

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

## 1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría Departamental del Tolima, al ser uno de los organismos más importantes de control regional, se constituye en una fuente informativa permanente para los diferentes medios de comunicación a partir de su Imagen Corporativa, desde dos puntos de vista; El primero corresponde a los canales informativos que la Contraloría adopte al comunicar su gestión para interactuar con la comunidad, y el segundo al fortalecimiento de las funciones que cumple como ente de control, teniendo como base su buen nombre, su trayectoria y las políticas de acción.

La Contraloría Departamental del Tolima, a través de su Plan Estratégico, plantea como uno de sus objetivos institucionales; afianzar los mecanismos de participación para el control social. Para su cumplimiento determina como estrategia; fortalecer las herramientas de comunicación y optimizar los espacios de participación. Todo ello, dirigido a los diferentes actores sociales sujetos de control y la comunidad en general, lo que permitirá resultados eficientes en materia de Control Fiscal.<sup>1</sup>

Para cumplir con dicho objetivo se tendrá como base el plan de promoción y divulgación de participación ciudadana de la Contraloría Departamental.

El plan de promoción y divulgación de participación ciudadana tiene como objetivo *promover acciones de control social, que activen la participación ciudadana, en espacios en los que confluyan todos los actores intervinientes (sujetos de control, veedores y comunidad en general) para armonizar el actuar del control fiscal de manera participativa, propositiva, con fundamentos de hecho y respetuosa por la dignidad humana. Dentro de este plan se definen 12 estrategias de comunicación externa para cumplir el objetivo institucional del Plan Estratégico, siendo éstas base fundamental para la creación de la Política de Comunicaciones.*<sup>2</sup>

En este orden de ideas se hace necesario aplicar una **Política de Comunicaciones** con varios componentes o estrategias, donde el escenario no sea solamente la denuncia sino también el espacio democrático educativo, preventivo y de transferencia de información y conocimientos a partir de la Ley o "*Fundamentos jurídicos que rigen al servidor público*".

La contraloría debe manejar un plan de comunicación interno y externo. El Interno, dirigido a lograr un alto compromiso institucional de sus trabajadores, mediante actividades, las cuales se pueden coordinar con diversas entidades públicas o privadas. La comunicación externa debe corresponder a varias piezas periodísticas y publicitarias basadas en el logo y eslogan institucional de la Contraloría. Estas actividades redundarán en un mejoramiento de los canales de comunicación con la comunidad y reportarán beneficios en las relaciones con la misma.

<sup>1</sup> PLAN ESTRATÉGICO DE LA CONTRALORÍA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA 2016-2019 en: [http://www.contraloriatolima.gov.co/webcontraloria/documentos/2016/resoluciones/res\\_044\\_2016.pdf](http://www.contraloriatolima.gov.co/webcontraloria/documentos/2016/resoluciones/res_044_2016.pdf)

<sup>2</sup> PLAN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA en: [http://www.contraloriatolima.gov.co/webcontraloria/documentos/2018/resoluciones/res\\_030\\_2018.pdf](http://www.contraloriatolima.gov.co/webcontraloria/documentos/2018/resoluciones/res_030_2018.pdf)

 <small>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA</small>	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

## 2. OBJETIVO

Establecer las directrices que se deben considerar para desarrollar el sistema de comunicación externa e interna que facilite:

1. La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos de La Contraloría Departamental del Tolima.
2. La comunicación con el cliente externo: Ciudadanía en general, comunidades organizadas, (veedores, miembros de juntas de acción comunal, sujetos de control).
3. La comunicación entre los funcionarios de La Contraloría Departamental del Tolima.
4. La comunicación con las partes interesadas de La Contraloría Departamental del Tolima.

## 3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Contraloría Departamental Del Tolima, que se relacionan con el cliente interno y externo y, especialmente el proceso de participación ciudadana.

## 4. LINEAMIENTOS GENERALES

- La comunicación deberá mostrar la ejecución y cumplimiento de los Planes adoptados por la Entidad.
- Posicionar la imagen institucional de la Contraloría Departamental.
- La divulgación de la información deberá ser responsable cumpliendo con los principios institucionales.
- El único vocero ante los medios de comunicación será el Contralor Departamental o un funcionario quien él autorice.
- La gestión desarrollada por el Contralor y su equipo de trabajo se difundirá de forma oportuna y confiable ante los públicos internos y externos.
- El manual de imagen e identidad corporativa debe ser base fundamental en el momento de elaborar piezas que contengan información institucional.

## 5. DESARROLLO

### 5.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa busca visibilizar a la Contraloría Departamental como un ente de control fiscal que actúa de forma transparente, efectiva y eficaz; por esto, pone a disposición de la ciudadanía sus procesos e incentiva la participación ciudadana.

#### 5.1.1 CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la divulgación del conocimiento y posicionamiento de la Contraloría Departamental del Tolima, se deben emplear los siguientes medios:

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

### 5.1.1.1 Gestión Integrada – Plan de medios

Su contenido debe estar asociado a uno o varios de los temas siguientes:

- a. Mejoramiento de canales de comunicación con la comunidad.
- b. Difusión de resultados de gestión.
- c. Promoción de las ventajas del control fiscal territorial.
- d. Socialización de Planes (Estratégicos y de Acción).
- e. Direccionamiento Estratégico: Crear conciencia y mostrar beneficios de los sistemas de gestión.
- f. Informe especial: Metodologías, técnicas y estrategias que permitan el sostenimiento de las normas NTC-ISO 9001, NTCGP 1000, MIPG y mejora continua
- g. Análisis de herramientas que faciliten la implementación de MIPG
- h. Austeridad en el gasto
- i. Eslogan institucional, del sistema de gestión de la calidad y mascota de la misma.

### 5.1.1.2 Página Web

La página WEB de la Contraloría Departamental del Tolima, debe ser alimentada periódicamente por sus funcionarios (autores y editores). El contenido del sitio web contempla los siguientes aspectos: Misión, Visión, Estructura Organizacional, Recepción de peticiones, quejas y denuncias, Contratación, Solicitudes de información, citaciones y notificaciones (cuando legalmente sea posible), contenido y vigencia de actos administrativos, informes de gestión, información de cada dependencia y/o procesos institucionales, boletines de prensa, etc.

### 5.1.1.3 Correo electrónico

Puede hacerse uso de este medio, como respuesta a solicitudes, quejas, denuncias interpuestas a través del mismo, recibidas en la entidad de parte de la ciudadanía, sujetos de control, partes interesadas, entidades públicas o privadas. También para solicitar y/o mantener información con diferentes entidades y personas que lo hayan establecido.

### 5.1.1.4 Boletín de prensa

El boletín de prensa se emite para comunicar la gestión de la Entidad a la ciudadanía a través de redes sociales y página web. Se deben tener en cuenta los siguientes temas como contenido del boletín de prensa: Procesos y fallos de responsabilidad fiscal, informes de auditorías, visitas institucionales, actividades con los contralores estudiantiles, capacitaciones a funcionarios y veedores, participaciones en la comisión de moralización.

### 5.1.1.5 Emisoras

La entidad cuenta con dos espacios en programas radiales a los que asiste el Contralor Departamental o un funcionario que ha sido previamente autorizado por él.

<b>Emisora</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>
Emisora Cultural	Jueves	7:30 a.m.
Ondas de Ibagué	Viernes	11:00 a.m.

 <b>CONTRALORÍA</b> <b>DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

### 5.1.1.6 Redes sociales institucionales

La Contraloría Departamental tiene las siguientes cuentas oficiales en redes sociales:

<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ATENCIÓN</b>
Facebook	Contraloría Departamental del Tolima	Permanente
Twitter	@Controltolima	Permanente
Instagram	@Contraloriatolima	Permanente
YouTube	Contraloría Departamental del Tolima	Permanente
Blog	Contralores estudiantiles del Tolima	Permanente

La administración de las cuentas está a cargo del Profesional en Comunicación Social del área de Planeación, las publicaciones en cada perfil deben ser debidamente autorizadas por el Director Técnico de Planeación.

El seguimiento a cada perfil debe ser permanente y se debe responder a las inquietudes que se presenten por parte del público externo en la mayor brevedad posible. Además de lo anterior, en lo que respecta a la atención de usuarios a través del chat de Facebook, esta atención se brindará en horario de los días martes y jueves desde las 2:00 pm hasta las 5:30 pm.

La Entidad debe estar en constante interacción con la comunidad, por esto quien administre los perfiles de la Contraloría Departamental hará mínimo 20 publicaciones mensuales en cada Red Social (Facebook, Instagram, Twitter). En el canal de YouTube se publicarán los videos. Se debe divulgar la información relacionada a continuación:

1	Visitas institucionales y sus correspondientes resultados.
2	Invitaciones a eventos públicos convocados por la Contraloría.
3	Compromisos adquiridos con la comunidad.
4	Intervención del Contralor Departamental o líder de los procesos que corresponda en medios de comunicación.
5	Visitas realizadas por la comunidad al despacho del Contralor Departamental.
6	Actividades internas y externas en las que participan los funcionarios incluidas las capacitaciones.
7	Imágenes pedagógicas que informen a la comunidad sobre como participar en el control social.
8	Posición de la Contraloría frente a cuestiones o temas de actualidad.
9	Resultados y gestión administrativa y financiera.
10	Boletines de prensa
11	Días representativos a nivel departamental y nacional.

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

## **5.2 COMUNICACIÓN INTERNA U ORGANIZACIONAL**

La comunicación Interna u Organizacional tiene como objetivo mejorar los procesos internos de la entidad y fortalecer la cultura organizacional generando mayor sentido de pertenencia desde el público interno hacia la Contraloría.

### **5.2.1 CANALES DE COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS**

Para el desarrollo efectivo de la comunicación interna u organizacional se cuenta con los siguientes canales.

#### **5.2.1.1 Reuniones y comités**

La Contraloría Departamental del Tolima debe desarrollar las siguientes reuniones para el fortalecimiento de sus comunicaciones, su gestión y administración.

##### **5.2.1.1.1 Comités**

Los Comités deben tener por objeto temas específicos y deben operar los siguientes:

- a. Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- b. Comité de Coordinación de Control Interno
- c. Comité Paritario de Salud Ocupacional "COPASO"
- d. Comité de Hallazgos.
- e. Comité de Conciliación.
- f. Reunión con todo el Talento humano de La Contraloría Departamental del Tolima.

#### **a. Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acorde con lo definido en el Decreto 1499 de 2017 debe incluir todos los temas que atiendan la implementación y desarrollo de las políticas de gestión definidas en el MIPG, por lo que aquellos comités que no estén estipulados en una norma específica serán absorbidos por éste.

#### **b. Comité de Coordinación de Control Interno**

Se realizará con el propósito de informar respecto de situaciones que ameriten la atención especial por parte de la Alta Dirección además de socializar aspectos relevantes de la gestión durante un periodo determinado.

#### **c. Comité Paritario de Salud Ocupacional**

Designar los representantes del empleador y se convoca a elección de los representantes de los empleados de la Contraloría Departamental del Tolima al comité paritario de Salud Ocupacional y abrir espacios de participación para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

#### **d. Comité de Hallazgos**

Evaluar los hallazgos presentados por los equipos auditores en los informes preliminares, con base en el análisis de las pruebas realizadas para su identificación y las evidencias que

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

los soportan, con el fin de determinar si reúne los requisitos que conforme las normas de auditoría deben caracterizarlos, es decir que sea objetivo, factual, relevante, claro, preciso, verificable y útil.

#### **e. Comité de Conciliación**

Tiene como objeto estudiar, analizar y formular políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Contraloría Departamental del Tolima.

### **5.2.1.1.2 Reuniones**

#### **a. Reunión con funcionarios**

Tiene por objeto el realizar una retroalimentación a todos los niveles de la Organización con miras de fortalecer la comunicación y aclarar situaciones que puedan dar lugar a equívocos. La creación de cualquier Comité adicional deberá ser acordada y aprobada en el Comité Técnico Directivo de acuerdo a la ley o a las necesidades del servicio.

#### **b. Reuniones para resolución de emergencias, urgencias y cuellos de botella**

Cualquiera de los dueños de proceso, bajo el principio de darle la debida dimensión al concepto de emergencia o urgencia deberá solicitar la reunión en el momento y con la anticipación que pueda realizarlo. Podrá convocar a personas internas o externas de todo el ámbito de la Contraloría Departamental del Tolima.

### **5.2.1.2 Criterios de emergencia y urgencia**

Se deben considerar todos aquellos que incidan en:

- a. La integridad de las personas
- b. La integridad de la economía de la Contraloría Departamental del Tolima.
- c. La satisfacción de los clientes
- d. La legalidad de las operaciones y estrategias de la Entidad
- e. Los principios y valores de la Contraloría Departamental del Tolima.

### **5.2.1.3 Aprobación de las reuniones**

Las decisiones y aprobación de las reuniones de los Comités se tomarán por consenso y todo lo tratado en sus reuniones constará en un acta que firmarán quienes presidan y quienes actúen como secretarios de las mismas, sin embargo podrán firmar todos sus miembros.

### **5.2.1.4 Presentación de funcionarios y colaboradores**

Al iniciar el vínculo con la entidad de un funcionario, contratista o practicante se hará una presentación formal a través del correo electrónico institucional, con foto y una breve descripción del perfil profesional y su cargo en la entidad.

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>	
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03

## 5.2.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS

### 5.2.2.1 Carteleras

Las carteleras de la Contraloría Departamental del Tolima, pueden contener temas acordes con los presentados a continuación. La rotación de la información de las carteleras debe ser mensual.

1	Información relacionada con las actividades desarrolladas por los funcionarios y colaboradores.
2	Políticas y prácticas de personal
3	Resultados y gestión administrativa y financiera.
4	Oportunidades de carrera. Cambios / promociones en el personal.
5	Noticias sobre otros procesos y otras contralorías.
6	Posición de la Contraloría respecto a cuestiones o temas de actualidad.
7	Compromisos de la entidad con la comunidad.
8	Historias de interés humano sobre funcionarios o colaboradores de la Contraloría
9	Noticias sobre el personal de la Contraloría (cumpleaños, nacimientos, etc.).

### 5.2.2.2 Correo electrónico

Preferiblemente debe emplearse comunicación directa. Cuando no sea posible, puede hacerse uso de este medio, retroalimentándose en forma directa de quien se le ha enviado el mensaje, con el fin de garantizar una comunicación eficaz.

### 5.2.2.3 Memorandos y circulares

Los memorandos deben ser emitidos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Recepción y Despacho de Comunicaciones Oficiales.

#### **TABLA 2. PROGRAMA DE COMITÉS Y REUNIONES**

Los memorandos se deben emplear cuando a criterio del Funcionario de la Entidad, deba quedar registrado el direccionamiento o información allí establecida.

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	<b>PROCEDIMIENTO POLITICA DE COMUNICACIONES</b>		
	<b>Proceso:</b> DE – Direccionamiento Estratégico	<b>Código:</b> PDE-03	<b>Versión:</b> 01

**TABLA 2. CONFORMACIÓN DE COMITÉS Y REUNIONES**

	<b>Reunión o comité</b>	<b>Responsable de su citación y comunicación</b>
1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Director Técnico de Planeación
2	Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno	Director Operativo de Control Interno.
3	Comité Paritario de Salud Ocupacional "COPASO"	Secretaria General
4	Comité de Hallazgos	Director de Control Fiscal y Medio Ambiente
5	Comité de Conciliación	Director Técnico de Responsabilidad Fiscal
6	Reunión con todo el Talento humano de La Contraloría Departamental del Tolima	Contralor Departamental