

 <b>NTC ISO</b> <b>9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>RESOLUCIÓN No. 222</b> <b>DE NOVIEMBRE 15 DE 2016</b>	<b>PÁGINA 1 de 3</b>	

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE COMUNICACIONES EN LA  
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

**LA CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

En uso de sus facultades Legales y Constitucionales, especialmente las conferidas por los artículos 268 y 272 de la Constitución Política Nacional, artículo 155 de la Ley 136 de 1994 y la Ley 42 de 1998 y con base en las siguientes:

**CONSIDERACIONES**

La Constitución Política dentro del capítulo de "Los Derechos Fundamentales", contempla el artículo 20 que expresamente establece: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación".

De otro lado, la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-488 de 1993, en cuanto al derecho a la información y el derecho a informar, se expresó en los siguientes términos:

*"Es un derecho que expresa la tendencia natural del hombre hacia el conocimiento. El ser humano está abierto a la aprehensión conceptual del entorno para reflexionar y hacer juicios y racionios sobre la realidad. Es en virtud de esta tendencia que a toda persona se le debe la información de la verdad, como exigencia de su ser personal".*

*"El sujeto de este derecho es universal: toda persona -sin ninguna distinción- y el objeto de tal derecho es la información veraz e imparcial, como lo consagra el artículo 20 de la Carta Política. De ahí que el derecho a la información puede entenderse como aquel derecho fundamental que tiene toda persona a ser informada y a informarse de la verdad, para juzgar por si misma sobre la realidad con conocimiento suficiente".*

El artículo 209 Constitucional, dispone; "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad...".

Así mismo, la Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen Normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado, y se dictan otras disposiciones", en su artículo 6° dispuso: "El establecimiento y desarrollo del sistema de control interno en los organismos y entidades públicas será responsabilidad del Representante Legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos, al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos".

Que en desarrollo de las normas generales señaladas en la Ley 87 de 1993, el Presidente de la República expidió el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Frente al tema de la información la Ley 489 de 1998 en su artículo 37, dispone: "Los sistemas de información de los organismos y entidades de la Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán tal evaluación de la gestión pública a su interior, así como a la ciudadanía en general".

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>	
<b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>RESOLUCIÓN No. 222 DE NOVIEMBRE 15 DE 2016</b>	<b>PÁGINA 2 de 3</b>

Que la entidad pública debe contar con mecanismos estandarizados y eficientes, que le permitan conocer y recopilar información adecuada acerca de las características del entorno inmediato, y en general la información requerida para un desempeño efectivo de las operaciones, y para la adecuada toma de decisiones.

Que se debe realizar la implementación de sistemas de información adecuadamente diseñados, integrados, confiables, seguros, teniendo en cuenta la necesidad de capturar, almacenar y procesar los flujos de información primaria y secundaria de la entidad y generar reportes oportunos y exactos, para la toma de decisiones internas y para los grupos de interés.

Que la Comunicación Informativa constituye la información amplia y transparente hacia la sociedad y los diferentes grupos de interés externos, acerca de los objetivos y los resultados comparativos de la gestión de la entidad, permite la rendición de cuentas a la comunidad y la confianza en lo público y lo institucional.

Que la Comunicación Interna se despliega de la entidad y se orienta al cumplimiento de los principios de economía, eficiencia, eficacia, y publicidad.

Que los Medios de Comunicación garantizan la calidad, pertinencia y oportunidad de la información o mensaje que se quiere comunicar a los grupos de interés.

Que la Política de Comunicación Pública será la herramienta conceptual y metodológica que permite garantizar la existencia de este componente del Sistema de Control Interno de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

Que la Contraloría mediante resolución No. 126 del 08 de julio de 2014 adoptó la actualización del modelo estándar de Control Interno MECI.

Que la Contraloría mediante resolución No. 217 del 04 de Diciembre de 2014 actualizó el Manual de Medios de Comunicación en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, en cumplimiento de lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005.

Que la Contraloría Municipal de Barrancabermeja incluyó en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2016 – 2019 “Control Fiscal con Efectividad y Transparencia”, los siguientes objetivos: “Fortalecer el Control Fiscal participativo” y “Ofrecer un servicio oportuno y eficaz en la atención de la ciudadanía” los cuales buscan mantener una comunicación eficaz con los clientes internos y externos, para lograr mayor nivel de satisfacción, y a su vez dar una respuesta oportuna a la ciudadanía sobre sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otras actividades.

Que en cumplimiento del Plan Estratégico, se adelantó la revisión del Manual de Comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja encontrándose la necesidad de su actualización con las nuevas políticas y directrices establecidas en el Plan Estratégico 2016 – 2019.

Que con el fin de adelantar dicha actualización, los directivos y funcionarios de la entidad construyeron y consolidaron una nueva versión del Manual de Comunicaciones.

Que en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar la actualización del plan de comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
<b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>RESOLUCIÓN No. 222 DE NOVIEMBRE 15 DE 2016</b>	<b>PÁGINA 3 de 3</b>	

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualícese el Manual de Comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, documento anexo el cual hace parte integral de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** El Manual de Comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja adoptado en el artículo anterior, deberá ser publicado en la página web de la Entidad y se deberán desarrollar las acciones necesarias para su socialización a los servidores públicos del ente de control fiscal y contratistas que actúen en representación de la misma, en aras de su interiorización y aplicación en el ejercicio de sus funciones y obligaciones.

**ARTICULO TERCERO:** La comunicación pública en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja tendrá carácter prioritario y estratégico, fundamentado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

**ARTICULO CUARTO:** La responsabilidad de la comunicación organizacional estará a cargo del Secretario General. El Comité General es el encargado de aprobar y adoptar las modificaciones a las políticas de comunicación pública y la medición de los avances de las acciones de los planes definidos estará a cargo de la oficina de Control Interno.

**ARTICULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Barrancabermeja, a los quince (15) días del mes de Noviembre de 2016

  
**OLIVA OLIVELLA GUARÍN**  
 Contralora Municipal

Revisó: Mitchell Villapona

Proyectó: Alejandra Zapata



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC ISO  
9001:2008

MANUAL DE COMUNICACIONES

PÁGINA 1 de 32

# MANUAL DE COMUNICACIONES

## CONTRALORÍA MUNICIPAL

## DE BARRANCABERMEJA

## NOVIEMBRE DE 2016

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 2 de 32</b>	

## INDICE

Glosario de términos	4
Presentación	7
1. Objetivos del Manual	8
1.1 Objetivo General	8
1.2 Objetivos Específicos	8
2. Marco Legal	8
3. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades del Estado (MCPOI)	9
3.1 Antecedentes	9
3.2 Campos, Categorías y Ejes Temáticos	10
3.3 Principios y Fundamentos	11
4. Política General De Comunicación	12
5. Políticas de Dirección	13
5.1 Política de dirección. "La Información es un bien colectivo"	13
5.2 Política de Dirección "El Carácter de la Comunicación Organizacional	13
5.3 Política de Dirección. "Apertura y visibilidad en la Comunicación con la Ciudadanía	13
5.4 Política de Dirección. "Interacción Informativa con los organismos de Control	13
5.5 Política de Dirección. "Interacción con los entes auditados sujetos y puntos de control":	13
6. Propósito y Finalidad del Manual de Comunicaciones	14
7. Alcance del Manual de Comunicaciones	14
8. Funciones de la Comunicación	15
9. Comunicación Organizacional	16
10. Flujos de Comunicación	16
10.1 Comunicación Ascendente	16
10.2 Comunicación Descendente	17
10.3 Comunicación Cruzada	17
11. Tipos de comunicación en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja	17
11.1 Comunicación Interna	17

11.1.1 Proceso de la Comunicación a nivel Interno	18
11.2 Comunicación Externa	19
11.2.1 Proceso de la Comunicación a nivel Externo	19
12. Desarrollo de Estrategias y Tácticas	22
12.1 Fortalecimiento del sentido de pertenencia de los funcionarios	22
12.2 Promoción Institucional	22
12.3 Fortalecimiento comunicación virtual	23
12.4 Realización de eventos institucionales	23
12.5 Consolidación del Roble	23
13. Diseño del manual	24
14. Imagen Corporativa	24
14.1 Elementos de la imagen corporativa	25
15. Autonomía	26
16. Niveles de responsabilidad	26
- Lineamientos del manual de comunicaciones	27

*[Handwritten signature]*

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE COMUNICACIONES	PÁGINA 4 de 32	

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Canal:** Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos. Los canales pueden ser personales o masivos: los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa

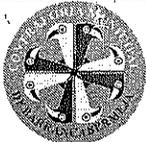
**Comunicación:** Fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información.

**Comunicación Interna:** Está orientada al personal interior de la entidad, que hacen parte de ella y están directamente vinculadas a la misma.

**Comunicación Externa:** Es la que va dirigida al exterior de la organización, 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 bien la tienen de una manera muy limitada, sea ésta geográfica, de productos o de servicios.

**Comunicación informativa:** Está constituida por la información amplia y transparente de la entidad pública hacia los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión. Contribuye a la rendición de cuentas ante los diferentes grupos de interés, a los órganos encargados de la vigilancia fiscal en el uso de los recursos públicos y a generar el respeto colectivo por lo público y lo institucional.

**Comunicación Organizacional:** Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad; debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público

 NTC ISO 9001:2008	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 5 de 32</b>	

**Comunicación Pública:** Es el componente del control que apoya la construcción de visión 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 éstos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

**Divulgación:** Difundir, revelar y hacer públicas las actividades realizadas o a realizar. Acción mediante la cual se entrega información sobre un hecho.

**Emisor o codificador:** Es el punto (persona, organización...) que transmite el mensaje. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

**Estrategias de Comunicación:** Son una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos.

**Fuente:** Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.

**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.

**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.

**Manual de Comunicación:** Es un documento que recoge cuáles son los objetivos comunicativos de una organización para un periodo de tiempo concreto y la manera en que piensan ser llevados a cabo. El manual de comunicación sirve para establecer los principios y los objetivos por los que se va a regir la comunicación que una entidad va a realizar durante un determinado periodo de tiempo.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 6 de 32</b>	

**Mensaje:** Es el contenido de la información (contenido enviado). Es el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.

**Misión:** Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una entidad porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

**Receptor o decodificador:** Es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

**Retroalimentación:** Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

**Visión:** Es el camino al cual se dirige la entidad a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad, La visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la organización a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto.

 <b>NTC ISO</b> <b>9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 7 de 32</b>	

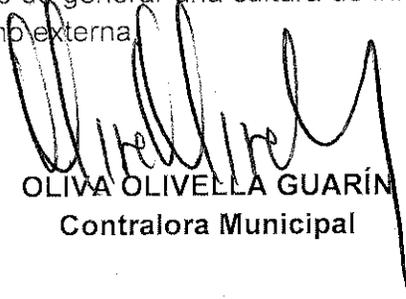
## PRESENTACIÓN

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

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja incluyó en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2016 – 2019 “Control Fiscal con Efectividad y Transparencia”, los siguientes objetivos: “Fortalecer el Control Fiscal participativo” y “Ofrecer un servicio oportuno y eficaz en la atención de la ciudadanía” los cuales buscan mantener una comunicación eficaz con los clientes internos y externos, para lograr mayor nivel de satisfacción, y a su vez dar una respuesta oportuna a la ciudadanía sobre sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otras actividades.

En este contexto, la comunicación cumple un papel muy importante en la misión de difundir las actuaciones institucionales y al mismo tiempo generar confianza en la ciudadanía. Gracias a la globalización y la 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 entidad, pues la ciudadanía tiene acceso en tiempo real a 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 manual pretende definir los canales de comunicación existentes, así como mejorar el uso de los mismos, con el propósito de generar una cultura de información oportuna, eficiente y efectiva, tanto interna como externa.

  
**OLIVA OLIVELLA GUARÍN**  
**Contralora Municipal**

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 8 de 32</b>	

## 1. OBJETIVOS DEL MANUAL

### 1.1 Objetivo General

Institucionalizar la comunicación en el órgano de control como un medio transversal a su estructura organizacional, a sus prácticas informativas, orientadas al cumplimiento de principios como la publicidad, la efectividad, la transparencia y la participación ciudadana.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Definir las directrices y estrategias que permitan posicionar la imagen institucional de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja
- Fortalecer la comunicación virtual con la ciudadanía y los funcionarios.
- Garantizar la adaptación de la entidad con su entorno mediante procesos de interacción comunicativa que le permitan asimilar los cambios tecnológicos.
- Mantener adecuadas relaciones con los públicos externos a la entidad y en especial con la comunidad, garantizando que la información llegue de manera oportuna, suficiente y transparente.

## 2. MARCO LEGAL

Los Derechos Fundamentales están reconocidos por la Constitución Política; el derecho a la libertad de expresión está contemplado dentro del artículo 20, mismo que establece que "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura".

La Jurisprudencia colombiana, por medio de las resoluciones tomadas por la Corte Constitucional, se ha pronunciado a favor del fortalecimiento del derecho a la información como un derecho humano inherente a la naturaleza humana que es curiosa y por ende busca el conocimiento, expresa la Corte en Sentencia C-488 de

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 9 de 32</b>	

1993 que "El ser humano está abierto a la aprehensión conceptual del entorno para reflexionar y hacer juicios y raciocinios sobre la realidad. Es en virtud de esta tendencia que a toda persona se le debe la información de la verdad, como exigencia de su ser personal. El sujeto de este derecho es universal: toda persona, sin ninguna distinción, y el objeto de tal derecho es la información veraz e imparcial".

Desde antes de la promulgación de la Constitución de 1991, el acceso a los documentos públicos fue regulado mediante la Ley 57 de 1985, que desde aquella época regula en forma general los aspectos centrales de la publicidad de los actos oficiales.

La publicidad de los Actos Administrativos está expresada en el artículo 209 Constitucional que versa: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad", de tal forma que la publicidad de los actos administrativos tiene reconocimiento como fundamenta para el buen desarrollo de la función pública.

En ese sentido la Ley 489 de 1998, en su artículo 37 expresa que los sistemas de información de los organismos y entidades de la Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior, así como a la ciudadanía en general".

No solamente las Instituciones del Estado tienen derecho a expresar e informar, el ciudadano común tiene derecho a obtener dicha información, el artículo 23 de la Constitución también dispuso el derecho de petición que puede ejercer toda persona frente a las autoridades públicas, por motivos de interés general o particular, que incluye simultáneamente el derecho de obtener pronta resolución.

Toda la normatividad anteriormente expuesta valida y justifica la existencia y desarrollo del Manual de Comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, como un instrumento por medio del cual se pueda conocer el ejercicio de la Entidad y a la vez como un canalizador de las inquietudes y dudas que puedan surgir desde la ciudadanía acerca de las actividades de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

*Handwritten signature*

### 3. EL MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI)

#### 3.1 ANTECEDENTES

El Modelo de comunicación pública organizacional e informativa para entidades del Estado (MCPOI), surge de la necesidad detectada en el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), de construir un instrumento conceptual y metodológico basado en la cultura organizacional de cada entidad.

El Modelo General de comunicación pública desarrolla una clasificación de los campos de actuación de la comunicación en las organizaciones: la comunicación informativa, la comunicación organizacional y la comunicación para la interacción (rendición de cuentas).

#### 3.2 CAMPOS, CATEGORÍAS Y EJES TEMÁTICOS

El MCPOI propone unas líneas de enfoque para la construcción del manual de comunicaciones y sobre ellas es que se trabajará, conforme a distintos ejes temáticos.

CAMPO	EJE TEMÁTICO	CATEGORIA
Comunicación organizacional	Receptividad	Apertura
	Actitud de servicio	
	Visión compartida	
	Trabajo colaborativo	
Comunicación informativa	Sistematización de la información	Interlocución
	Socialización de la información	
Rendición de cuentas a la comunidad	Publicidad	Visibilidad
	Posicionamiento	

**-Comunicación Organizacional:** Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organicidad y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional.

 NTC ISO 9001:2008	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 11 de 32</b>	

- **Comunicación Informativa:** Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato.

- **Rendición de Cuentas a la sociedad:** Subcampo derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad. La rendición de cuentas a la sociedad es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la ley.

### 3.3 PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS

La Comunicación e Información Pública favorece todos los principios asignados por la Constitución Política a la función administrativa, pero incide de manera particular en los siguientes:

- **DE TRANSPARENCIA**

Al propiciar un ambiente de confianza y garantía de interlocución, entre los diferentes agentes o entidades que administran y realizan actividades que afectan la esfera de lo público lo que es común e incumbe a todos, en la medida en que establece responsabilidades, procedimientos y reglas a partir de las cuales se promueve de manera clara y abierta a la participación.

- **DE PUBLICIDAD**

Cuando provee instrumentos para entregar la información requerida por los diferentes estamentos organizacionales y sociales con los cuales interactúa la entidad de manera oportuna, precisa y suficiente sobre la base de la aplicación de previsiones éticas, políticas, morales, administrativas y operativas, para que estos conozcan los resultados de la gestión y puedan verificar el cumplimiento de los compromisos, fomentando el libre intercambio de opiniones e información y dar cumplimiento al derecho ciudadano de petición.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 12 de 32</b>	

La esencia misma de la Comunicación e Información Pública radica en los servidores públicos, por tal razón, este Componente se fundamenta de manera particular en el autocontrol, en la medida que cada persona se hace cargo de las consecuencias y repercusiones de sus interacciones con los demás.

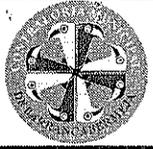
Adicionalmente, la Comunicación formal favorece la Autogestión, ya que la entidad pública es autónoma para definir los medios y procedimientos utilizados para difundir sus propósitos, la forma como los logra y resultados obtenidos.

#### **4. POLITICA GENERAL DE COMUNICACIÓN**

Para garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la gestión, las comunicaciones en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja estarán orientadas a fortalecer la Participación Ciudadana y la disposición del talento humano para la comunicación interna y externa.

El vocero representativo de la Entidad será el Contralor Municipal de Barrancabermeja o su encargado; lo anterior, debido a que los voceros deben ser competentes y atender toda clase de situaciones que surjan con respecto al ente de control.

- Todos los funcionarios de la entidad deben velar por cumplir con los objetivos estratégicos, de calidad y poner en práctica los valores y principios organizacionales para prestar un excelente servicio al cliente.
- 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 su Plan Estratégico Institucional.
- Toda comunicación que ingrese o salga de la Entidad, deberá llevar un registro correspondiente al número de radicado con la fecha.
- 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.

 NTC ISO 9001:2008	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 13 de 32</b>	

## 5. POLÍTICAS DE DIRECCIÓN

**5.1 POLÍTICA DE DIRECCIÓN. “LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO”:** siendo la información un bien colectivo, indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja se fomentará su producción y circulación fluida en todos los niveles.

**5.2 POLÍTICA DE DIRECCIÓN “EL CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”:** La comunicación organizacional en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración de los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional.

**5.3 POLÍTICA DE DIRECCIÓN. “APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA”:** La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, a través de la pedagogía ciudadana, rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional.

**5.4 POLÍTICA DE DIRECCIÓN. “INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL”:** La interacción informativa de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja con los organismos de control (Auditoría General de la República, Concejo Municipal, Procuraduría, Personería o Contraloría) estará enmarcada por el respeto y por el principio de separación e independencia de las Ramas del Poder Público, mediante la entrega oportuna de la información de su competencia, y la contribución al ejercicio de las funciones propias de su naturaleza de control.

**5.5 POLÍTICA DE DIRECCIÓN. “INTERACCIÓN CON LOS ENTES AUDITADOS, SUJETOS Y PUNTOS DE CONTROL”:** La interacción de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja con los sujetos y puntos de control se enmarcará en el respeto, la

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 14 de 32</b>	

autonomía, objetividad y responsabilidad mediante la realización técnica e independiente de auditorías con enfoque integral y la entrega oportuna del producto de dichas evaluaciones a la entidad interesada.

## 6. PROPÓSITO Y FINALIDAD DEL MANUAL DE COMUNICACIONES

El propósito y la finalidad del Manual de Comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, se deriva de la naturaleza misma del Estado, que es finalmente, la naturaleza de sus entidades y se encuadran en el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

### **Propósito**

El Plan de Comunicación tiene como propósito construir en la cultura organizacional de las entidades el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

### **Finalidad**

La finalidad del Plan de Comunicación está encaminada a introducir en la cultura organizacional de las entidades la noción de que administrar lo público significa generar confianza en el Estado.

## 7. ALCANCE DEL MANUAL DE COMUNICACIONES

Inicia con la identificación de la necesidad de comunicar y divulgar que tiene la entidad y termina con la retroalimentación, evaluación y seguimiento a la estrategia empleada, garantizando los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir los requisitos de divulgación y comunicación.

A través de este manual se establecen y direccionan las comunicaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, bajo el contexto de la comunicación interna y externa, que incorpora elementos de políticas de calidad, control, autorregulación, medición y mejora continua.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 15 de 32</b>	

**-Principio de mejora Interna:** Encaminado a fortalecer el talento humano, por medio del aprendizaje y conocimiento, lo que permita una mayor autogestión y control.

**-Principio de mejora financiera:** Cuyo objetivo es ser cuidadosos con el gasto público, con el fin de potencializar el aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, dentro de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

**-Principio de mejora en gestión:** Este principio se basa en un mejoramiento de los procesos internos en la búsqueda de un progreso sostenido y permanente de todas las técnicas que se desarrollan al interior de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, para ello se dará prioridad a la comunicación de resultados y la modernización de los procedimientos.

**-Principio de reconocimiento ciudadano:** Se busca que la optimización y perfeccionamiento de los procesos por medio de la autogestión, el control interno, la formulación y el seguimiento en el mejoramiento sea evidente para la ciudadanía, de tal forma que acercarse a la Contraloría Municipal de Barrancabermeja no sea visto como un trámite burocrático o molesto. Consecuentemente, todos esos principios están encaminados para que cada uno de los elementos que intervienen en las actividades de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja funcione de manera óptima, siendo siempre lo más importante el recurso humano, por lo que fortalecer su conocimiento y capacidad es primordial.

## 8. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación debe centrarse en los principios de interacción, de entendimiento participativo, de diálogo y retroalimentación y debe ser aplicada en todos los niveles y tipos de comunicación existentes en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, para hacerla funcionar operativamente.

Al comunicar la misión, la visión, los principios, valores, objetivos estratégicos y de soporte de la entidad, se contribuye al mantenimiento o al cambio de una cultura que cubre a todo el Grupo Humano de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y su entorno.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 16 de 32</b>	

La comunicación debe tener un principio de organización que se rige desde la circulación de la información, la cual permite el entendimiento, la coordinación y la reproducción de los agentes que trabajan en grupo.

Pensar una estrategia desde la comunicación, es partir del diseño de planes integrales en donde es importante que las personas tengan acceso al marco estratégico institucional para posteriormente entrar en el diálogo, la participación y el reconocimiento.

## 9. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Elemento de Control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Contraloría para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

En cuanto a las principales funciones de este tipo de comunicación, es "crear una imagen exterior de la entidad, coherente con la identidad *corporativa*, que favorezca su posicionamiento adecuado en el medio y logre una adaptación permanente a los cambios del entorno mediante el conocimiento actualizado del sector de competencia, de manera que le permita conocer lo más exactamente posible las necesidades, deseos y comportamientos de sus usuarios actuales o potenciales y del resto de los factores del entorno que facilitan u obstaculizan la actividad, a fin de elaborar y desplegar una estrategia adecuada que le asegure el éxito".

## 10. FLUJOS DE COMUNICACIÓN

### 10.1 COMUNICACIÓN ASCENDENTE

La que se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos. Este flujo de comunicación permite que los colaboradores trabajen de manera pro activa en la toma de decisiones y participen de manera constante en la creación e innovación de la entidad. Por ejemplo, un Profesional universitario de la entidad asignado a la dirección técnica de fiscalización entregando una información al Director Técnico de Fiscalización.

 NTC ISO 9001:2008	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 17 de 32</b>	

## 10.2 COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior. Por ejemplo, el Contralor Municipal dando una información al Secretario general de la entidad.

## 10.3 COMUNICACIÓN CRUZADA

Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal (aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización) y el conocido "flujo diagonal" (el flujo diagonal se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas). Por ejemplo, el Director Técnico de Fiscalización de la entidad entregando una información a la Directora de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

## 11. TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

### 11.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Es la dirigida al usuario interno, para este caso el servidor público (funcionarios y colaboradores) y contratistas. La implementación de estrategias, hacen de esta, una herramienta clave para el cumplimiento de las metas comunes y el buen desempeño de los funcionarios para fortalecer el clima laboral. Por medio de este componente la Entidad asegura que todos sus servidores, incluidos los contratistas, estén conscientes de la misión, y los objetivos estratégicos; de su plataforma estratégica y de cómo cada uno contribuye a sus logros.

En este orden de ideas, los medios de comunicación empleados por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja para comunicarse internamente, son:

- **Cartelera:** Son herramientas a través de las cuales se informa sobre actividades, campañas, novedades y contenidos de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 18 de 32</b>	

- **Comités:** Reuniones periódicas que realiza distintas dependencias de la Contraloría, con sus principales líderes, en la cual se discuten temas propios del alcance del comité, se planea el trabajo y se toman las decisiones pertinentes. El Sistema de Gestión de Calidad requiere de este insumo como parte de la comunicación interna.

- **Comunicaciones directas:** Escritos como: Resoluciones, circulares, actas, formatos, oficios internos, correos electrónicos internos, memorandos, boletines, etc., publicados de manera física o digital. Se presenta en un lenguaje periodístico de fácil interpretación y debe constituir un medio de unión para promover un ambiente de respeto y fraternidad, a partir de la comunicación de hechos de interés común y de las actividades de cada dependencia o de sus funcionarios.

En el caso de la comunicación digital cumple las mismas funciones de la comunicación directa, pero de una manera más ágil, organizada, clasificada, interactiva y con mayor alcance, gracias a la instantaneidad de internet. Además, permite conservar un registro de la efectividad de la misma y se puede compartir contenidos con la comunidad digital: Notas, boletines, anuncios, fotos, videos, url (enlaces) y mensajes instantáneos.

- **Intranet (Outlook - Spark):** Se considera como una herramienta importante para divulgar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y una de las de mayor impacto, toda vez que genera las condiciones adecuadas para la comunicación interna y externa. Es el sitio a través del cual se hace pública la información relacionada con la gestión de la Entidad, tales como procesos que desarrolla, la documentación de los mismos, la estructura organizacional y las noticias de la comunidad en temas de interés general.

### **11.1.1 Proceso de la Comunicación a Nivel Interno**

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja la comunicación se fomentará su producción y circulación fluida en todos los niveles.

La difusión de la información de interés para los funcionarios tendrá carácter permanente a través de los diferentes medios y espacios establecidos para ello.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 19 de 32</b>	
<b>NTC ISO 9001:2008</b>			

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja proveerá a los funcionarios los recursos, métodos y directrices que les permitan utilizar el acervo documental institucional para generar información y producir nuevo conocimiento.

La comunicación organizacional en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración de los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional.

## 11.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

Se refiere a la vinculación de la organización con el entorno en el que desarrolla sus planes, programas y actividades, con el fin de alcanzar un determinado nivel de reconocimiento y posicionamiento.

En este orden de ideas, los medios de comunicación empleados por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja para comunicarse externamente, son:

-**Boletines y comunicados de prensa:** Documentos redactados de manera sencilla y breve, en formato periodístico, pero sin aislar el lenguaje ni el carácter institucional, en tamaño carta, con una extensión no superior a tres páginas y en la plantilla dispuesta para ello.

- **Correos electrónicos institucionales:** El correo electrónico ofrece grandes ventajas para la difusión de la información generada, gracias a su rapidez, interactividad y la oportunidad de especificar los destinatarios.

-**Redes sociales:** (Twitter, Facebook) Difusiones hechas a través de un mensaje corto. Es una comunicación para multiplicar información de interés para la comunidad.

-**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. Este es un acto anual consistente en la presentación de un informe que resume lo más destacado de la gestión institucional.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 20 de 32</b>	

El acto es dirigido por el Contralor Municipal y reúne a sujetos y puntos de control, líderes comunales, veedurías ciudadanas, medios de comunicación y líderes de opinión de la región.

**-Sitio web:** La página de internet es uno de los medios de divulgación más importantes en la entrega de la información. Debe destacar los servicios que presta la Contraloría y la gestión que realiza, y su contenido debe basarse, fundamentalmente, en información institucional y noticias de interés. Debe así mismo informar sobre trámites y servicios que presta la Entidad. Adicionalmente, debe ser una efectiva solución en línea que permita su uso óptimo.

**-Talleres de capacitación, foros, seminarios y/o encuentros con la ciudadanía:** Programar encuentros de sensibilización y/o conocimiento de la gestión misional de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja que tengan impacto en la comunidad en general, ya que aunque la comunicación con los usuarios reales y potenciales de la entidad se hace a través de los medios masivos, atención personalizada y recepción de quejas y denuncias escritas que implican su correspondiente respuesta, existe paralelamente un canal directo consistente en el desarrollo de actividades de participación y/o capacitación con grupos de interés o la ciudadana.

### **11.2.1 Proceso de la Comunicación a Nivel Externo**

La imagen corporativa debe posicionarse con pulcritud y respeto por la misma.

Ninguna comunicación o publicación institucional será producida para el exterior de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja sin que cuente con el visto bueno del Contralor Municipal o por aquél que él haya delegado.

La comunicación con la comunidad de Barrancabermeja se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, a través de la pedagogía ciudadana, rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional.

 <b>NTC ISO</b> <b>9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 21 de 32</b>	

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja a través de la Oficina de Participación Ciudadana capacitará a la comunidad en general, en especial a veedores y contralores escolares, sobre la pedagogía ciudadana del control fiscal como una herramienta para la permanente difusión y comprensión de las normas fiscales y el quehacer de la entidad.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja dispondrá permanentemente de un Sistema de Información, Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos que responderá las solicitudes y dará trámite pertinente de manera ágil y oportuna.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja hará la rendición de cuentas a la sociedad, la cual estará enmarcada con el sano propósito de la transparencia y la publicidad de sus actos y actividades y generar con ello relaciones de confianza y credibilidad.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja con los medios de comunicación locales tendrá carácter institucional y estarán basadas en el respeto por los medios masivos de comunicación, la libertad, la publicidad, la imparcialidad y la autonomía de la entidad, sin privilegio exclusivo de la información para ningún medio en especial;

La interacción informativa de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja con fundamento en la oportunidad, la celeridad, la transparencia y la autonomía con otros organismos de control, hará entrega oportuna de la información de su competencia y la contribución al ejercicio de las funciones propias de su naturaleza de control.

La interacción de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja con los entes sujetos de control, se enmarcará en el respeto, la autonomía, objetividad y responsabilidad mediante la realización técnica e independiente de auditorías gubernamentales con enfoque integral y la entrega oportuna del producto de dichas evaluaciones a la entidad interesada.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 22 de 32</b>	

## 12. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS

### 12.1 FORTALECIMIENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS FUNCIONARIOS

#### **Direccionamiento estratégico**

Lograr que cada uno de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja se apropie y contribuya al cumplimiento de los objetivos, las estrategias y las actividades del Plan Estratégico 2016-2019 "Control Fiscal con Efectividad y Transparencia" y de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

### 12.2 PROMOCIÓN INSTITUCIONAL

#### **Comunicación a través de redes sociales**

Publicar en las redes sociales (Twitter, Facebook) información de gestión de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

El objetivo es aumentar el número de seguidores en las redes sociales de acuerdo a las estadísticas base, pues diariamente se convierten en canales de comunicación más populares que se caracterizan por la inmediatez de la información.

#### **Realización de ruedas de prensa**

Adelantar ruedas de prensa con los periodistas que cubren Barrancabermeja en los diferentes medios de comunicación, sobre los temas de mayor impacto para la ciudad.

Esta estrategia propiciará un mayor acercamiento de la entidad con periodistas y representantes de los medios de comunicación.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 23 de 32</b>	

## 12.3 FORTALECIMIENTO COMUNICACIÓN VIRTUAL

### Fortalecimiento continuo de la página web

Las páginas web de las organizaciones se convierten en una carta de presentación de las mismas, por eso para la Contraloría de Barrancabermeja representa un espacio vital para interactuar de manera ágil con la comunidad y un canal indispensable para difundir su gestión, sus servicios y sus resultados.

En este sentido está fortalecimiento continuo de la página web institucional y de la intranet, con el fin de mejorar sus niveles de accesibilidad y usabilidad, a favor de la comunicación con los ciudadanos.

## 12.4 REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

### Foros y eventos institucionales

Propiciar espacios interinstitucionales que generen discusiones productivas sobre temas de impacto para la ciudad, entre los diferentes actores involucrados. Eventos de este tipo apoyan al establecimiento de una imagen técnica y propenden por la credibilidad del ente de control.

Rendición de cuentas: Promoción de los informes de gestión de la entidad para que la comunidad conozca la labor adelantada por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

## 12.5 CONSOLIDACIÓN DEL PERIODICO INSTITUCIONAL

### Medios de comunicación

Consolidar los medios externos de comunicación.

- Periódico institucional el Roble: Emitir tres ediciones del periódico institucional "El Roble" anualmente.



 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 24 de 32</b>	

### 13. DISEÑO DEL MANUAL

El propósito del Manual de Comunicaciones pone a disposición de la comunidad barranqueña, los funcionarios al interior de la entidad, sujetos de control, proveedores, otras entidades del Estado y público en general toda la información concerniente a los procedimientos, actividades e información habitual que se genere al interior de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

En este orden de ideas se fundamentarán cinco (5) pilares básicos:

- La transparencia como base en los procesos comunicativos.
- La confidencialidad y protección de datos personales.
- El cumplimiento de la misión y visión institucional.
- El bienestar de la comunidad por encima del interés particular.
- Rendición de informes a las diferentes entidades de Control del Estado

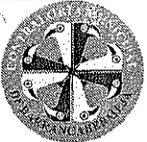
La comunicación se hará desde cuatro (4) perspectivas básicas:

- La comunidad como beneficiaría de la información sobre procesos de control.
- Los sujetos y puntos de control.
- El funcionario que hace parte de la entidad.
- Las otras entidades de Control del Estado.

### 14. IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa es la personalidad de toda entidad, es la manera por la cual la entidad trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. La imagen no sólo es fruto de la comunicación, sino también de la gestión de la entidad.

Para mantener un cierto estilo la Contraloría Municipal de Barrancabermeja debe procurar reglamentar todas las expresiones en las que se mezcla su imagen, por ejemplo logotipo, eslogan, misión, visión, política de calidad, principios del control fiscal, código del buen gobierno y código de ética, finalmente los aspectos externos como el color de las estructuras, mobiliario y decoración de las oficinas.

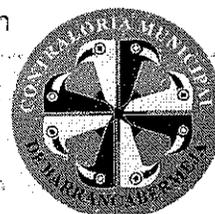
	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 25 de 32</b>	
<b>NTC ISO 9001:2008</b>			

Siendo un área generalmente relegada a un segundo plano, la imagen corporativa de una entidad es de suma importancia, es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento.

Presencia, pulcritud, buenas maneras, moderación, excelencia, profesionalismo, elevados niveles de competitividad son los elementos que deben hacer parte integral del actuar de los funcionarios, para posicionar a la Contraloría en todas las instancias.

#### 14.1 ELEMENTOS DE LA IMAGEN CORPORATIVA

**Logotipo:** El logotipo oficial configura la marca oficial dirigida a un uso general en todas las comunicaciones generadas desde o a instancias de la entidad. Usar el logotipo correctamente es vital para una presentación consistente y positiva de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. El logotipo de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja es:



**Eslogan:** El eslogan es un lema publicitario, la frase identificadora en un contexto comercial o político y la expresión repetitiva de una idea o de un propósito publicitario resumido y representado en un dicho. Es el complemento del logotipo de la institución, entre otras, para formar confianza. Nuestro eslogan es: "CONTROL FISCAL CON EFECTIVIDAD Y TRANSPARENCIA"

Los determinados por el Contralor Municipal para su periodo fijo, dentro del plan estratégico 2016-2019, se estipularon:

**Misión:** La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, ejerce el control fiscal, posterior y selectivo a quienes manejen o administren recursos o bienes públicos del municipio; para propender por el buen uso de estos y mejorar así la calidad de vida de la comunidad, fundamentado en los principios de: eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, con talento humano ético, competente y comprometido, buscando el mejoramiento continuo, la excelencia, la gestión por resultados, la agregación de valor a la gestión pública, y el resarcimiento del daño fiscal, contando con el apoyo participativo de la comunidad y socializando los resultados de manera oportuna y efectiva.

 <b>NTC ISO 9001:2008</b>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>PÁGINA 26 de 32</b>	

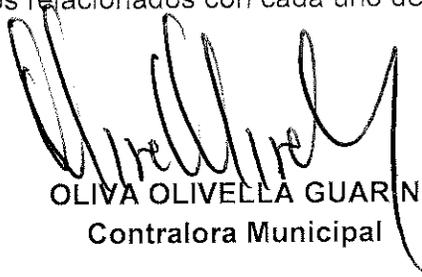
**Visión:** Seremos en el 2019 una Contraloría fortalecida en sus procesos misionales, desarrollando un control fiscal con efectividad y transparencia, con resultados visibles en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

## 15. AUTONOMÍA

De conformidad con la Constitución y la ley, la Contraloría Municipal de Barrancabermeja es una entidad autónoma, que goza de la facultad de exponer sus propias políticas y determinar sus planes y programas encaminados al cumplimiento de su misión, tener auto-organización administrativa y financiera, así como determinar la utilización de los recursos humanos, físicos y económicos asignados por las normas legales vigentes.

## 16. NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Por su condición esencial de atributo de la naturaleza humana, en sí mismo, este Componente es responsabilidad de todos los servidores públicos de la entidad, quienes a través de sus interacciones comunicativas construyen un tejido organizacional propicio, para el cumplimiento de sus fines. La definición de las políticas para su manejo, la selección de los mensajes que se requiere comunicar y de los destinatarios específicos a los que llegan, son responsabilidad de los niveles directivos y administrativos relacionados con cada uno de los procesos de la entidad.

  
**OLIVA OLIVELLA GUARÍN**  
 Contralora Municipal

Proyectó: Alejandra Zapata

Revisó: Mitchel Villabóna

Revisó: Victor Hugo Florez



Lineamientos del manual de comunicaciones

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL				
Comunicación Descendente				
Emisor	Tipo de Información	Medio de Comunicación	Receptor	
Contralor	Plan General de Auditorias Territorial	Resolucion o Acto Administrativo Correo electronico institucional	Director Tecnico de Fiscalizacion	
	Detalle del Presupuesto		Pagador	
	Plan de Capacitacion		Secretario General	
	Programa de Bienestar Social		Secretario General	
	Resolucion de recursos y/o grado de consultas		Director de Responsabilidad Fiscal	
	Plan de Adquisicion de Bienes, de Servicios y de obra Publica		Auxiliar Administrativo	
	Información General		Servidores Públicos	
	Resoluciones sancionatorias		Servidores de Sujeto de Control	
	Políticas para el PGAT		Comunicación Interna escrita, Circular, Cartelera, Reunión certificada Correo electronico institucional	Servidores Publicos
	Informacion de Interes General			
Secretario General	Socializacion del Plan de Capacitacion	Comunicación Interna Escrita, Circular, Cartelera, reunión certificada Correo electronico institucional	Servidores Públicos	
	Socializacion Programa de Bienestar Social			
	Llamados de atención, citaciones			
	Informacion de Interes General			
Director Técnico de Fiscalización	Socializacion del Plan General de Auditoria Territorial - PGAT	Comunicación Interna Escrita	Servidores Publicos de Responsabilidad Fiscal	
	Asignación de Auditoria	Memorando de Asignacion	Servidores Publicos Asignados	
	Informacion de	Comunicación Interna Escrita,	Servidores Publico	



NTC ISO  
9001:2008

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

**MANUAL DE COMUNICACIONES**

**PÁGINA 28 de 32**



	Interes General	Cartelera, Red Interna	Equipo Auditor
Director Tecnico de Responsabilidad Fiscal y Jurisdiccion Coactiva	Informacion de Interes General	Comunicación Interna Escrita, Cartelera, Correo electronico institucional	Servidores Publico Jurisdiccion Coativa
<b>Comunicación Ascendente</b>			
Emisor	Tipo de Información	Medio de Comunicación	Receptor
Profesional Universitario, Tecnico, Auxiliar administrativo o Secretaria ejecutiva	Solicitud de Permisos	Comunicación interna escrita	Superior Inmediato para medio dia, Secretario general para un día y Contralor Municipal para mas de un día (El permiso quedará aprobado con un Vo.Bo. sobre el formato por parte del Receptor)
	Solicitud de Prestaciones sociales		Secretario General
	Entrega de Informes		Solicitante o parte interesada
Directores Tecnicos y Secretario General	Solicitud de Permisos, Prestaciones Sociales y otros Conceptos		Contralor
<b>Comunicación Cruzada</b>			
Emisor	Tipo de Información	Medio de Comunicación	Receptor
Servidores Públicos que componen el Comité General		Comité General	
	Políticas , planes, programas y estrategias de la entidad	Subcomité Gerencial	Secretario General
	Políticas, planes y programas del Sistema de Gestión de la Calidad	Subcomité de Calidad	Coordinador de Calidad
	Términos del Plan General de Auditoría Territorial - PGAT	Subcomité Gerencial del PGAT	Director Técnico de Fiscalización
	Control de planes, programas y proyectos de la entidad	Subcomité Coordinador de Control Interno	Quien ejerza las funciones de Control Interno

	Código de Buen Gobierno	Subcomité de Buen Gobierno	Contralor Municipal
	Apoyo Técnico y Jurídico en la celebración de Contratos	Subcomité de Contratación	Auxiliar Administrativo
	Procedimiento de Compras de bienes para la entidad	Subcomité de Compras	Auxiliar Administrativo
	Código de Ética	Subcomité de Ética	Secretario General
	Control y manejo del Archivo de la entidad	Subcomité de Archivo	Secretario General
Comité General del PGAT	Plan General de Auditorías Territorial	Acta de Comunicación del PGAT	Servidores Públicos
Equipo Auditor	Información relacionada con el desarrollo de las Auditorías	Mesa de Trabajo	Equipo Auditor
Secretaria Ejecutiva	Información Externa	Libro Radicador de Correspondencia Recibida	Servidor Público Relacionado
Coordinador de Calidad y Secretario General	Inducción al cargo y al Sistema de Gestión de Calidad	Cartilla, capacitación	Servidores Públicos que ingresan a la Contraloría
Coordinador de Calidad	Disposiciones y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad	Comunicación Interna Escrita, capacitaciones, Cartelera. Correo electrónico institucional	Servidores Públicos
Quien ejerza las funciones de Control Interno	Disposiciones y Procedimientos del MECI	Comunicación Interna Escrita, capacitaciones, Cartelera Correo electrónico institucional	Servidores Públicos
Servidor Público	Comunicados, Solicitudes y otros Conceptos	Comunicación interna escrita, Red Telefonica, Personal. Correo electrónico institucional	Servidor Público

COMUNICACIÓN INFORMATIVA			
Salida			
Emisor	Tipo de Información	Medio de Comunicación	Receptor
Contralor Municipal	Informe de Gestión e Informe anual sobre el Estado de los Recursos Naturales y Medio Ambiente	Personal, Comunicación Externa Escrita, Medio Magnético, Pagina Web y Boletín info@contraloriabarrancabermeja.gov.co	Concejo Municipal



NTC ISO  
9001:2008

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

MANUAL DE COMUNICACIONES

PÁGINA 30 de 32



	Rendición de Cuentas	Personal, Comunicación Externa Escrita, Medio Magnético, Pagina Web, SIA Misional, SIA Observa, info@contraloriabarrancabermeja.gov.co	Auditoria General de la Republica
	Informe de Gestión	Personal, Pagina Web, Comunicado de Prensa	Comunidad
	Convocatoria para Jornadas de Formación	Red Telefónica y personal, Pagina web institucional	Comunidad
	Notificación presentación de equipo de Auditoria	Notificación presentación de equipo de Auditoria	Sujetos y Puntos de Control
	Solicitud Carta de Salvaguarda por parte de Sujetos y Puntos de Control	Oficio remision carta salvaguarda info@contraloriabarrancabermeja.gov.co	Sujetos y Puntos de Control
	Remisión Informe Preliminar de Auditoría	Oficio Remisión Informe Preliminar de Auditoría correo electronico institucional info@contraloriabarrancabermeja.gov.co	Sujetos y Puntos de Control
	Remisión Informe Definitivo de Auditoría	Oficio Remisión Informe Definitivo de Auditoría info@contraloriabarrancabermeja.gov.co	Sujetos y Puntos de Control
	Información de Interés General	Aviso Informativo	Comunidad, sujetos de control y partes interesadas
	Solicitud y envío de Información	Comunicación Externa Escrita Acta de Reunión	Sujetos de Control y partes Interesadas
	Traslado de Hallazgo Disciplinario, Penal.	Oficio de Traslado de Hallazgo	Fiscalía, Procuraduría, Personeria, Control Interno Disciplinario
	Conformidad Plan de Mejoramiento	Oficio de Conformidad	Sujetos y Puntos de Control
Director Tecnico de Fiscalizacion	Traslado de Hallazgo Fiscal	Oficio de Traslado de Hallazgo Fiscal	Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva



Director Técnico de Fiscalización y Líder de Auditoría	Traslado de Hallazgo Fiscal, Administrativo Sancionatorio	Oficio de Traslado de Hallazgo Administrativo Sancionatorio	Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
Entrada			
Emisor	Tipo de Información	Medio de Comunicación	Receptor
Sujetos de Control	Rendición de cuentas, documentos varios propios de la gestión de la entidad	SIA Contralorías, SIA Observa, Comunicación Externa Escrita, medio Magnético, Red Telefónica, Fax, Correo electrónico, Página Web	Dirección Técnica de Fiscalización, Secretaria Ejecutiva
Ciudadano	Denuncias	Personal, Comunicación Externa Escrita, Red Telefónica, Pagina web (SIAC)	Secretario General
	Derechos de petición, solicitud de Información pqrsc		Secretaria Ejecutiva
	Quejas y Reclamos	Buzón	Coordinador de Calidad

MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
Descripción	Archivo o Localización	Copias	Control y registro
Resolución	Secretaría General	Partes interesadas	Secretaría General - Libro radicador "Resoluciones"
Cartelera	Entrada a Secretaría Ejecutiva	NA	NA
Comunicación Interna Escrita	Secretaría General	Emisor y receptor	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Internas"
Subcomités	De acuerdo a la naturaleza del Comité	NA	NA
Acta de Comunicación del PGAT	Director Técnico de Fiscalización	Partes interesadas	NA
Mesa de Trabajo	Líder Equipo Auditor	NA	NA
Libro Radicador de Correspondencia recibida	Secretaria Ejecutiva	NA	NA
Cartillas	Servidores Públicos capacitados	NA	NA
Capacitación	Salón de Contralores	NA	NA



NTC ISO  
9001:2008

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

MANUAL DE COMUNICACIONES

PÁGINA 32 de 32



Red Telefónica	Emplazamiento de la CMB	NA	NA
Comunicación Externa Escrita	Secretaría General	Emisor y receptor	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Externas"
Acta de Reunión	Servidor Público	Partes interesadas	
Personal	Sitio de encuentro	NA	NA
Medio Magnético	Receptor	NA	NA
Página Web	Web	NA	NA
Red Interna	Emplazamiento de la CMB	NA	NA
Comunicado de Prensa	Secretaría General	Medios de comunicación	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Externas"
Notificación presentación de equipo de Auditoría	Líder Equipo Auditor	Sujeto de control, Secretaría General	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Externas"
Carta de Gerencia	Líder Equipo Auditor	Sujeto de control, Secretaría General	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Externas"
Oficio Remisión Informe Preliminar de Auditoría	Líder Equipo Auditor	Sujeto de control, Secretaría General	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Externas"
Oficio Remisión Informe Definitivo de Auditoría	Líder Equipo Auditor	Sujeto de control, Secretaría General	Secretaría Ejecutiva - Libro radicador "Comunicaciones Externas"
Formato de Traslado de Hallazgo	Líder Equipo Auditor	Organismo de Control	Director Técnico de Fiscalización - Libro radicador "Traslado de Hallazgos"
Aviso Informativo	Recepción	NA	NA
Fax	Recepción	NA	NA
Correo Electrónico	PC de los Servidores Públicos	NA	NA
Buzón	Portería	NA	NA

*Mire*