



Conciudadanía
para que los derechos sean hechos

MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA



Medellín, junio de 2017



Conciudadanía
para que los derechos sean hechos

Contenido

OBJETIVO

ALCANCE

RESPONSABLES

1. DEFINICIONES GENERALES
2. POLÍTICAS GENERALES
3. Política de Tratamiento de Datos Personales
 - 3.1 Política de Tratamiento de Datos Personales
 - 3.2 Política de Comunicación en Redes Sociales y otros medios masivos de comunicación
 - 3.3 Política de manejo de Página Web y Correo Electrónico
 - 3.4 Política de Comunicación Telefónica
 - 3.5 Política Material Editorial
 - 3.6 Consideraciones Finales



MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Definir en forma clara y coherente los elementos que conforman la seguridad de la información institucional y política de seguridad que deben conocer y cumplir todas las directivas, empleadas, contratistas y terceros que presten sus servicios o tengan algún tipo de relación con la Corporación Conciudadanía.

ALCANCE

La Política de Seguridad de la Información es aplicable para todos los aspectos administrativos y de control que deben ser cumplidos por las directivas, empleadas, contratistas y terceros que presten sus servicios o tengan algún tipo de vínculo con la CORPORACIÓN, para el adecuado cumplimiento de sus funciones y para conseguir un adecuado nivel de protección de las características de calidad y seguridad de la información, aportando con su participación en la toma de medidas preventivas y correctivas, siendo un punto clave para el logro del objetivo y la finalidad de la presente manual.

RESPONSABLES

El proceso de Seguridad de la Información será de responsabilidad del Coordinador de Comunicaciones, quien deberá controlar el cumplimiento de las políticas y velar por la actualización y revisión periódica de este documento con el fin de implementar los cambios pertinentes.

Este manual se implementa desde: Dirección Ejecutiva, La Dirección Admonistrativa, La Coordinación Operativa, El Área de Comuniaciones, Los Coordinadores de Proyectos y en general por todos los usuarios que tienen acceso a la información.

1. DEFINICIONES

Información: La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Red social: Es la estructura donde un grupo de personas mantienen algún tipo de vínculo a través de internet. Es una estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones como ser: relaciones de amistad, parentesco, económicas, intereses comunes, experimentación de las mismas creencias, entre otras posibilidades.



Twitter: Un término inglés que puede traducirse como “gorjear” o “trinar”, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.

Medios masivos de comunicación: Son una herramienta, que permiten mantener a todo el mundo informado de lo que pasa a nivel nacional o internacional. Se trata de canales que entregan información, noticias e imágenes sobre cómo es el mundo en que vivimos. En las sociedades modernas, que necesitan estar en constante contacto y enteradas de todo lo que sucede, los medios de comunicación son fundamentales.

Medios de Comunicación Comunitarios: Son una herramienta que permite mantener informado a los habitantes de territorios específicos sobre los que sucede en sus lugares de residencia. La mayoría son iniciativas que [nacen desde las comunidades para compartir información local, ejercer incidencia en los territorios.](#)

Página Web y Sitio Web: Una página Web, también denominada página de internet, es un documento adaptado para la web y que casi siempre forma parte de un sitio web. Su rasgo distintivo son los hiperenlaces que en la misma se hacen de otras páginas, ya que es este el fundamento principal de la web. La página web, es parte de un sitio web y es un único archivo con un nombre de archivo asignado, mientras que el Sitio Web es un conjunto de archivos llamados páginas web.

Política Editorial: Una política editorial aclara el propósito del sitio y de su contexto. Ella debe afirmar el compromiso de respetar los derechos de autor y los derechos de los individuos, y recordar las medidas y precauciones que se deben tomar para hacer cumplir estos derechos. También explica las medidas que se aplicarán cuando se informe de un problema.

2. POLÍTICAS GENERALES

Estas políticas se encuentran en concordancia con la Misión y Visión institucionales y aportan a promover el uso de la información corporativa y de terceros para la seguridad de la información tanto interna como externa.

A continuación se plantean las siguientes políticas generales:

- Toda comunicación de la Corporación Conciudadanía debe ser honesta, transparente, debe estar basada en información veraz, en nuestros valores corporativos y en la razón de ser de la Entidad; así mismo, la comunicación en la Corporación Conciudadanía debe ser efectiva y asertiva como elemento fundamental en las relaciones personales e interpersonales garantizando la continuidad y buen funcionamiento de los procesos de la Entidad.
- Implementar adecuadamente el logo, los formatos, plantillas, manuales, técnicas de redacción o comunicación verbal y demás insumos y mecanismos que contribuyen con la adecuada proyección de la imagen corporativa de la Entidad.
- Los usuarios solo tendrán acceso a los datos y recursos autorizados por la Corporación, y serán responsables disciplinaria y legalmente de la divulgación no autorizada de esta información.
- Los recursos tecnológicos y de software asignados a los empleados de la Corporación son responsabilidad (cuidado) de cada uno sea interna o externamente.
- Los usuarios son los responsables de la información que administran en sus equipos y deben abstenerse de almacenar en ellos información no institucional, de acuerdo con la clasificación de la información.
- Es responsabilidad de cada usuario proteger la información que está contenida en documentos, formatos, listados, imágenes, videos, entre otros, los cuales son el resultado de los procesos formativos y pedagógicos institucionales.
- Los dispositivos electrónicos (computadores, impresoras, fotocopadoras, escáner, etc.) solo deben utilizarse para los fines autorizados por la corporación.
- Cualquier evento o posible incidente que afecte la seguridad de la información, debe ser reportado inmediatamente al área de sistemas.
- Los Coordinadores de la Corporación, en conjunto con el área de Comunicación y Sistemas propiciarán actividades para concienciar al personal sobre las precauciones necesarias que deben realizar los usuarios finales, para evitar revelar información confidencial cuando se hace una llamada telefónica, que pueda ser interceptada mediante acceso físico a la línea o al auricular o ser escuchada por personas que se encuentren cerca. Lo anterior debe aplicar también cuando los empleados, o contratistas se encuentren en territorio, transporte público, ascensores, entre otros.



- Los datos de los sistemas de información y aplicaciones no deben intercambiarse utilizando archivos compartidos en los computadores, discos virtuales, CD, DVD, medios removibles; deben usarse los mismos servicios del sistema de información, los cuales están controlados y auditados.

3. Política de Tratamiento de DATOS PERSONALES

LA CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades enmarcadas en su OBJETO SOCIAL, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como: trabajadores y familiares de éstos, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

3.1 Generalidades para el tratamiento de Datos Personales

- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación y por lo tanto el manejo de sus datos personales.
- Transferir la información a las agencias de Cooperación Internacional con las que la Corporación tiene o ha tenido vínculos contractuales.
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de la organización y en sus bases de datos.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de la organización.

3.2 CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

La CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera, en cumplimiento de lo estipulado en su objeto social:

3.2.1 Bases de Datos de Contratistas y Proveedores

Son las bases de datos que contienen información de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las condiciones contractuales estipuladas con la Organización, para la adquisición de bienes y servicios demandados para el normal funcionamiento o cumplimiento de su objeto social. En esta base de datos se incorporan tanto información privada, pública y datos sensibles. Un tratamiento diferente a estos fines requerirá autorización previa del Titular.



3.2.2 Bases de Datos de Beneficiarios Directos de los Procesos

Son las bases de datos que contienen información de las personas naturales que participan de las diferentes actividades y acciones que realiza la organización en cumplimiento de su objeto social, en esta base se puede incorporar información privada, pública y datos sensibles (esta última información será utilizada con una autorización por parte del titular del dato).

3.2.3. Base de Datos de Medios de Comunicación

Son bases de datos que contienen información de periodistas, comunicadores, de los diferentes canales de comunicación (Radio, prensa, TV, Medios On-Line) tanto de medios comerciales, como universitarios y comunitarios. Aliados que permiten la difusión de las diferentes actividades que realiza CONCIUDADANÍA en cumplimiento a su objeto social. En esta base de datos se incorporan información pública, privada, sensible, relacionada con Datos de Contacto: Teléfono de Contacto, Dirección de Residencia, Municipio de Procedencia, Dirección de Correo Electrónico. Datos Ocupacionales: Organización o Institución a la que pertenece.

Adicionalmente, la información personal de la Base de Datos de Beneficiarios Directos de los Procesos y la Base de Datos de Medios de Comunicación, también se recopila a través de nuestros medios sociales: Twitter, Facebook, Correo Electrónico y a través de la página web de CONCIUDADANÍA www.conciudadania.org con previa autorización del Titular.

3.3 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de la Organización, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- Conocer los Datos Personales sobre los cuales la Organización está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Organización para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Ser informado por la Organización, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.



- Solicitar a la Organización la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y La Organización, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas: Por el Titular; Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; Por estipulación a favor de otro o para otro.

3.3.1 DEBERES DE LA CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA, tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

La Organización atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan, a saber:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.



- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular el tratamiento de acuerdo a lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.
- Cuando se eleve petición, queja o reclamo por medio de carta se insertara en la base de datos el texto: “Reclamo en trámite” hasta que se emita una respuesta al titular de la información.

3.4 POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.4.1 Medios y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización puede soportarse en medio físico, electrónico e internet que permita garantizar su posterior administración y consulta.

3.4.2 Casos en los que no se requiere autorización

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Tratamiento de información autorizados por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

3.4.3 Acceso a la Información por parte de los Titulares de Datos Personales

La CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA garantiza el derecho al acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los titulares de los datos personales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este sin costo o erogación alguna, de manera detallada, los respectivos datos personales tratados, por medio de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del Titular.

3.4.4 Consulta de los Datos Personales por parte de los Titulares

La CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA garantiza el derecho de consulta conforme a la Ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrado por los Titulares de estos datos.

La organización establecerá las medidas de autenticación de los titulares para las respectivas consultas, y serán tramitadas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibida la solicitud. En el evento en el que una consulta no pueda ser atendida dentro del término señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3.4.5 Reclamación de los Titulares de Datos Personales

El Titular de datos personales de una persona natural y que consideren que la información contenida en una base de datos puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar reclamación ante la Organización según datos establecidos en el numeral 1.2 de la presente política.

El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 las presentes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud escrita o electrónica, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, teléfono y lugar de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

3.4.6 Rectificar, actualizar, suprimir, revocar Datos Personales por parte de los Titulares

La CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información que corresponda a las personas naturales, que resulte incompleta o inexacta. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- Se habilitarán medios electrónicos u otros pertinentes que sean seguros para la modificación de los datos (Formatos, formularios, pagina web, entre otros).
- Se podrán suprimir los datos que hayan dejado de ser necesarios para la finalidad inicial de su recolección.

Es importante precisar que la Organización no suprimirá o revocará los datos personales de los titulares, si:

- El Titular tiene el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de los datos personales obstaculice actuaciones judiciales, administrativas y fiscales.

Requisitos para la atención de Consultas, Reclamos, Rectificaciones, Actualización o Supresión de datos.

- La consulta o reclamo se formulará mediante solicitud escrita, física o electrónica, dirigida a CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA y la comunicación debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- Para el reclamo, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar a éste, acompañada del formato de reclamación de tratamiento de datos personales solicitado previamente.
- Para ejercer estos derechos por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la reclamación o consulta por medio del correo electrónico destinado protecciondedatos@conciudadania.org adjuntando la información anteriormente relacionada, o radicar su petición en la sede de la Organización.
- La persona interesada en ejercer estos derechos, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

3.4.7 Protección de Datos en los Contratos

En los contratos laborales y/o prestación de servicios, la CORPORACIÓN CONCIUDADANÍA incluirá cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución de los contratos, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular, así como también, ceder los mismos a terceros que tengan relacionamiento político o económico con la Organización.

3.4.8 Transferencia de Datos Personales a Organizaciones de Cooperación Internacional

En los casos en los que la Corporación Conciudadanía en desarrollo de su objeto social tenga vínculos económicos, sociales y culturales con Agencias de Cooperación Internacional que implique la transferencia de datos de carácter personal entendiéndose como la transmisión de datos fuera del territorio Colombiano, se registrará por las siguientes condiciones:

- Los Titulares de los datos personales transferidos a las Agencias de Cooperación Internacional deberán autorizar a la organización para realizar este tratamiento.
- La transferencia de los datos personales se realizará sólo si esta información responde a compromisos contractuales entre las partes, es decir cuando se pacte el envío de informes financieros en los que se detallen los costos o erogaciones cargados a los proyectos o cuando se tengan que enviar planillas de asistencia de las personas vinculadas con las actividades y sean anexos o evidencias.

3.4.9 Protección de Datos de Menores (niños, niñas y adolescentes)

En el Tratamiento de estos Datos Personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los menores respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

Si la Organización llegase a considerar datos personales de menores, ésta información debe ser autorizada por sus padres o representantes legales y debe de quedar expresamente en este documento la finalidad de la utilización de estos datos personales.



3.4.10 Dato Sensible

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

Tratamiento de datos sensibles: Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

3.5 Política de Comunicación en Redes Sociales y otros medios masivos de comunicación

- CONCIUDADANÍA solo tendrá como oficial las siguientes cuentas en redes sociales Facebook: <https://www.facebook.com/conciudadania/>, Twitter: @ConCiudadania dichas cuentas serán administradas únicamente por el Área de Comunicaciones.
- La información que se transmita por las cuentas de redes sociales, deberá contener información oficial, veraz, actual y relacionada con el objeto social de la Entidad, la información debe ser de carácter público y de interés general.
- La información publicada en redes sociales deberá ser validada tanto en su contenido como en su redacción antes de ser difundida masivamente y deberá cumplir con los protocolos mínimos de redacción y ortografía.



- Ningún proceso o empleado de la Entidad podrá usar el nombre de la Corporación, crear otras cuentas o publicar contenidos a nombre corporativo; antes de hacerlo deberá solicitar directamente al Área de Comunicaciones la creación o la publicación de los mismos y comunicaciones solicitará autorización de la Dirección Ejecutiva.
- Suministrar a los medios de comunicación información oportuna y veraz, por medio de una fuente confiable.
- Todos los procesos deben canalizar cualquier solicitud, verbal, telefónica, por correo o personal que realice cualquier medio de comunicación masivo ante el proceso de gestión de comunicaciones.
- Velar porque los temas institucionales o relacionados con el objeto social de la Corporación Conciudadanía, siempre sean abordados la persona responsable de la información, o por quien la dirección general delegue.
- Suministrarles a los medios de comunicación oportunamente el material de apoyo necesario que soliciten con previa antelación.

3.6 Política de manejo de Pagina Web y Correo Electrónico

- En cumplimiento de las normas vigentes que se establecen en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea, la Corporación Conciudadanía define que el sitio web www.conciudadania.org debe contar con personal de la entidad responsable de la publicación de contenidos y documentos actualizados según la periodicidad establecida.
- La actualización de la página Web se realizará mensualmente o periódicamente según sea la necesidad. La creación de nuevos contenidos o la modificación de los existentes se harán en el momento que se requiera, conservando el sentido de la inmediatez con calidad.
- La página web contará con la administración de contenidos a cargo del Comunicador, y como apoyo en caso de su ausencia el auxiliar de comunicaciones, estos serán los encargados de la operación y publicación del sitio web.
- El soporte técnico y la actualización de la página web estará bajo responsabilidad de Escarabajo Web.
- Cada cuenta de correo electrónico @conciudadania.org es de uso estrictamente profesional y ésta hace referencia a una persona responsable de la misma, por lo tanto, solo deberá usarse la cuenta de correo corporativo para enviar, reenviar o recibir e-mails de carácter institucional, los correos personales se manejarán de cuentas estrictamente de uso personal.
- El envío masivo de correos electrónicos, se realizará únicamente desde la cuenta de correo protecciondedatos@conciudadania.org y ésta es administrada únicamente por el Área de Comunicaciones o el profesional de infraestructura tecnológica.
- Si una dependencia debe, por alguna circunstancia, realizar envío de correo masivo, de manera frecuente, este debe ser enviado a través de una cuenta de correo electrónico a nombre de la



dependencia respectiva y/o Servicio habilitado para tal fin y no a través de cuentas de correo electrónico asignadas a un usuario particular

- Todos los mensajes enviados por correo electrónico deben respetar el estándar de formato e imagen corporativa definido por la Entidad y deben conservar en todos los casos el mensaje legal corporativo de Confidencialidad y de protección de datos personales.
- La firma y pie de página corporativos configurados en el Buzón de correo electrónico de cada funcionario será creada por el Área de Comunicaciones y solamente podrá ser modificada por el Área de Tecnología de la información.
- Se prohíbe enviar cadenas de correo, mensajes de contenido religioso, político, racista, sexista, pornográfico, publicitario no corporativo o cualquier otro tipo de mensajes que atenten contra la dignidad y productividad de las personas o el normal desempeño del servicio de correo electrónico en la Entidad, mensajes mal intencionados que puedan afectar los sistemas internos o de terceros, mensajes que vayan en contra de las leyes, la moral y las buenas costumbres y mensajes que inciten a realizar prácticas ilícitas o promuevan actividades ilegales.
- Se encuentra prohibido enviar o reenviar mensajes despectivos, engañosos o falsos.
- No debe difundirse información confidencial, ni revelar información que desacredite o pueda perjudicar a la Entidad.
- Se encuentra prohibido el uso de la dirección de correo electrónico de la Corporación como punto de contacto en comunidades interactivas de contacto social, tales como Facebook y/o Twitter, entre otras, o cualquier otro sitio que no tenga que ver con las actividades laborales.
- Redactar los correos electrónicos cumpliendo con los protocolos mínimos de etiqueta para la redacción de correos electrónicos y a su vez conserve en los correos la adecuada imagen corporativa de la Corporación.
- Las conversaciones por el Chat corporativo Skype, Hangouts, serán permitidas con terceros externos a la entidad, siempre y cuando se realicen de manera ética, razonable, responsable, no abusiva y sin afectar la productividad. Teniendo en cuenta que esta es una herramienta fundamental para la comunicación interna de la entidad, será obligatorio que los funcionarios estén conectados y en modo visible mientras estén en el ejercicio de sus funciones.

3.7 Política de Comunicación Telefónica

- Recibir y atender de manera oportuna y cordial las llamadas que se ingresan a la Entidad.
- El uso del teléfono en el sitio de trabajo debe limitarse en el campo personal a lo estrictamente necesario.
- Brindar información telefónica veraz y confiable
- Cumplir con los protocolos mínimos de etiqueta para la atención telefónica.

3.8 Política Material Editorial

- Ningún proceso o empleado de la Entidad podrá realizar videos corporativos, tomar fotografías institucionales o realizar publicaciones de material publicitario o corporativo (carné, tarjetas de presentación, etc.), libros revistas u otro formato similar usando el nombre de la Entidad; antes de hacerlo deberá solicitar directamente Comunicaciones la realización, registro o la publicación de dichos contenidos, y éste deberá tener autorización previa de la dirección general.
- Deberá implementarse adecuadamente el manual de imagen corporativa, haciendo buen uso de aspectos como el logo, formatos, plantillas, colores, tipo de letra, tamaño de letra, redacción, ortografía y demás aspectos de imagen y estilo corporativo.
- Las diferentes presentaciones, deberán ser revisadas, validadas y corregidas por el Coordinador de Comunicaciones, previo a su proyección externa.

3.9 Consideraciones Finales

- Todos los eventos que se programen en la Organización deben estar avalados por la Dirección Ejecutiva, la Coordinación Operativa y la Dirección Administrativa para poder ser ejecutados por Comunicaciones.
- Todos los mensajes que se publiquen en cualquiera de los medios de información internos deberán ser supervisados por Comunicaciones.
- Los medios o formas de comunicación que se establezcan como nuevos en la Entidad deberán ser avalados y coordinados por Comunicaciones.
- La papelería con membrete institucional no debe usarse para correspondencia personal.
- Los mensajes de interés general enviados por correo electrónico o cualquier otro medio institucional son manejados por Comunicaciones exclusivamente.