



POLITICA DE COMUNICACIONES

PAZ LEYDA MURILLO MENA
Contralora General del Departamento del Chocó
2016-2019

Quibdó, agosto de 2017

Página 1 de 11

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 – 40- **Teléfono** (094)6711334 – Fax (094)6712474
www.contraloria-choco.gov.co –Email: contactenos@contraloria-choco.gov.co

PRESENTACION

La gestión de la comunicación en cualquier organización es de vital importancia para el cumplimiento de las funciones de la misma, por lo tanto debe constituirse en parte integral de sus procesos.

Por lo anterior, la Contraloría Departamental del chocó incluyó en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2016 – 2019 “Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz”, en su misión, Ejercer un control fiscal sobre las entidades públicas y privadas que manejan recursos del estado en el departamento y sus municipios con eficiencia, eficacia y efectividad, promoviendo la participación ciudadana, el control social, el control ambiental y el buen manejo de los recursos para así evitar lesiones al tesoro público y garantizar mejor calidad de vida. El plan estratégico está basado en 5 objetivos estratégicos institucionales que apuntan al fortalecimiento institucional de sus procesos misionales.

En este contexto, y teniendo en cuenta los diferentes clientes a nivel interno y externo del organismo fiscalizador, la comunicación cumple un papel muy importante en la misión de difundir las actuaciones institucionales y al mismo tiempo generar confianza en la ciudadanía. En la política de comunicaciones se establece cómo espera la organización que se realicen las cosas, pero no desde un punto de vista operativo, como sería un manual de funciones, o la descripción de una tarea, la política tiene una perspectiva superior que debe permitir más allá de una descripción de actividades a desarrollar, los parámetros que deben tener en cuenta las acciones de comunicación

En la política de comunicaciones se establece cómo espera la organización que se realicen las cosas, pero no desde un punto de vista operativo, como sería un manual de funciones, o la descripción de una tarea, la política tiene una perspectiva superior que debe permitir más allá de una descripción de actividades a desarrollar, los parámetros que deben tener en cuenta las acciones de comunicación.

Gracias a la globalización y tecnología, se ha presentado un auge de nuevos medios y espacios en los cuales la comunicación se hace de manera instantánea. El manejo de los medios virtuales se ha convertido en una necesidad de primer orden para cualquier organización, pues la ciudadanía tiene acceso en tiempo real la información, trámites y otros servicios que facilitan la interacción con ellos. El uso de las redes sociales también se ha generalizado en los últimos años, lo cual exige una actualización en las

estrategias de comunicación para que los mensajes institucionales lleguen cada vez a más personas.

En tal sentido, el presente Plan pretende unificar el lenguaje como método directivo esencial para ayudar a los funcionarios a trabajar juntos formando una entidad para obtener fines comunes, es decir, se busca generar una acción coherente al permitir que todos los funcionarios solucionen problemas y tomen decisiones.

POLITICA DE COMUNICACIONES

Propósito

Establecer los lineamientos para el desarrollo de las comunicaciones, tanto a nivel interno como externo, bajo un enfoque abierto que dé respuesta a cada una de las partes interesadas. Permitiendo dar cumplimiento al desarrollo de las obligaciones normativas en cada una de las actividades de la entidad.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Contraloría General Del Departamento Del Chocó que se relacionan con el cliente, y tanto para las comunicaciones internas como externas.

A través de este manual se establecen y direccionan las comunicaciones de la Contraloría General del Departamento del Chocó, bajo el contexto de la comunicación interna y externa, que incorpora elementos de la política de calidad, control, autorregulación, medición y mejora continua.

Objetivos

- a. Asegurar que la información se entrega de manera oportuna, veraz y apropiada a los colaboradores, tanto para el desarrollo de su trabajo, como para el cumplimiento de las normas internas y externas.
- b. Brindar los parámetros bajo los cuales se debe hacer entrega de la información relevante, de acuerdo con las disposiciones internas y legales.
- c. Limitar la divulgación y/o el uso no autorizado de la información confidencial
- d. Establecer las directrices que se deben considerar para desarrollar el sistema de comunicación que facilite:

La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos de La Contraloría General del Departamento del Chocó.

La comunicación con el cliente.

La comunicación entre los colaboradores de La Entidad.

La comunicación con las partes interesadas de La Contraloría Departamental del Chocó.

Definiciones

- a. **Comunicación:** Fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir.
- b. **Comunicación Interna:** Está orientada al personal interior de la entidad, que hacen parte de ella y están directamente vinculadas a la misma.
- c. **Comunicación Externa:** Es la que va dirigida al exterior de la entidad, ya sean ciudadanos, usuarios, intermediarios, proveedores, medios de comunicación y público en general. Viene determinada por las personas que no tienen ninguna relación con la entidad o la tienen de una manera muy limitada.
- d. **Comunicación informativa:** Está constituida por la información amplia y transparente de la entidad pública hacia los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.
- e. **Comunicación Pública:** es el componente de control que apoya la construcción de cisión compartida, y el perfeccionamiento del entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos; es decir, la interacción entre las personas y la realidad organizacional con el propósito de lograr que mensajes, datos, ideas y actitudes apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende y estos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.
- f. **Divulgación:** Difundir, revelar y hacer públicas las actividades realizadas o a realizar. Acción mediante la cual se entrega información sobre un hecho.

- g. **Evento Relevante:** Es toda aquella situación y/o hecho que afecta de manera importante los resultados financieros y/o la imagen de la organización, teniendo un efecto importante en la organización.
- h. **Fuente de información:** Persona o grupo de personas (clientes internos) que proporcionan información de base o los apuntes para la divulgación. También son fuente de información los documentos, archivos, estudios, entre otros.
- i. **Información Confidencial:** Hace referencia a toda aquella información que no es conocida públicamente y que su acceso es restringido para los colaboradores, de acuerdo al cargo y rol desempeñado, quienes en todos los casos deben suscribir el acuerdo de confidencialidad, y la cual estará identificada, tener restricción física y/o electrónica para el acceso.
- j. **Información general y de rutina:** Es toda aquella información que no se encuentra clasificada como confidencial y que no exige para su administración los parámetros de seguridad.
- k. **Política:** Es un conjunto de principios, normas y aspiraciones.
- l. **Plan de Comunicaciones:** Herramienta que responde a las necesidades de comunicación interna y externa del accionar de la Contraloría Departamental del Chocó, donde se tiene en cuenta elementos como el canal, periodicidad, público objetivo y el medio.

Lineamientos de Comunicación

1. La comunicación tanto al interior de la entidad como al exterior, debe desarrollarse, partiendo del principio de lealtad y transparencia, así como dentro del marco establecido en el Código de Ética de la entidad.
2. El vocero representativo de la Entidad será el Contralor (a) Departamental o su delegado; lo anterior, debido a que los voceros deben ser competentes y atender toda clase de situaciones que surjan con respecto al ente de control.

3. Es responsabilidad del Contralor (a) Departamental, diseñar un plan estratégico de comunicaciones, que apoye el cumplimiento de los objetivos de la entidad, fortaleciendo el buen nombre y la imagen de la entidad.
4. Todo boletín de prensa, comunicado externo, carta, memorando, correo electrónico o cualquier otro documento que emita la Entidad, se debe caracterizar por la consistencia, congruencia y coherencia con lo planteado en el Plan Estratégico Institucional.
5. Es responsabilidad del profesional asignado al área de sistemas, desarrollar y fortalecer la cultura de comunicación en la organización.
6. Es responsabilidad del Contralor (a), el manejo de las comunicaciones con los medios.
7. Podrán ser llamados para atender los medios de comunicación, personal del área especializada, previa autorización del Comité Directivo, y para atender únicamente temas relacionados con su área de trabajo, previamente documentado.
8. Ningún funcionario podrá emitir un comunicado como miembro de la entidad a los medios de comunicación, sin la autorización expresa de la contralora. Realizar cualquier tipo de comunicación sin autorización, se considera como una falta grave.
9. Todos los requerimientos externos de comunicación, deben ser reportados al Contralor (a), quien, de acuerdo a la presente política, dará el manejo y la respuesta correspondiente.
10. Las comunicaciones con los entes externos de control, deben ser revisadas y avaladas en todos los casos por el Contralor (a) y el comité Directivo.
11. El líder de comunicaciones, deberá emitir sus publicaciones ajustándose a los parámetros de confidencialidad y transparencia de la organización, así como siempre deberá contar con el aval del Contralor.
12. Todos los comunicados de prensa deben ser publicados en la página web de la entidad.

13. En caso que la información de tipo confidencial sea entregada a niveles que no corresponde, dicha situación debe ser informada de inmediato al Contralor.
14. Es prohibido para los funcionarios que tienen acceso a la información confidencial, realizar cualquier tipo de comentario tanto en eventos sociales, como en lugares públicos y/o cerrados que pongan en riesgo la labor misional de la entidad.
15. Los comunicados oficiales para todos los funcionarios se realizarán por medio de intranet y correos electrónicos.
16. Se prohíbe como medio de comunicación formal, para toma de decisiones y/o instrucciones, los mensajes por chat, por lo cual cualquier comunicación oficial deberá realizarse por medio de correo electrónico y/o memorando interno.
17. Todas las áreas deberán realizar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos, al menos cada 4 semanas y los resultados de dicho seguimiento, deberán documentarse en todos los casos por medio de acta.
18. Cada proceso deberá contar con una ruta de comunicación, de tal forma que los funcionarios puedan identificar plenamente los canales de comunicación que deben seguir, en caso de requerir escalar una situación especial.
19. Tanto las comunicaciones internas como externas, se encuentran sujetas a las normas locales y a la cultura de los colaboradores según la geografía.
20. El incumplimiento de la presente política debe ser informado al Secretario General, por medio de memorando.
21. Las aclaraciones de interpretación de la presente política, deben ser remitidas a la oficina de sistemas de la Contraloría general del Departamento del Chocó.
22. Toda comunicación que ingrese o salga de la Entidad, deberá llevar un registro correspondiente al número de radicado con la fecha y el número de folios.
23. Toda comunicación que ingrese a la entidad se le debe dar un trámite de fondo, con el fin de cumplir con las expectativas del cliente externo.

PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

La Contraloría Departamental del Chocó, en el proceso de Gestión Estratégica tiene el Deber de manejar dos actividades: La Comunicación Organizacional y la Comunicación informativa.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Con la participación del nivel directivo, la Contralora canaliza la información interna y externa con el propósito de mantener un flujo permanente de información a través de los medios existentes en la Entidad como lo son:

- Carteleras

Acorde con la política de ser una entidad moderna y eficiente, se hace una redefinición de las herramientas que se utilizan para transmitir los mensajes y, las carteleras son una de ellas.

- Eventos

Bajo la Coordinación de la Contralora se dispone toda la logística pertinente para la realización de los diversos eventos que convoque la Contraloría, tales como la rendición de cuentas, audiencias públicas, seminarios, encuentros, etc.

- Correo Electrónico

Es un servicio de red, que permite a los usuarios recibir y enviar mensajes inmediatos con un gran impacto y efectividad.

- Intranet

Parte del nuevo desarrollo tecnológico, implica la implementación de una intranet que contribuya con la política de cero papel y con una cultura de servicio que lleve a los funcionarios a mantenerse informados de las distintas actividades realizadas por el órgano de control.

-Memorando

El objetivo de este documento es el traspaso de información de manera breve. Se define como un comunicado rápido, formal que trata de algún asunto urgente para tener en cuenta, en forma resumida.

-Circular

Se utiliza para comunicar cualquier noticia, información o evento actual, que pueda resultar de interés para la entidad y sus funcionarios. Además, la noticia o información que contiene la circular permanece en el tiempo, es decir, no se utiliza para comunicar algo que tenga un carácter puntual.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Comunicar y divulgar externamente es una de las actividades de la Oficina de Participación Ciudadana, que busca generar impacto en la ciudadanía y los diversos grupos de interés y mantener informado al público en general con respecto a las

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Con el propósito de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y dar cumplimiento a la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano establecida por el Gobierno Nacional, las entidades del sector público están llamadas a realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, que deben ser convocadas con el fin de discutir con los grupos de interés, aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas o programas a su cargo.

- Impresos y Publicaciones

Se elaborarán las piezas gráficas pertinentes para la difusión de la imagen y mensaje institucional.

-Encuesta Satisfacción Cliente Externo

La Oficina de Participación Ciudadana debe evaluar constantemente la percepción de satisfacción del cliente externo, así como el posicionamiento de la entidad y el conocimiento de la misma, aplicando encuestas directas.

Otras disposiciones

- Cualquier modificación de la presente política, será aprobada por la Contralora General.
- Entra en vigencia la presente política a partir del 14 del mes de agosto de 2017.