

## Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo .....	2
3.	Alcance .....	2
4.	Términos y definiciones.....	2
5.	Manual de Comunicaciones.....	3
	<b>5.1 Comunicación interna .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.1.1 Canales de comunicación interna .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.2 Comunicación externa .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.2.1 Canales de comunicación externa .....</b>	<b>4</b>
6.	Vocería.....	4
	<b>6.1.1 Voceros institucionales .....</b>	<b>4</b>
	<b>6.1.2 Lineamientos para la vocería .....</b>	<b>5</b>
7.	Manual de Identidad Visual de la Agencia ITRC .....	5
	<b>7.1 Elaboración de materiales de comunicación .....</b>	<b>6</b>
	<b>7.2 Presentaciones institucionales.....</b>	<b>6</b>
	<b>7.3 Plantillas y formatos institucionales.....</b>	<b>6</b>
8.	Comunicados/boletines de prensa.....	7
9.	Cubrimiento fotográfico.....	7
10.	Solicitudes a Comunicaciones de la entidad .....	7
	<b>10.1 Página web e intranet institucional .....</b>	<b>7</b>
11.	Documentos asociados (internos y/o externos) .....	8
12.	Anexos.....	8
13.	Control de cambios .....	8

## 1. Introducción

Para la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC, la comunicación es una gestión estratégica transversal que contribuye al fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento, asimismo, permite la interlocución directa con la ciudadanía y partes interesadas mediante la difusión, comunicación, acceso a la información e interacción de forma oportuna, clara y transparente.

Desde este contexto, la Agencia ITRC establece los lineamientos de las comunicaciones desde un proceso transversal que involucra a todas las dependencias y procesos de la entidad, que busca contribuir a los objetivos institucionales, a la toma de decisiones y a la mejora continua de la entidad.

Este Manual permite a los servidores públicos de la Agencia ITRC, conocer e implementar los lineamientos en materia de comunicación interna y externa de la entidad. Su conocimiento es de gran importancia para comprender los procedimientos que se deben seguir de las comunicaciones de la Agencia ITRC a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad.

## 2. Objetivo

El presente documento tiene como propósito establecer los lineamientos de la comunicación interna y externa de la entidad que sirva de guía para la implementación de la comunicación institucional.

## 3. Alcance

El Manual de Comunicaciones está dirigido a los servidores y contratistas de la Agencia ITRC y en general, a todos los procesos y dependencias para la implementación de la comunicación institucional que permita la optimización, coordinación y atención de las comunicaciones de la Agencia ITRC.

Por lo anterior, este documento establece los lineamientos para las comunicaciones de la entidad.

## 4. Términos y definiciones

**Manual de Identidad Visual:** Establece los lineamientos gráficos para hacer uso correcto de la imagen institucional, sus disposiciones, limitaciones y aplicaciones, con el fin de que sean utilizados de forma correcta.

**Vocería:** Calidad oficial habilitada para comunicar el cumplimiento de las funciones públicas por parte de las entidades estatales. Generalmente la vocería de las entidades públicas reposa en sus representantes legales y/o directores administrativos. Las vocerías pueden ejercerse a través de cuentas habilitadas en redes sociales o a través de las oficinas de comunicaciones.<sup>1</sup>

## 5. Manual de Comunicaciones

En la Agencia ITRC la comunicación es un proceso estratégico, transversal e integra la participación de todas las dependencias. La comunicación institucional propende por el fortalecimiento de las comunicaciones internas y externas, el relacionamiento con los grupos de interés y el cumplimiento de los objetivos institucionales a partir de la misión y visión de la entidad. También, propicia la difusión y acceso a la información a la ciudadanía y grupos de interés.

### 5.1 Comunicación interna

La comunicación interna es un proceso que se enfoca y difunde dentro de la entidad y está dirigida a los colaboradores de la entidad (servidores públicos, contratistas y practicantes de la Agencia ITRC). A través de ella, se desarrollan las estrategias y acciones de comunicación interna que aporten al cumplimiento de los objetivos institucionales, de sus procesos y dependencias. Asimismo, permite a partir de su implementación, promover el sentido de pertenencia y el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional.

Esta comunicación contempla diferentes actividades relacionadas con la atención a las solicitudes de comunicación de las diferentes dependencias, la planificación y el desarrollo de acciones estratégicas de comunicación y mensajes institucionales a partir de las necesidades de la entidad.

#### 5.1.1 Canales de comunicación interna

- Correo electrónico institucional
- Intranet
- Cartelera física
- Fondo de pantalla institucionales
- Correo masivo interno:
  - [prensa@itrc.gov.co](mailto:prensa@itrc.gov.co)
  - [secretariageneral@itrc.gov.co](mailto:secretariageneral@itrc.gov.co)
  - [talento\\_humano@itrc.gov.co](mailto:talento_humano@itrc.gov.co)

<sup>1</sup> Ley 2345 de 2023, artículo 3. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=227870>

## 5.2 Comunicación externa

La comunicación externa integra diferentes acciones estratégicas, tácticas, mecanismos y lineamientos que permiten apoyar la divulgación de la información de la labor misional y gestión institucional que realiza la Agencia ITRC a partir de su misión, visión y objetivos.

Las acciones de comunicación externa propician el relacionamiento con los ciudadanos, medios de comunicación y grupos de interés y contribuye a fortalecer el posicionamiento de la entidad ante sus públicos externos.

### 5.2.1 Canales de comunicación externa

Página web	<a href="http://www.itrc.gov.co">www.itrc.gov.co</a>
Redes sociales	<b>Facebook:</b> Agencia ITRC <b>X (Antes Twitter):</b> @AgenciaITRC <b>Canal de YouTube:</b> Agencia ITRC
Correo electrónico institucional	<a href="mailto:@itrc.gov.co">@itrc.gov.co</a>

## 6. Vocería

Un vocero es la voz oficial de la entidad ante los medios de comunicación, audiencias públicas y cualquier comunicación externa. Tiene la misión de divulgar con claridad, responsabilidad y transparencia la información y los mensajes institucionales de la Agencia ITRC.

La Agencia ITRC cuenta con voceros institucionales para divulgar temas de la entidad ante medios de comunicación y audiencias de interés.

La vocería es una herramienta fundamental para difundir los temas estratégicos y de gestión de la entidad ante las diferentes audiencias de interés, desde los medios de comunicación hasta los diferentes auditorios y escenarios, dada su cercanía, claridad y concreción.

### 6.1.1 Voceros institucionales

- El principal vocero de la Agencia ITRC es el/la director(a) general, es la persona autorizada para expresar la posición de la entidad ante los medios de comunicación.
- Podrán ser voceros el/la Asesor/a Misional, los subdirectores de la Agencia ITRC, previa autorización de la Dirección General.
- En caso de que se requiera otros voceros institucionales para tratar temas específicos de la Entidad, es la Dirección General la que designa y autoriza.

### **6.1.2 Lineamientos para la vocería**

Los voceros autorizados deben tener claridad sobre los objetivos institucionales, misión, visión de la entidad, así como conocimiento del tema del cual brindará información y realizará declaraciones institucionales.

Comunicaciones de la entidad realizará acompañamiento a los voceros con el fin de no transmitir mensajes errados o declaraciones que no correspondan a la entidad, cuidando siempre la imagen institucional y la correcta divulgación de la información.

Cualquier solicitud de información que se requiera remitir a los medios de comunicación deberá tener revisión previa y autorización por la dirección general.

Todo vocero que sea designado estará en representación de la Entidad, por consiguiente, no podrá emitir opiniones personales, sus respuestas deben estar relacionadas con la entidad. Si alguna información requerida no es de competencia de la entidad se deberá indicar al medio de comunicación.

Cuando un medio de comunicación requiera una entrevista o declaraciones, serán coordinadas por Comunicaciones de la entidad quien se encargará de articular el relacionamiento con los periodistas y medios de comunicación.

Si un medio de comunicación o periodista se pone en contacto directamente con algún servidor, contratista o colaborador de la Agencia ITRC, para solicitar declaraciones a nombre de la entidad, de su dependencia o proceso, no podrá suministrar ninguna información ni dar declaraciones sin estar autorizado como vocero.

Para la elaboración de intervenciones públicas el Experto(a) en Comunicaciones será el encargado de realizarlo en conjunto con el director (a) general y el jefe de la dependencia que se requiera según el tema. Los jefes de área deben remitir cifras e información actualizada que permita enriquecer y consolidar la información.

La publicación de información y comunicación digital en las redes sociales de la entidad será administrada por el Experto en Comunicaciones o quien sea autorizado por Comunicaciones. Ningún servidor público ni colaborador puede publicar información institucional en sus redes sociales personales a nombre de la entidad.

## **7. Manual de Identidad Visual de la Agencia ITRC**

La Agencia ITRC actualizó su Manual de Identidad Visual de la Agencia ITRC de conformidad con la Ley 2345 de 2023 y la Directiva Presidencial No. 06 del 19 de junio de 2024, que establece los lineamientos gráficos, sus disposiciones, limitaciones y aplicaciones para hacer uso correcto de la imagen institucional en su comunicación interna y externa.

El Manual de Identidad Visual se encuentra disponible en la Intranet en Integra y deberá ser aplicado por todas las dependencias y procesos de la Entidad.

## **7.1** Elaboración de materiales de comunicación

El equipo de Comunicaciones es el responsable en la entidad de realizar los materiales de comunicación internos y externos de la Agencia ITRC, que se requieran divulgar como piezas gráficas digitales, audiovisuales, cartillas digitales, infografías, etc.

Para la elaboración de material gráfico o audiovisual se deberá solicitar al Experto(a) en Comunicaciones. La información incluida en los materiales gráficos o audiovisuales deben ser de temas misionales e institucionales.

Ningún servidor, contratista, practicante o judicante podrá elaborar afiches, piezas gráficas, videos, carteleras o cualquier otro material institucional interno o externo. Siempre y para cualquiera de los casos, se deberá solicitar a Comunicaciones y se realizarán de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Visual de la Agencia ITRC.

## **7.2** Presentaciones institucionales

Para la realización de presentaciones institucionales, los servidores y contratistas de la Agencia ITRC podrán solicitar el apoyo del experto(a) de Comunicaciones.

Para la elaboración de presentaciones internas que requieran realizar las diferentes dependencias y procesos, se deberá usar la plantilla de presentaciones institucionales ITRC ubicada en la Intranet en Integra.

Para las presentaciones externas también se deberá usar la plantilla de presentaciones institucionales ITRC, las presentaciones que requieran ser utilizadas en eventos o representaciones institucionales deberán ser creadas en conjunto con la Experta en Comunicaciones y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Visual de la entidad. El contenido de las presentaciones externas debe contar con la aprobación de la dirección general o jefe de área según sea el caso.

## **7.3** Plantillas y formatos institucionales

Los servidores públicos y contratistas de la entidad deberán usar los formatos y plantillas institucionales vigentes como circulares, resoluciones, documentos institucionales, presentaciones, formatos y plantillas de cada proceso o dependencia, entre otros, disponibles en la Intranet en Integra y SIGII.

## 8. Comunicados/boletines de prensa

El experto(a) en Comunicaciones de la entidad es la persona encargada de elaborar los boletines /comunicados de prensa, de acuerdo con la información y contenido suministrado por la Dirección General o por el área correspondiente indicada por la dirección.

La Dirección General revisa, valida y aprueba el comunicado, boletín o noticia y su publicación. También, deben estar revisado por el responsable de cada área según su contenido, en caso de que se requiera.

Los boletines/ comunicados externos deben ser publicados en la página web institucional y deben ser publicados por el Experto en Comunicaciones.

Ningún servidor público o contratista de la Agencia ITRC está autorizado para elaborar o divulgar comunicados/boletines o noticias de la entidad.

## 9. Cubrimiento fotográfico

Comunicaciones apoyará a las dependencias y procesos en el cubrimiento fotográfico que requieran relacionado con eventos o actividades de carácter institucional.

## 10. Solicitudes a Comunicaciones de la entidad

El experto en comunicaciones brindará apoyo y asesoría a las dependencias en los requerimientos de comunicación institucional (interna y externa). El experto (a) en Comunicaciones genera y elabora contenidos de comunicación de acuerdo con las necesidades de comunicación detectadas y los objetivos institucionales.

Para las solicitudes a Comunicaciones, se deberán realizar a través del correo electrónico del experto(a) en Comunicaciones.

Todas las solicitudes realizadas a Comunicaciones deben estar aprobadas y validadas por el jefe inmediato de área o quien este designe.

### 10.1 Página web e intranet institucional

Para las solicitudes relacionadas con la web o intranet se deberán realizar por correo electrónico, tener en cuenta en cuenta el **formato solicitud de publicación requerimiento de comunicaciones** que se encuentra en la Intranet en Integra.

Los contenidos publicados en la Intranet deberán ser actualizados por los responsables de cada proceso o dependencia según corresponda.

Los contenidos publicados en las secciones o categorías de la página web deberán ser actualizados por los responsables de cada proceso o dependencia según corresponda, verificando que todos los documentos e información se encuentren vigentes de conformidad con la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional; y la Resolución 1519 de 2020

Los procesos o dependencias que requieran publicar documentos en la web o intranet que hagan parte del Sistema Integrado de Gestión deberán validar que sean los mismos publicados en Integra. No se podrá publicar ningún documento que no sea el vigente publicado en Integra.

En todos los casos, la información interna y externa generada por los diferentes procesos y dependencias para publicación en web, intranet o correo, deberá ser elaborada en lenguaje claro para el público objetivo, actualizada, veraz, utilizar las reglas de redacción y estar vigente.

## 11. Documentos asociados (internos y/o externos)

- **GES-FT-016**-Formato solicitud de publicación requerimiento de comunicaciones
- **GES-PR-009**-Procedimiento Formulación y Seguimiento del Plan de Comunicación - COM
- **GES-PR-010**-Procedimiento para la administración del sitio web -intranet

## 12. Anexos

No aplica

## 13. Control de cambios

Versión	Fecha versión	Descripción
001	31/07/2014	Documento Nuevo
002	12/12/2014	El Documento se mantuvo con la misma información ya incluida en la versión #1 del Manual de Comunicaciones, simplemente se le adicionó toda la temática referente a la Identidad corporativa, en la cual se incluye: Logotipo, Paleta de Color, uso de logos en fondos a color y en blanco y negro, usos incorrectos y Papelería. Toda esta información se encuentra a partir del numeral 5 del Manual de Comunicaciones
003	8/07/2015	Se incluyó dentro del pie de página de los documentos el nuevo número telefónico de la entidad y el registro de la certificación de calidad otorgada por parte de Bureau Veritas. Se ajustaron los ítems mecanismos de comunicación interna y externa.
004	9/09/2020	Se realizaron los siguientes cambios/ - Ajustes en el desarrollo del manual, las partes interesadas de acuerdo con la caracterización de los grupos de valor de la Agencia ITRC, lineamientos y voceros de la entidad, materiales de comunicación, lineamientos herramientas de comunicación de la entidad, elaboración de comunicados/boletines de prensa, cubrimiento



## MANUAL DE COMUNICACIONES

Código **GES-OD-002**

Versión  
No. 007

Proceso de Gestión Estratégica  
Procedimiento Formulación y seguimiento del Plan de Comunicación- COM

Vigencia 2/08/2024

Versión	Fecha versión	Descripción
		fotográfico y, por último, solicitudes al área de comunicaciones, adicionalmente se ajusta presentación tabla de contenido
005	24/06/2022	Se realizó una actualización del manual de comunicaciones indicando el uso de la tipografía institucional, una actualización en los ítems de elaboración de las presentaciones institucionales y Solicitudes al área de Comunicaciones.
006	23/10/2023	Se realiza cambio en la estructura de la codificación. Masiva.