados en el portal institucional no deben tener texto justificado, es decir alineado a la izquierda y derecha al mismo tiempo.

Redes sociales: el Gobierno de Colombia considera importante la presencia en las redes sociales para entablar una comunicación más directa con los ciudadanos, con el fin de informar, resolver inquietudes de la entidad y ser transparentes en la gestión pública.

Por esta razón, la ARN cuenta con perfiles en redes sociales para divulgar y/o reforzar la información, apoyar el posicionamiento de la entidad a través de internet y fortalecer su interacción con la ciudadanía.

● **Gestión de redes sociales**

- El Community Manager es responsable de administrar, gestionar y desarrollar los contenidos de la entidad en las redes sociales basado en los lineamientos de Gobierno en Línea.
- No está permitida la creación de cuentas en redes sociales que contengan el logo institucional, fotografías o mensajes de la entidad que imiten los perfiles oficiales, por parte de colaboradores de la ARN.
- El número de publicaciones dependerá de la demanda y la relevancia de los temas, definida por la Oficina Asesora de Comunicaciones. El Community Manager de la entidad garantizará un flujo diario de información y, junto al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones o su delegado, priorizará los contenidos.

- Las imágenes, audios o videos que se publiquen en redes sociales deben cumplir con los estándares mínimos de calidad, de acuerdo con las orientaciones anexas a este manual. Es válido publicar fotografías y videos grabados con un teléfono celular o dispositivo móvil.
- La ARN cuenta con las siguientes cuentas oficiales en redes sociales:

Canal de comunicación	Dirección/Nombre/Usuario
Twitter	www.twitter.com/ARNColombia
Facebook	www.facebook.com/ARNColombia
Instagram	www.instagram.com/arncolombia
YouTube	ARN Colombia
Flickr	www.flickr.com/photos/arnimagenes/albums

- El objetivo de las publicaciones en cada red social es diferente, por esta razón, el formato, redacción y periodicidad con que se publican, debe responder a los siguientes criterios según el rol de cada canal:

Facebook: el uso de este canal pretende dar orientación ciudadana sobre las estrategias, servicios y divulgación de la gestión de la entidad, su articulación con otras entidades y la búsqueda de interacción con la comunidad, los tipos de contenidos publicados son notas de prensa propias y externas en las que la entidad es mencionada, recursos audiovisuales sobre historias de los participantes, programas, avances de implementación de estrategias, campañas de comunicación e información institucional.

Twitter: es el canal para difundir contenido noticioso, con publicación diaria de interés ciudadano, comunicados, normativas, actividades, visitas, iniciativas e intercambio de contenido con otras instituciones y la búsqueda de interacción con la comunidad. Los contenidos publicados son textos cortos que se acompañan de videos y fotografías.

YouTube: divulgación de campañas de comunicación y material audiovisual con el fin de posicionar la entidad y generar mensajes de fácil recordación.

Instagram: divulgación de material fotográfico y audiovisual.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

Flickr: contiene el registro fotográfico de la entidad, el cual es responsabilidad de un profesional designado por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- La información que se publique en redes sociales deberá responder las preguntas: ¿cuál es la actividad?, ¿dónde se realiza?, ¿cuál es su objetivo? ¿quiénes participan? (población de reintegración, reincorporación, comunidad), ¿qué entidades apoyan?
- A través de las redes sociales de la entidad se dará respuesta a las preguntas frecuentes de la ciudadanía, previa validación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano. Para la atención de preguntas, quejas o reclamos se remitirá al ciudadano a comunicarse a través de los canales provistos para tal fin:
 - Correo electrónico: atencion@reincorporacion.gov.co
 - Enlace de sistema PQRSD (Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)
 - <http://pqrsd.aplicaciones.reintegracion.gov.co/PQRSD/Create>
- Las estadísticas de las acciones que se realizan en redes sociales, tales como campañas, publicaciones periódicas e incremento de seguidores e interacciones, se reportarán mensualmente en un documento de consulta enviado al área de planeación de la entidad.

Ruedas de prensa: cuando se requiera, se podrán realizar convocatorias a medios de comunicación para informar de manera oficial y a través del vocero oficial –el director general de la ARN o su delegado- un suceso de gran importancia para los públicos de interés. Terminada la intervención se llevará a cabo una ronda de preguntas por parte de los periodistas, con el propósito de ampliar el contenido del anuncio.

Ronda de medios: de acuerdo con las necesidades y los objetivos de comunicación planteados por la Oficina Asesora de Comunicaciones se realizan visitas a medios de comunicación. Estas son coordinadas por la Oficina y efectuadas con el vocero de la entidad, su delegado o personas en proceso de reintegración y reincorporación que deseen compartir su historia de vida.

Comunicación con las personas en proceso de reintegración y reincorporación: la Oficina Asesora de Comunicaciones definirá los canales de comunicación (internos y externos), mensajes y periodicidad de publicación para brindar información a las personas en proceso de reintegración y reincorporación.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

4.4. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

- La comunicación interna en la ARN es transversal y estratégica a todos los procesos de la organización y debe ser de orden ascendente y descendente, para garantizar la comunicación de doble vía en los procesos. La información de interés general será difundida a los colaboradores de la entidad a través de los medios o canales definidos en este manual.
- La ARN, a través de los canales de comunicación interna, divulgará la misión, visión, objetivos, políticas, directrices, metas, logros, retos, estrategias, proyectos y resultados de la gestión de la entidad, así como información de interés general para todos los colaboradores. Asimismo, a través de estos canales, se buscará aportar a una cultura organizacional que convoque a sus colaboradores a fortalecer el compromiso, la transparencia y el buen clima laboral.
- Las decisiones tomadas en Comité Directivo que sean de carácter general deben ser comunicadas y retroalimentadas por los directivos y/o coordinadores, a través de reuniones con sus equipos de trabajo.
- La comunicación interna se alinearán con distintas estrategias de bienestar institucional, así como con iniciativas lideradas por las demás dependencias de la entidad y Grupos Territoriales/Puntos de Atención.
- La administración de los canales de comunicación interna, así como la producción de los contenidos, es responsabilidad del profesional delegado de la Oficina Asesora de Comunicaciones en Sede Central de la ARN y los enlaces de Comunicaciones en los Grupos Territoriales/Puntos de Atención.
- A través de los canales de comunicación interna se divulgarán contenidos que:
 - Tengan información útil y de interés sobre los procesos de reintegración o reincorporación.
 - Generen sentido de pertenencia hacia la ARN.
 - Difundan las actividades y logros de la entidad en el cumplimiento de su misión.
 - Permitan el reconocimiento a la labor de los colaboradores de la ARN.
 - Informen a los colaboradores sobre temas específicos de interés general.
 - Correspondan a mensajes generados por otras dependencias y Grupos Territoriales/Puntos de Atención de la ARN que necesiten ser divulgados.
- La información que se elabore y publique no puede atentar contra los principios y valores de la entidad o de quienes laboran en ella. De igual forma,

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

será incluyente sin distinción entre colaboradores y procurará abrir espacios de participación y diálogo.

4.4.1. Canales de comunicación interna

Pantallas de TV en las sedes: a través los televisores ubicados en cada una de las sedes de la ARN se compartirá información de interés para los colaboradores de la entidad. Los mensajes son diseñados por un profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones en Sede Central, con los insumos enviados por los profesionales en los Grupos Territoriales/Puntos de Atención.

Cartelera física: buscan resaltar aspectos claves para la entidad, convirtiéndose en un canal interno de información permanente destinado a divulgar invitaciones, actividades y noticias de interés general. Estarán ubicadas en cada piso de la Sede Central y en los Grupos Territoriales o Puntos de Atención.

Fondos y protectores de pantallas: se publicarán en los computadores de los colaboradores de la ARN como apoyo a la divulgación de información en campañas internas. Su contenido es de carácter institucional, con información de interés, de acuerdo con los requerimientos de cada una de las dependencias y Grupos Territoriales/Puntos de Atención. Las piezas son diseñadas por un profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones en Sede Central y su publicación se realiza con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

Correo electrónico: la entidad cuenta con el correo institucional 'Vive ARN', a través del cual se divulga información de tipo administrativo y misional como, por ejemplo, circulares, memorandos, resoluciones, entre otras. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El correo electrónico viveARN@reincorporacion.gov.co es un medio formal y oficial de comunicación de la ARN, el cual no será utilizado para otros fines.
- Se deben conservar los niveles de seguridad en el manejo de la información electrónica conforme a los parámetros definidos institucionalmente para tal fin.
- El contenido de los mensajes de correo se considera confidencial y solo perderá este carácter en casos de investigaciones administrativas, judiciales o incidentes relacionados con seguridad informática.

Intranet ARN: es el medio de comunicación virtual, privado, exclusivo y propio para los colaboradores de la ARN en sede Central, Grupos Territoriales y Puntos

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

de Atención. Es el canal para divulgar y difundir información institucional de carácter interno, que contribuya al desarrollo de las diferentes actividades, facilite herramientas de integración, participación y colaboración; aporte a la gestión del conocimiento y en el clima organizacional, buscando ofrecer disponibilidad de información en línea, vigente, relevante, creíble, oportuna y completa.

- **Gestión de Intranet**

- La administración de la Intranet es responsabilidad de las personas designadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el fin de actualizar los contenidos informativos y noticiosos (textuales, fotográficos y videográficos). Por su parte, la producción de estos contenidos es responsabilidad de los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Las personas designadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones deben velar por el funcionamiento idóneo de forma permanente de la Intranet, facilitando el acceso a sus contenidos, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), área responsable de brindar soporte técnico y operativo para garantizar la disponibilidad de la herramienta.
- La OTI asiste de forma permanente a la Oficina Asesora de Comunicaciones para adaptarse a las necesidades de la entidad y garantizar el acceso, permanencia y seguridad de la información.
- La Intranet se actualiza permanentemente con temas noticiosos, galerías de imágenes y videos, apoyados en fuentes internas y en ocasiones externas, como medios de comunicación u otras entidades.
- Los enlaces de Comunicaciones en los Grupos Territoriales/Puntos de Atención cuentan con los permisos para publicar información en la Intranet.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones conserva en la plataforma de colaboración empresarial SharePoint, un histórico con la información publicada, permitiendo realizar consultas internas, según solicitud.
- Los responsables de divulgar contenidos deben abstenerse de publicar contenidos que vayan en contra de la institución, el proceso de reintegración y reincorporación, o los colaboradores ARN.

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

- Se debe velar por la protección de los datos e información que se encuentre almacenada en este canal.

4.5. LÍNEA EDITORIAL

Con el fin de que exista uniformidad en las publicaciones de la entidad, se establecen los siguientes lineamientos:

- a) Los libros o cartillas para impresión o diseño deben tener corrección de estilo, presentación y bandera, que es la información que se registra en la primera página de la publicación.
- b) Toda publicación impresa o digital de propiedad de la ARN debe contar con un número ISBN o ISSN que la identifica, cuando su carácter así lo amerite.
- c) El ISBN de la publicación debe estar a nombre de la ARN y no del co-ejecutor de la obra.
- d) La bandera y página legal debe incluir:

Director General
Xxxxx xxxxxxxx

Director Programático de Reintegración
Xxxxxx

Directivo responsable de la publicación
Xxxxx

Asesor(a) de Comunicaciones
Xxxxx

Coordinación Editorial
Xxxx

Diagramación
Xxxx

Ilustraciones
Xxxx

Fotografía
Xxxx

ISBN: 978-958-98453-4-9

Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)
Cra. 9 No. 11-66
(+57 -1) 4 430020
www.reincorporacion.gov.co
atencion@reincorporacion.gov.co
Bogotá, D.C., Colombia.
xxxxxxx Ejemplares
2019

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este documento por cualquier medio sin previa autorización o crédito de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN).

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

ANEXO 1. ORIENTACIONES PARA PRODUCTOS PERIODÍSTICOS Y COMUNICATIVOS

Normas generales de estilo para aspectos institucionales y buen uso del idioma

- Se debe emplear el término desvinculado para referirse a personas que abandonaron los grupos armados ilegales siendo menores de edad, no desmovilizado.
- Para referirse a adultos que hicieron parte de los grupos armados se utilizan los términos excombatientes, persona en proceso de reintegración o persona en proceso de reincorporación, de acuerdo al proceso del que forman parte.
- Se debe utilizar el término reintegrado, en lugar de reinsertado; así como reincorporado en el caso de aquellos que adelantan su proceso de reincorporación.
- Se apuntará a posicionar el término reconciliación, en lugar del de perdón, que tiene una connotación más personal. La reconciliación está más relacionada con un valor ciudadano y de participación.
- Para referirse al Gobierno Nacional, las palabras deben escribirse con mayúscula inicial.
- Los cargos de cualquier rango deben escribirse con minúscula inicial por tratarse de nombres comunes, tales como director general, jefe, subdirector. Por su parte, las dependencias y GT/PA definidos en el organigrama de la entidad, sí deben escribirse con mayúscula inicial. Por ejemplo: Grupo Territorial Santander, Subdirección de Articulación Territorial, Oficina Asesora Jurídica.
- Términos comunes en la entidad, como proceso de reintegración o reincorporación, proyecto productivo, entorno productivo, entre otros, deben escribirse con minúscula inicial. En caso de que se trate de nombres propios de estrategias, políticas o proyectos, se deberá hacer uso de la mayúscula inicial. Por ejemplo: Política Nacional para la Reincorporación Social y Económica (PNRSE) y Política Nacional de Reintegración Social y Económica.
 - **Siglas:** es válido su uso para referirse de forma abreviada a organismos y organizaciones, siempre y cuando estén precedidas por el nombre completo. Se escriben sin puntos ni espacios y se recomienda escribir todas las letras en mayúscula cuando esta no tenga más de cuatro letras

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		CÓDIGO: CO-M-01
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

como, por ejemplo, ONU, OACP y ARN. En caso contrario, se recomienda únicamente emplear mayúscula para la letra inicial, como en el caso de Unicef.

Por definición de la entidad, las siglas que hacen referencia a grupos armados al margen de la Ley, se escribirán con mayúscula inicial únicamente: Eln, Farc-Ep (grupo armado), Auc.

- **Prefijos:** se escribirán unidos a la palabra cuando esta consta de una sola palabra, como en los casos de excombatientes, exintegrantes, expresidente, exministro y excandidato. En los casos en que el prefijo es seguido por una palabra en mayúsculas o por un número, se utiliza guion, como en el caso de ex-Eln, ex-Farc.
- **Comillas simples:** se utilizan para destacar el nombre de proyectos, iniciativas y títulos de publicaciones, entre otros. Por ejemplo: ‘Mambrú no va a la guerra. Este es otro cuento’.
- **Comillas dobles: deben emplearse exclusivamente para citar** declaraciones textuales de las fuentes consultadas.

Orientaciones para la redacción de comunicados de prensa

Se deben seguir estas orientaciones para la redacción de comunicados de prensa:

- **Antetítulo:** máximo de 30 caracteres con espacios en letra Arial 12.
- **Título:** debe tener menos de 65 caracteres y debe incluir al menos una palabra clave relacionada con la temática de la ARN (para posicionarse en buscadores). Se ubica centrado, con mayúscula inicial y el resto en minúsculas, en negrilla y con letra Arial 18.
- **Fotografías:** deben enviarse en tamaño de 890 x 385 px en formato jpg y seguir las orientaciones definidas para la toma de imágenes.
- **Pie de foto:** máximo de 200 caracteres con espacios, debe ser elaborado por el periodista en letra Arial 9 cursiva. Si se trata de una foto oficial se debe hacer una identificación plena de cada una de las personas del registro fotográfico, indicando su nombre y apellido, así como el cargo. Así mismo, se deben indicar los créditos de la fotografía, como Comunicaciones ARN o Cortesía de la persona, entidad o medio que suministró la foto.

- **Lugar y fecha de la noticia:** es la ciudad, municipio, región o departamento donde se genera la noticia y la fecha de publicación, en Arial 12 con negrilla. **Ejemplo: Cali, Valle del Cauca. 15 de enero de 2018.**
- **Entradilla o resumen:** es un resumen del artículo que debe invitar a la lectura y brindar al lector algunos datos de la información. Consta de una o varias frases, que complementan la información consignada en el título, resaltando datos importantes que llamen la atención del lector para que continúe con el cuerpo de la noticia. El resumen no debe repetir la información del título, sino que debe reforzarlo o complementarlo; tampoco reemplaza el primer párrafo del artículo. Se redacta en letra Arial 12 con negrilla, cursiva y su posición es centrada.
- **Desarrollo de la noticia:** debe responder a las preguntas básicas de un producto periodístico, como ¿qué?, ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cómo? y ¿por qué? Se escribe:
 - En letra Arial 12 sin justificar el texto.
 - Redactar párrafos cortos, entre 4 y 5 líneas máximo.
 - El cuerpo de la nota debe tener entre 3 y 5 párrafos. Ocasionalmente, este número puede aumentar o disminuir según el criterio del periodista o editor.
 - Los entrecorridos deben ir en negrilla y cursiva.
 - Se sugiere incluir enlaces dentro de las notas, que lleven al usuario a ampliar la información o a contenido relacionado.
- **Datos de interés:** el subtítulo debe estar en Arial 12 y negrilla. El párrafo siguiente sin negrilla. En este espacio de deben resaltar datos y cifras pertinentes del contexto regional o nacional según sea el caso. Puede ser redactado como párrafo o como guiones.
- **Contacto:** se debe incluir el siguiente texto en Arial 10 con negrilla y cursiva:

Para más información, comunicarse con el enlace de comunicaciones:

Nombre
Celular: 300 589 5588 (opcional)
PBX. (+571) 443 00 20 - Ext. XXXX
GT/PA (Omitir si se escribe de Sede Central)
Enlace de la Oficina Asesora de Comunicaciones
- Los comunicados deben ser enviados en el formato oficial en Word establecido por la entidad, en interlineado sencillo, con fotografías adjuntas, un

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

full de audio o video (de máximo 1 minuto) de un vocero ARN o del entrevistado. Si este material de apoyo supera el límite de peso permitido para envíos del correo ARN (10 MB), este material debe ser enviado mediante la plataforma de transferencia de archivos WeTransfer. Además, el comunicado será enviado en el cuerpo del correo, respetando la estructura definida.

Orientaciones para la redacción de notas para Intranet

- Estas notas deben ofrecer un enfoque diferente al del comunicado de prensa elaborado para la página web de la Entidad, que resalte la gestión de los colaboradores o información administrativa y misional de interés para los mismos. Las fotografías también deben ser diferentes a las utilizadas en la página web.
- Las notas deben cumplir con la estructura:
 - **Título:** máximo 8 palabras.
 - **Cuerpo de la nota:** máximo 900 caracteres (con espacios) o máximo tres párrafos (de aproximadamente cuatro líneas). Cuando sea pertinente, la nota se extenderá a cinco párrafos, guardando las características anteriores.
 - **Pie de fotos:** incluir una descripción breve, en caso de hacer una galería, incluir un texto descriptivo por cada imagen relacionada.
 - **Fotografías:** máximo dos que reflejen la idea principal de la nota y que cumplan con las orientaciones definidas. Deben tener un tamaño mínimo de 890 píxeles de largo por 385 píxeles de alto.
- Los videos deben:
 - Describir la información que registra el video institucional.
 - Tener como máximo una duración de tres minutos.
 - El peso máximo es 250 MB en formato MP4 (H.264) y audio AAC.
 - Los videos con información o imágenes sensibles de carácter estrictamente interno se deben subir directamente en la plataforma SharePoint. Los videos con contenido más flexible deben subirse como oculto al canal de YouTube de la ARN y ser embebidos en la Intranet.

Procedimiento para publicación de notas en Intranet

- Clic en Noticias destacadas.
- Clic en +Nuevo elemento.
- **Título:** Incluir el título de la noticia. Utilizar títulos cortos que no superen 70 caracteres (con espacios incluidos). Es decir, que no sobrepase dos líneas en el titular en la vista de Actualidad de la Intranet.

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

- Para contar caracteres en Word seleccione el texto - clic en revisar – clic en Contar palabras.
- Elegir la categoría de la noticia relacionada y clic en Agregar.
- Incluir el contenido de la noticia.

Si desea incluir más fotos relacionadas con la noticia:

- Ir al menú de la parte superior. Insertar – Imagen – De PC o Sharepoint dependiendo el caso – clic en Seleccionar archivo y buscar la foto – Clic en Abrir y Aceptar – Clic en Guardar. La imagen se verá en un tamaño muy grande, por lo que se debe ir a la pestaña Imagen del menú superior y ajustar el tamaño horizontal y vertical de acuerdo a la necesidad.
- En Photoshop escoger la opción Guardar imagen para web, de manera que la imagen conserve la calidad y tenga el tamaño adecuado.
 - Fecha de la noticia. Dejar la fecha automatizada de publicación.
 - Imagen de la noticia. Recortar las fotos con las siguientes medidas (esta será la que aparecerá en la Home o página principal y en Actualidad): 890 pixeles ancho x 385 pixeles alto.

Pasos para incluir imágenes:

Clic en [Haga clic aquí para insertar una imagen de SharePoint.](#)

En Imagen seleccionada dar clic en Examinar.

En el menú Miniaturas ▾

Haga clic para [agregar](#) un elemento nuevo. Dar clic en Agregar.

En 'Elija un archivo', clic en Seleccionar archivo.

Escoger la fotografía y clic Abrir.

Clic en Aceptar.

Ir a la parte inferior de la pantalla y dar clic en Guardar.

Buscar la fotografía en el banco de imágenes de *SharePoint* y dar clic en Insertar y en el siguiente submenú dar clic en Aceptar.

- a) Incluir el lugar de la noticia. Dar la opción de Autocompletar. Si no aparece la opción introducirla.
- b) Anotar el pie de foto de la imagen en el espacio indicado.
- c) En resumen, de la noticia incluir una breve entrada que no sobrepase los 170 caracteres (con espacios) que será la que aparecerá destacada en la sección Actualidad.
- d) Hacer clic en Destacado si desea que su noticia sea resaltada en la página principal.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-M-01	
		FECHA 15-02-2019	VERSIÓN V-8

Orientaciones para la toma de fotografías

Las imágenes son un componente imprescindible para expresar el espíritu y la esencia de la entidad. Por ende, deben proyectar los atributos de personalidad de la ARN de una manera auténtica. Es responsabilidad de los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones la actualización del archivo fotográfico de la entidad, en la carpeta compartida definida para tal fin.

- Las imágenes deben ser simples, auténticas y presentar siempre un punto focal. A pesar de que es posible que presenten figuras o formas en segundo plano, es necesario que predomine un objeto en primer plano para una comunicación clara y directa.
- Se considera atractivo que presenten cortes interesantes no convencionales se deben buscar obtener espacios planos o, a través de texturas homogéneas o desenfoques y profundidad de campo.
- Los temas de las imágenes pueden ser:
 - **Personas:** es posible incluir imágenes de los colaboradores y participantes de los programas de la ARN. Deben concentrarse en enfocar la personalidad y las acciones individuales de la persona y su entorno situacional. Es fundamental que estas se encuentren alegres, tranquilas y realizando actividades productivas. Se sugiere emplear encuadres generales o planos detalle de acciones específicas y evitar tomas que expresen personas en actitudes desagradables, tristes, melancólicas o riesgosas.
 - **Detalle:** para la entidad es importante transmitir el progreso, trabajo y cambio, por lo que se sugiere capturar imágenes representativas de los proyectos. Se deben evitar fotografías que no sean comprensibles para el destinatario de la comunicación o que se asocien con temas negativos.
 - **Contexto:** se sugiere capturar fotografías corporativas de oficinas, cultivos o establecimientos comerciales. Así mismo, pueden utilizarse imágenes de paisajes urbanos o rurales. Pueden transmitir imágenes de ciudades o de paisajes, tanto de vistas panorámicas como de monumentos reconocidos. Pueden utilizarse encuadres generales o planos detalle específicos.
 - **Texturas:** pueden incluir juegos de luces, texturas, patrones o diferentes formas.
- Se considera incorrecto el uso de fotografías o imágenes que:
 - Sean oscuras y tengan baja resolución.

- Sean difusas o estén desenfocadas.
- No tengan un punto o foco de atención claro.
- Apliquen filtros o efectos que les resten naturalidad y claridad.
- Evidencien gestos obscenos o malos.

Orientaciones para la producción de videos

- Todas las piezas audiovisuales de la ARN deben contar con enfoque horizontal, registro sonoro legible, cabezote, sistema de créditos y cierre institucional.
- Estos deben contener entrevistas cortas y concretas.
- Todos los entrevistados deben dejar sus datos en el audio y en cámara, además de declarar que autorizan la reproducción y edición de sus imágenes por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la ARN, si no se firma el formato de autorización de uso de imagen.
- La calidad mínima de grabación de material es full HD 1920 x 1080 a 24p.

Orientaciones para la producción de notas radiales

- Las notas de audio deben ser noticiosas o crónicas y son necesarias para abarcar el tema multimedia, siendo un recurso de fácil consumo y práctico también para posicionar en redes sociales.
- Deben tener una duración entre uno y cuatro minutos, dependiendo de la cantidad de entrevistados o voces en cada nota.
- Todas las notas y crónicas en audio deben tener una misma cortinilla musicalizada donde se escuche el nombre de la ARN.