

Protocolo de publicaciones – Portal Web, Intranet y Redes Sociales

1. Introducción

El protocolo de publicaciones está alineado con el Manual de implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de accesibilidad de páginas Web del Estado colombiano.

La Defensoría del Pueblo cuenta con un portal de Internet que le permite mostrar al mundo, tanto su quehacer como su estructura, y está dotado de todas las herramientas y tecnología de punta que le permiten mostrar resultados, informar sobre su gestión, divulgar su misión institucional y rendir cuentas de sus actividades.

El Portal de la Defensoría del Pueblo es la única puerta de acceso a todas las actividades Web que desarrolla la Entidad. Ninguna dependencia de la institución podrá crear y/o promocionar el acceso directo a aplicativos para ofrecer servicios, sin previo paso por el portal de la Defensoría del Pueblo.

Es la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, a través del webmaster, la garante de que toda la institución cumpla las directrices establecidas para el acceso y utilización del sitio oficial de la Defensoría del Pueblo. Se requiere su visto bueno para la aprobación de los diseños de aplicativos, diseño gráfico, desarrollos tecnológicos y demás que se dispongan para el desarrollo de las actividades en las páginas internas.

Los aplicativos y herramientas que se desarrolleen para el cumplimiento de la misión, deberán responder a los lineamientos del Protocolo de Imagen Institucional.

2. Sobre los contenidos

El Portal de la Defensoría del Pueblo es un medio virtual de interacción directa entre la Entidad y la comunidad. En él se consigna todo el contenido de divulgación con información relevante para los ciudadanos interesados en el tema de derechos humanos.

De los contenidos publicados en el Portal Web son responsables el Despacho del Defensor del Pueblo, las Direcciones Nacionales, las Defensorías Delegadas, los Defensorías Regionales, las Subdirecciones y los jefes de oficina. El montaje de esos contenidos es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través del webmaster. Los contenidos del Portal deben responder a lo establecido en el Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, esto es:

- Deben ser entendibles, agradables y de fácil uso, así como claros, precisos y de lenguaje sencillo.
- Deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- No deben ser ofensivos ni discriminatorios.
- Deben respetar la privacidad.

El acceso a los servicios en red que ofrece la Defensoría del Pueblo deberá hacerse siempre desde el portal www.defensoria.gov.co. A partir de ese sitio se ingresará a los demás aplicativos. Los contenidos informativos (noticias escritas, comunicados y notas periodísticas en video y/o fotografías) y de formación, publicados en el sitio Web de la Entidad, son públicos y para libre utilización por parte de los usuarios, siempre y cuando sean para fines académicos y/o de divulgación.

Las publicaciones en la Web oficial de la Entidad, deben ser supervisadas y aprobadas por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través del webmaster bajo los parámetros de la Matriz Web de publicaciones.

Cuando cualquier Dirección, Delegada, sede Regional y/o dependencia requiera un espacio en la Web a nombre de la Defensoría del Pueblo, es vital primero hacer una retrospectiva para identificar que las iniciativas no sean repetitivas con otras desarrolladas en el pasado y que ya tengan un espacio definido en la Web de la Entidad.

Todas las iniciativas de micrositios de la Defensoría del Pueblo, deben pasar a trabajar bajo el dominio del portal www.defensoria.org.co, siendo esta la única puerta de entrada a todos los programas de la Entidad.

Los interesados que no cuentan con un micrositio, y quieran publicar a través de la Web el trabajo que realiza su oficina o dependencia, deben acercarse a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional y exponer su caso para que desde allí se verifique la utilidad y oportunidad, y se proceda a la creación de la categoría pertinente de acuerdo a las necesidades de la Entidad, dentro del portal de la Defensoría del Pueblo.

Solo habrá en Internet una página oficial de la Entidad. Ningún programa misional o de apoyo, proyecto, alianza o convenio, podrá contar con un sitio Web alojado fuera del servidor principal. Cualquier decisión unilateral que al interior de la Entidad se tome en ese sentido, se entenderá en contravía de la estrategia trazada desde el Despacho del Defensor del Pueblo.

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, previa solicitud de los interesados y tras la posición del Despacho del Defensor del Pueblo, determinará los casos excepcionales en que se haga necesario el montaje de una plataforma Web que no esté alojada en el servidor principal del sitio Web oficial.

Los aplicativos y diseños que se utilicen para los mismos, por parte de las dependencias de la Entidad, deberán ser aprobados por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Es importante recordar que la Defensoría es una sola y que ninguna iniciativa es más importante que otra, por esta razón hay que estar conscientes de las prioridades en pro del beneficio de la Entidad y no de cada dependencia.

3. Imagen Institucional en otros sitios

Ninguna entidad pública o privada podrá utilizar en sus páginas Web la imagen institucional de la Defensoría del Pueblo sin la previa aprobación y visto bueno de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, quien proveerá las piezas oficiales que serán utilizadas.

4. Formato único de solicitud

Para solicitar una publicación en el sitio web oficial de la Defensoría del Pueblo es necesario diligenciar el Formato de Comunicaciones Código: **COM-P01-F01**, aclarando que allí solo se deben registrar los principales datos de la publicación tales como fecha, dependencia solicitante, el tipo de solicitud y los datos más relevantes del documento, y, si es necesario, alguna observación.

4.1. Solicitud por correo electrónico

Todas las peticiones se deben hacer a través del correo electrónico institucional (no se reciben solicitudes a través de correos personales), dirigido al webmaster de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. Allí deberá incluir, debidamente diligenciado,

el Formato [COM-P01-F01](#), un archivo Word con la información completa, y archivos adjuntos que considere necesarios como Word, Excel, PDF, JPG, MP4, etc.

Estos archivos deberán contener la estructura a color (Carta u oficio) utilizada en todas las comunicaciones institucionales. Si los archivos adjuntos enviados para la publicación en el sitio oficial de la Entidad, no cumplen con los requerimientos y con la estructura utilizada en todas las comunicaciones institucionales, no se publicará.

Corresponde a cada Defensoría Delegada, Dirección, Subdirección y a cada Defensoría Regional en particular, fijar internamente las directrices para definir quién o quiénes serán los encargados de enviar estas solicitudes a la oficina de Comunicaciones y cómo lo harán.

5. Intranet – Paloma Mensajera (intranet.defensoria.gov.co)

La Intranet junto al sitio oficial web, forman parte del conjunto de páginas electrónicas de la Defensoría del Pueblo.

La Intranet, llamada Paloma Mensajera, es el medio de comunicación interno oficial de Defensoría del Pueblo con sus colaboradores, funcionarios y/o contratistas. De los contenidos de la intranet son responsables los directores, subdirectores y jefes de oficina. La Oficina de Comunicaciones a través del Coordinador de Comunicaciones Internas, con base en los contenidos que estos suministren, administra la intranet.

Los contenidos están enfocados en el cliente interno, al que se mantiene actualizado sobre las decisiones que lo involucran o afectan; también lo orienta en cuanto a las conductas, procedimientos, valores y actividades propias del quehacer interno de la Defensoría del Pueblo.

Paloma Mensajera es una revista virtual que puede ser consultada por TODOS los servidores públicos, contratistas y defensores públicos de la Entidad, y su plataforma permite que sea consultada en cualquier equipo y lugar, siempre y cuando se marque un usuario y una contraseña previamente asignados.

Allí, se canaliza absolutamente TODA la información interna de la Entidad y su contenido es permanente en el tiempo para todo tipo de consultas (La información publicada no se elimina).

5.1. Formato único de solicitud

El primer paso para solicitar una publicación en Paloma Mensajera es diligenciar el Formato de Comunicaciones Código: [COM-P01-F01](#), aclarando que allí solo se deben registrar los principales datos de la publicación tales como fecha, dependencia solicitante, el tipo de solicitud y los datos más relevantes del documento, y, si es necesario, alguna observación. Cualquier servidor público de la Entidad puede hacer este tipo de solicitudes, siempre y cuando utilice el formato señalado. Para publicaciones en Paloma Mensajera, la solicitud se debe hacer al Coordinador de Comunicaciones Internas de la oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

5.2. Contenido escrito

El contenido escrito de la publicación se debe adjuntar en un archivo aparte preferiblemente en Word, para su respectiva edición.

En casos especiales, se pueden adjuntar otros formatos como Excel, Power Point, PDF, etc. debido a que su contenido requiera ese tipo de presentación; por ejemplo, formularios que deben ser tramitados exclusivamente en Excel, presentaciones que ya están hechas en Power Point, resoluciones que no deben modificarse y ya estén en PDF, etc.

5.3. Contenido escrito noticioso

La información noticiosa que se desee publicar en Paloma Mensajera, como la que realizan todas las dependencias y Regionales de la Entidad, debe regirse por unos patrones periodísticos básico para facilitar la edición final en la Oficina de Comunicaciones.

Esto es, entregar la información lo más clara, sencilla y concreta posible, sin olvidar que cualquier noticia se puede trabajar, editar y publicar de manera fácil si en su interior lleva resueltas las seis preguntas básicas del periodismo noticioso (las 6W): qué, quién, cuándo, dónde, cómo y por qué.

Esta información debe adjuntarse al Formato [COM-P01-F01](#) en un archivo Word (no dentro del Formato).

La oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional se reserva el derecho de editar la información y de decidir si se publica o no y cuándo se hará.

También se pueden adjuntar archivos que complementen la información, como sentencias, resoluciones, sitios web, videos, fotografías, etc.

5.4. Contenido audiovisual

De todos los archivos que se pueden adjuntar a una información para Paloma Mensajera, el más importante es el material visual, especialmente las fotografías.

El material fotográfico se debe adjuntar también al Formato [COM-P01-F01](#), en lo posible en archivo JPG (no dentro del Formato sino adjunto).

Los videos también se deben adjuntar al Formato [COM-P01-F01](#) (no dentro del Formato). En la oficina de Comunicaciones se realizará la conversión del caso para su publicación.

5.5. Solicitudes por correo electrónico

Siguiendo las políticas de “Cero Papel”, todas las solicitudes se deben hacer a través del correo electrónico institucional (no se reciben solicitudes por escrito ni a través de correos personales), dirigido al Coordinador de Comunicaciones Internas de la oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. De esta manera, quien requiera hacer una publicación en Paloma Mensajera, deberá enviar un correo electrónico al Coordinador de Comunicaciones Internas. Allí deberá incluir debidamente diligenciado el Formato [COM-P01-F01](#), un archivo Word con la información completa, y otros archivos adjuntos que considere necesarios como PDF, Excel, Power Point, fotografías o videos.

Corresponde a cada Defensoría Delegada, Dirección, Subdirección y a cada Defensoría Regional en particular, fijar internamente las directrices para definir quién o quiénes serán los encargados de enviar estas solicitudes a la oficina de Comunicaciones y cómo lo harán.

6. Redes Sociales

Las únicas Redes Sociales autorizadas a tener el nombre de la Defensoría del Pueblo y su imagen son:

- Facebook – Página oficial de la Defensoría del Pueblo: <https://www.facebook.com/DefensoriadelpuebloColombia>
- Twitter: @defensoriacol – para interactuar con los seguidores: <https://twitter.com/DefensoriaCol>
- YouTube: Defensoría del Pueblo tiene a disposición del público el canal de videos: <https://www.youtube.com/channel/UCGh9yKf31deyX-5xkjIh5qg>

- Instagram: Especializado en fotografía: <https://www.youtube.com/channel/UCGh9yKf31deyX-5xkjLh5qg>
- **LinkedIn:** Orientada al uso empresarial, a los negocios y al empleo. <https://www.linkedin.com/company/defensor%C3%A3a-del-pueblo-colombia>

No es posible la creación de imágenes o cuentas a nombre de la Defensoría del Pueblo bajo ninguna circunstancia. Hay que aprovechar la reputación digital de la Entidad para promocionar todas las iniciativas por las cuentas oficiales. Esto con la intención de llegar a más gente en menos tiempo, sin malgastar esfuerzos en creación y posicionamiento de nuevas cuentas.

Estas Redes Sociales sirven para divulgación nuestra información institucional, ofrecer diversidad de contenidos a nuestros seguidores y es una vitrina de noticias de orden regional y nacional.

Todos los contenidos producidos por las Regionales, tienen cabida en dichos canales, con el acompañamiento de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo.

6.1. Condiciones de uso

La información que se presentada en el sitio Web oficial de la Defensoría del Pueblo tiene fines exclusivamente informativos. Se autoriza a los usuarios para descargar y copiar la información y documentos contenidos en este sitio, siempre y cuando se haga para su uso personal o didáctico y no con propósitos comerciales.

Con excepción de la información contenida en documentos oficiales de la Defensoría del Pueblo, las opiniones, interpretaciones y conclusiones expresadas en estos documentos electrónicos corresponden a los autores de las mismas y no representan necesariamente las opiniones de la Entidad.

7. Privacidad

La información del usuario a la que acceda la Defensoría del Pueblo como consecuencia de su acceso a este sitio (como su dirección asignada por el Protocolo de Internet (IP) o sus preferencias de navegación), no será utilizada para identificarlo concretamente ni para fines distintos al análisis interno del tráfico del sitio.



#NosUnenTusDerechos

**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

La información revelada por el usuario para presentar una queja, que pueda identificarlo, se utilizará sólo con el fin de atender su petición y con propósitos estadísticos. En ningún caso, sus datos serán objeto de difusión general. La Defensoría garantizará la seguridad de la información suministrada dentro de las condiciones normales de administración del sitio en Internet.