



**RESOLUCIÓN No. 315
(28 de Agosto de 2017)**

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA, 2017-2019, DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA”

El Contralor General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en la Ordenanza No. 010 de 2001 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo consagrado en el artículo 209 de la Constitución Política, 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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el artículo antes mencionado, señala que la Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que el artículo 1 de la Ley 87 de 1993, dispone que se entiende por Control Interno, el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Que el artículo 37 de la ley 489 de 1998, señala:

“Artículo 37°.- Sistema de información de las Entidades y organismos. 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...”

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

- ✚ Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.21.6.2 del Decreto 1083 de 2015, el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y Entidades públicas, será responsabilidad de la máxima autoridad de la Entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las Entidades y organismos, así como de los demás empleados de la respectiva Entidad.
- ✚ Que el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno, en el subsistema de Control de Gestión, establece el componente de Comunicación Pública constituido por los elementos de Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación.
- ✚ Que el numeral 5.5.3 Comunicación Interna de la Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2008 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, indica que la Alta Dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Entidad y que la comunicación, se efectúa teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión en la Calidad.
- ✚ Que el Manual de la Calidad de la Contraloría General del Departamento Archipiélago en el numeral 5.5.3, señala que los procesos de comunicación interna se establecen mediante un Plan de Comunicación.
- ✚ Que la Comunicación Pública en la Contraloría General del Departamento Archipiélago, debe tener carácter prioritario y estratégico, con fundamento en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2008 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, y por ende, resulta necesario y pertinente adoptar el “Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa 2017-2019 de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina”.

Que teniendo en cuenta lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa 2017-2019 de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Las disposiciones de la presente resolución y del Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa 2017-2019 de la Contraloría General del Departamento

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los empleados de la Entidad, así como su ejecución, seguimiento y evaluación.

ARTICULO TERCERO: El presente acto administrativo y el respectivo documento contentivo del Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa 2017-2019 de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, será socializado a todos los empleados de la Entidad.

ARTÍCULO CUARTO: Publicar la presente resolución en la página web de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir del día siguiente a su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San Andrés Isla a los veintiocho (28) días del mes de Agosto de Dos Mil Diecisiete (2017).

FRANKLIN GABRIEL AMADOR HAWKINS
Contralor General del Departamento Archipiélago

Proyecto: Arnulfo E. Lozada Rengifo-Asesor Externo Despacho Contralor
Reviso: Quincy Alberto Bowie Gordon-Contralor Auxiliar
Aprobó: Franklin Gabriel Amador Hawkins-Contralor General Departamental

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**
NIT.: 800.188.052-2

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO
DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS 2017-2019

**SAN ANDRES ISLA
MARZO DE 2017**

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





FRANKLIN GABRIEL AMADOR HAWKINS
Contralor General del Departamento Archipiélago

COMITÉ DE PERSONAL

REPRESENTANTES DE LA ENTIDAD

LUIS EDUARDO SALAZAR OLIVERO
EREONA WILLIAMS DE REID

REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS

PRINCIPALES	SUPLENTES
HENRY ALBERTO PEREZ RENDÓN	MCBRIDE POMARE COGOLLO
NORMAN BALLESTAS PEDROZA	DENIS MARIA PAUTT TEHERÁN

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E
INFORMATIVA PARA EL EJERCICIO DE UN
CONTROL FISCAL DECENTE, EFECTIVO,
PARTICIPATIVO Y SOCIAL”**

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





GLOSARIO DE TERMINOS

Beneficiario: Que goza de un beneficio o se beneficia de algo. Organización, Entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la Entidad.

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie.

Canal: Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor. 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

Ciudadano: Toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.

Comunicación: Actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

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 organización.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Comunicación descendente: Se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc.

Comunicación horizontal: Aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc.

Comunicación informativa: Se define como la manera de decir algo para enterar a una o varias personas para que tengan noción sobre un tema o noticia explícita de manera que estén informados sobre un suceso o algún tema, ya sea bibliográfico, científico o de otra índole.

Comunicación multicanal: Divulgación del mensaje a través de diferentes canales: electrónicos, digitales, mensajes de texto, impresos, fax, telefónico, etc.

Comunicación organizacional: (conocida también como comunicación corporativa) consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

Control Interno¹: Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Documento: Información y su medio de soporte. Abarca tanto la información contenida en el documento en sí, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

¹ Ley 87 de 1993, por la cual se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismo del Estado y se dictan otras disposiciones. Artículo 1.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Hardware: Todas las partes físicas de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, no solamente se aplica a las computadoras; del mismo modo, también un robot, un teléfono móvil, una cámara fotográfica, un reproductor multimedia o cualquier otro electrónico que procese datos poseen hardware.

Información: Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. En comunicación social y periodismo, como un conjunto de mensajes intercambiados por individuos de una sociedad con fines organizativos concretos.

MECI²: Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, adoptado mediante Decreto 1599 de 2005.

Mensaje: Es el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (como el habla o la escritura, por ejemplo). Sin embargo, el término también se aplica, dependiendo del contexto, a la presentación de dicha información; es decir, a los símbolos utilizados para transmitir el mensaje. Cualquiera que sea el caso, el mensaje es una parte fundamental en el proceso del intercambio de información.

Proceso: es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierten en resultados.

Publicidad: Forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio.

Receptor: Destinatario de un mensaje.

Relaciones Públicas (RR. PP): Conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en acciones presentes y a futuro.

² Modelo Estándar de Control Interno – MECI. Decreto 1599 del 19 de Marzo de 2005.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Sistema de información: Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Software: equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas. Los componentes lógicos incluyen, entre muchos otros, las aplicaciones informáticas; tales como el procesador de texto, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a la edición de textos; el llamado software de sistema, tal como el sistema operativo, que básicamente permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando también la interacción entre los componentes físicos y el resto de las aplicaciones, y proporcionando una interfaz con el usuario.

Usuario: Receptor de los servicios que presta la Entidad de conformidad con sus competencias. Puede ser interno o externo.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO DE TERMINOS.....	8
PRESENTACION.....	12
INTRODUCCION.....	19
1. NUESTRA ENTIDAD.....	22
1.1. RESEÑA HISTORICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA.....	22
1.2. MISIÓN Y VISIÓN.....	23
1.2.1 MISIÓN.....	23
1.2.2 VISIÓN.....	23
1.3. FUNCIONES.....	24
1.3.1 Función Constitucional.....	24
1.3.2 Atribuciones (Artículo 9o. Ley 330 de 1996).....	24
1.3.3 Funciones (Artículo 6. Ordenanza 010 de 2001).....	26
1.4. EJES ESTRATEGICOS.....	27
1.4.1. Plan Estratégico 2017- 2019.....	27
1.5. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	29
1.5.1. Objetivos de los Procesos.....	29
1.6. ESTRUCTURA ORGANICA.....	32
1.6.1. Organigrama.....	32
1.7. DEPENDENCIAS.....	33
1.7.1. Perfil de las Dependencias.....	33
1.8. CONTEXTUALIZACION Y POBLACION OBJETIVO.....	34
1.8.1. Nuestro Recurso Humano: Planta de Personal.....	34
1.8.2. Proporción Empleos Misionales – Empleos Administrativos y/o de Apoyo.....	35
1.8.3. Dependencias.....	36
2. NUESTRO PLAN.....	39
2.1. MARCO LEGAL.....	39
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	41
2.2.1. La Comunicación Publica.....	43
2.3. OBJETIVOS.....	54

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

2.3.1. Objetivo General.....	54
2.3.2. Objetivos Específicos.....	54
2.4. DIAGNOSTICO.....	56
2.5. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN.....	61
2.5.1. Lineamientos Generales.....	61
2.6. CAMPO DE ACCIÓN.....	63
2.6.1. Comunicación Interna/Organizacional.....	63
2.6.2. Comunicación Externa/Informativa.....	66
2.6.3. Rendición de cuentas a la ciudadanía.....	70
2.7. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA 2017-2019.....	71
2.7.1. Líneas Estratégicas.....	72
2.8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	73
2.9. ESTRATEGIAS Y METAS	73
2.10. ÁREA/FUNCIONARIO RESPONSABLE.....	79
2.11. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1: Niveles y Número de Empleados.....	34
Cuadro No. 2 Proporción Empleos Misionales – Empleos Administrativos y/o de Apoyo.....	35
Cuadro No. 3: Dependencias.....	36
Cuadro No. 4: Nomenclatura, Códigos, Grados y Niveles.....	36

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1: Organigrama.....	32
Figura No. 2: Niveles y Porcentaje.....	35
Figura No. 3: Proceso de Comunicación.....	42
Figura No. 4: Campos de actuación de la comunicación en las organizaciones.....	52

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PRESENTACION

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PARA EL EJERCICIO DE UN CONTROL FISCAL DECENTE, EFECTIVO, PARTICIPATIVO Y SOCIAL”, nombre que se le ha dado al **PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019** de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina involucra dos aspectos de gran importancia para la gestión pública como son, por un lado, el accionar del presente y, por el otro, la herencia que se dejará para las nuevas generaciones.

Para consumir estas dos instancias, el papel de la comunicación pública es protagonista de primera línea, ya que con ella se logra dar a conocer las acciones que día a día realiza la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y al mismo tiempo permite registrar una memoria para la historia y así mostrarla como modelo en el ejercicio del control fiscal en el país; y como aportante de elementos de análisis que contribuyan a definir la importancia de estas instituciones en el ordenamiento jurídico del país.

Sin embargo, esto sólo se logrará en la medida en que exista una fusión entre la institución y sus públicos. Por ello, dentro del Plan Estratégico 2017-2019 de la Entidad de control se plantea como uno de los ejes estratégicos el **Promover Prácticas de Buen Gobierno en el Control Fiscal** que tiene como finalidad de afianzar la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas, promoviendo la eficiencia y eficacia administrativa, optimizando la gestión de la información y promoviendo y asegurando los intereses de la comunidad en el marco de la optimización de los

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

recursos público del Departamento Archipiélago. También la visión de la Entidad a 2019 señala que será reconocida como una Entidad pública que **“Salvaguarda el Patrimonio Público como Bien Supremo con un Control Fiscal Decente, Técnico, Efectivo, Legítimo, Moderno, Participativo y Social”** determinan la comunicación como la herramienta imprescindible en el desarrollo de los procesos y procedimientos de la Entidad.

Los estudiosos de la administración moderna, afirman que una visión compartida, en una institución pública “significa que tanto uno mismo, como el resto de quienes formamos el equipo u organización, entendemos lo mismo cuando hablamos de la misma visión. Entonces, todos vamos hacia el mismo lugar.”

De igual forma, la comunicación pública, como elemento estratégico y transversal de los procesos institucionales, tiene la tarea de tender un puente entre el accionar de la Contraloría General del Departamento Archipiélago con las expectativas y derechos de sus públicos, aspectos que la legislación nacional ha puesto de relieve a través de la expedición de normas que garantizan la visibilidad de las Entidades y, principalmente, el acceso a la información que generan estas organizaciones.

Esta información es por definición pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal³; aspecto que “genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.”

³ Artículo 2 Ley 1712 de 2014

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Otro ingrediente de este vasto mundo de la comunicación se ha visto en las nuevas tecnologías de la información, las cuales han ampliado el panorama comunicativo. Actualmente, la Contraloría General del Departamento Archipiélago cuenta con diferentes modos de interrelación de manera virtual, en donde, además del sitio web, las más destacadas son las redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube; las aplicaciones como blogs, chats y foros, entre otros.

Con el presente ***PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019***, en el que se estructura el quehacer comunicativo de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, de la estrategia Gobierno en Línea, el Decreto 103 de 2015 emanado del Archivo General de la Nación, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI), se garantiza a los habitantes del Departamento Archipiélago el derecho a acceder a toda la información pública generada por esta Entidad de control, afianza el compromiso institucional de visibilizar a la Entidad en el concierto nacional, y especialmente legitima la participación ciudadana en el ejercicio del control social.

FRANKLIN GABRIEL AMADOR HAWKINS
Contralor General del Departamento Archipiélago

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





INTRODUCCION

La Comunicación Pública *“inicialmente hace referencia a ese espacio metafórico, que se encuentra al alcance de todos, y que salvaguarda al ciudadano de la opresión del Estado y de la Iglesia, al tiempo que le facilita la libre expresión de sus opiniones, intereses y reclamos”*⁴. Es también transversal porque está presente en todas las actuaciones de los servidores públicos, en sus relaciones con los diferentes sistemas con los que la Entidad interactúa, por tanto, su establecimiento debe generar confianza, tanto en el ámbito interno como externo, y el desarrollo de competencias comunicativas al interior de la Entidad.

En ese sentido, se debe considerar la comunicación como un mecanismo estratégico que busca mostrar la gestión de la Entidad con transparencia y al mismo tiempo propicia la construcción de ciudadanía, fortaleciendo la institucionalidad y la imagen.

La comunicación permite garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas, promover la participación ciudadana en el control de la gestión y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

La comunicación en las Entidades públicas según el MECI debe estructurarse bajo tres elementos:

⁴ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo USAID – CASALS & ASSOCIATES Inc. – Comunicación Pública Estrategias. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). Pág. 5. 2004

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

1. Comunicación Organizacional
2. Comunicación Informativa
3. Medios de Comunicación

Por lo anterior, el presente documento se enmarca en esos tres lineamientos, estableciendo unas variables para lograr un proceso comunicativo eficiente en la Contraloría General del Departamento Archipiélago:

✚ Participación entendida como la medida en que los canales, procesos y criterios de comunicación sean aceptados por la ciudadanía, siendo parte de los procesos institucionales orientados a la promoción de la cooperación ciudadana, ya sea en el ámbito de la deliberación pública, en el desarrollo de una comunicación vertical o en la búsqueda de la transmisión efectiva de las demandas ciudadanas.

✚ Pertinencia en la entrega de la información a todos los públicos objetivos.

✚ Respeto, en términos de brindar adecuado y oportuno flujo de información, manteniendo relación entre las actuaciones de la institución, sus decisiones y el impacto que se tiene en la comunidad.

✚ Servicio al cliente mediante el análisis de las necesidades del destinatario (interno o externo), tratando de conocer sus expectativas y traducirlas en requisitos de calidad, para poder darles satisfacción.

✚ Transparencia en la información, la comunicación y la divulgación.

✚ Veracidad aplicando el suministro de información cierta y contrastable.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago como órgano de control debe asegurar un entorno comunicativo acorde con las necesidades revestidas por la ciudadanía, de ahí que se desprende el presente Plan para la vigencia 2017-2019, bajo el cual se posibilita la participación, la

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

expresión y la relación del capital humano, como proceso permanente para retroalimentar el conocimiento, difundir y socializar todos aquellos aspectos que identifican a la Entidad.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





1. NUESTRA ENTIDAD

1.1. RESEÑA HISTORICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

A partir de la expedición de la Constitución Política de Colombia de 1991 se dio inicio a una nueva etapa en la vida institucional de las Islas, al ser erigidos a la categoría de Departamento. Hasta entonces, el Archipiélago tenía el rango de Intendencia Especial, definida como una repartición territorial gobernada por la nación, desprovista por tanto de todos los elementos propios de la descentralización.

El nuevo entorno normativo dispuso la transformación de las Intendencias y Comisarías en Departamentos y la consiguiente aplicación de todo su régimen organizativo y de transferencia de atribuciones, competencias y recursos que caracterizan a este nivel, una de las cuales es el ejercicio del control fiscal, es así como mediante la Ordenanza No 002 del 28 de Octubre de 1992, la Honorable Asamblea Departamental dispuso la creación de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como Entidad de control del orden Departamental de carácter técnico, dotada de autonomía administrativa, presupuestal y contractual, con la atribución de ejercer la función pública de vigilar la gestión fiscal de las Entidades y de los particulares que manejen fondos o bienes públicos de propiedad de la naciente Entidad Territorial Departamento Archipiélago

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. La Contraloría del Departamento Archipiélago inicio el cumplimiento de funciones a partir del primero (1) de Marzo de 1993.

Mediante Resolución Número 00024 del 17 de Marzo de 1993, “por medio de la cual se entrega una función de control fiscal”, el, en ese entonces Contralor General de la República, Doctor MANUEL FRANCISCO BECERRA BARNEY, ordenó “transferir en su totalidad a la Contraloría del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, sus municipios, Entidades descentralizadas del orden departamental y los particulares o Entidades que manejen fondos o bienes del Departamento...”, las funciones que venían siendo ejercidas por la Contraloría General de la República”.

1.2. MISIÓN Y VISIÓN

1.2.1. Misión

Vigilar la adecuada conservación y buen uso del patrimonio económico, social y ambiental de la comunidad del Archipiélago Insular, liderando la aplicación de técnicas moderadas de Control Integral en cumplimiento de los principios de eficiencia, economía, eficiencia y equidad en un entorno de desarrollo sostenible, con efectivos mecanismos de interacción social, cimentados en los valores y principios de transparencia y honestidad.

1.2.2. Visión

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para el año 2019, será reconocida como una Entidad pública que **Salvaguarda el Patrimonio Público**

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





como Bien Supremo con un Control Fiscal Decente, Técnico, Efectivo, Legítimo, Moderno, Participativo y Social”.

1.3. FUNCIONES

1.3.1. Función Constitucional

✚ Artículo 267ª de la Constitución Política: El control fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o Entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.

La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el control financiero, de gestión y de resultados, fundando en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.

✚ Artículo 209ª de la Constitución Política: 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.

1.3.2. Atribuciones (Artículo 9o. Ley 330 de 1996)

Los Contralores Departamentales, además de lo establecido en el artículo 272 de la Constitución Política, ejercerán las siguientes atribuciones:

1. Prescribir, teniendo en cuenta las observaciones de la Contraloría General de la República, los métodos y la forma de rendir cuentas los responsables de manejos de fondos o bienes departamentales y municipales que no tengan Contraloría e indicar los criterios de evaluación financiera, operativa y de resultados que deberán seguirse.
2. Revisar y fenecer las cuentas que deben llevar los responsables del Erario bajo su control y determinar el grado de eficiencia, eficacia, y economía con que hayan obrado.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

3. Llevar un registro de la deuda pública del departamento, de sus Entidades descentralizadas y de los municipios que no tengan Contraloría.
 4. Exigir informes sobre su gestión fiscal a los servidores públicos del orden departamental o municipal, y a toda persona o Entidad pública o privada que administre fondos o bienes del departamento y municipio fiscalizado.
 5. Establecer las responsabilidades que deriven de la gestión fiscal, imponer las sanciones pecuniarias que sean del caso, recaudar su monto y ejercer la jurisdicción coactiva sobre los alcances deducidos de la misma.
 6. Conceptuar sobre la calidad y eficiencia del control fiscal interno de las Entidades y organismos del orden departamental y municipal bajo su control.
 7. Presentar a la Asamblea Departamental un informe anual sobre el estado de los recursos naturales y del ambiente.
 8. Promover ante las autoridades competentes, las investigaciones penales o disciplinarias contra quienes hayan causado perjuicio a los intereses patrimoniales, departamentales y municipales. La omisión de esta atribución los hará incurrir en causal de mala conducta.
 9. Presentar anualmente a la Asamblea Departamental y a los Concejos Municipales, un informe sobre el estado de las finanzas de las Entidades el departamento a nivel central y descentralizado, que comprenda el resultado de la evaluación y su concepto sobre la gestión fiscal de la administración en el manejo dado a los fondos y bienes públicos.
 10. Proveer mediante concurso público los empleos de su dependencia que haya creado la Asamblea Departamental.
- El incumplimiento de lo prescrito en el artículo 2o., inciso 2o. de la Ley 27 de 1992, es causal de mala conducta.
11. Realizar cualquier examen de auditoría, incluido el de los equipos de cómputo o procesamiento electrónico de datos, respecto de los cuales podrá determinar la confiabilidad y suficiencia de los

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

controles establecidos, examinar las condiciones del ambiente de procesamiento y adecuado diseño del soporte lógico.

12. Realizar las visitas, inspecciones e investigaciones que se requieran para el cumplimiento de sus funciones.

13. Evaluar la ejecución de las obras públicas que se adelanten en el departamento.

14. Auditar el balance de la hacienda departamental para ser presentado a la Asamblea Departamental.

15. Elaborar el proyecto de presupuesto de la Contraloría y presentarlo al Gobernador dentro de los términos establecidos por la ley para ser incorporado al proyecto de presupuesto anual de rentas y gastos.

16. Remitir mensualmente a la Contraloría General de la República la relación de las personas a quienes se les haya dictado fallo con responsabilidad fiscal, para efectos de incluirlos en el boletín de responsabilidades.

Las indagaciones preliminares adelantadas por las Contralorías Departamentales, tendrán valor probatorio ante la Fiscalía General de la Nación y los jueces competentes.

1.3.3. Funciones (Artículo 6. Ordenanza No. 010 de 2001)

Funciones Generales de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Además de las que determinan la Constitución y la Ley se establecen las siguientes:

1. Ejercer el control y vigilancia de la gestión fiscal de los sujetos de control en forma posterior y selectiva, conforme a los principios, sistemas y procedimientos técnicos.
2. Desarrollar las funciones de apoyo necesarias para el buen cumplimiento de la misión institucional.
3. Revisar y fenecer las cuentas que rinden los responsables de cada uno de los organismos sujetos del control.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

4. Establecer las responsabilidades que se deriven del ejercicio del control fiscal, imponiendo y recaudando las sanciones pecuniarias que sean del caso, promoviendo ante las autoridades competentes las investigaciones penales o disciplinarias contra quienes hayan causado perjuicio al patrimonio público.
5. Conceptuar sobre la efectividad del Control Interno de los organismos sujetos del control fiscal.
6. Articular procesos interinstitucionales, que potencien los resultados del control integral y la participación social en el ejercicio del control.
7. Fomentar y desarrollar actividades educativas en los temas relacionados con la misión de la Contraloría que permitan la capacitación de sus servidores públicos, de los entes fiscalizados, y de la comunidad en general.
8. Presentar los informe de la gestión fiscal a las instancias nacionales, departamentales, municipales, a la comunidad, opinión pública y medios de comunicación, en los términos que establecen las normas constitucionales y legales.

1.4. EJES ESTRATEGICOS

1.4.1. Plan Estratégico Institucional 2017- 2019

El Plan Estratégico Institucional de la Contraloría General de San Andrés, correlaciona cinco (5) ejes estratégicos, asociados a los objetivos institucionales y del sistema de gestión de calidad: Fortalecimiento a la Gestión Administrativa, Financiera y Jurídica, Modernización Organizacional, Fortalecimiento Institucional, Promover Prácticas de Buen Gobierno en el Control Fiscal y Coordinación del Control Fiscal Micro y los Procesos de Responsabilidad Fiscal.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





1.4.1.1. Fortalecimiento a la Gestión Administrativa, Financiera y Jurídica

Para desarrollar programas y acciones que fortalecen la Gestión Administrativa, Financiera y Jurídica, éstas se impulsará a través de cinco (5) procesos de la Contraloría Departamental, que son: el proceso de Planeación Institucional, Talento Humano, Gestión Financiera, Adquisición de Bienes y Servicios, y Gestión Documental. Este eje estratégico tiene como finalidad ejecutar responsablemente los recursos humanos, financieros, y físicos con eficiencia y eficacia, mantener y emplear mejoras a instrumentos propios de la Entidad y procurar la defensa de la Autonomía Regional.

1.4.1.2. Modernización Organizacional

Este eje estratégico tiene como finalidad la consolidación y fortalecimiento de los procesos, buscando modelos organizaciones más eficiente y funcionales que conlleva a una mejor capacidad operativa con calidad y logren cumplir las metas misionales de la Contraloría General del Departamento.

Para desarrollar programas y acciones que nos lleva a una modernización organizacional y así cogerle el paso al siglo XXI, el Plan Estratégico de la Contraloría contará con (2) procesos con responsabilidad directa: los proceso de Talento Humano y Planeación Institucional.

1.4.1.3. Fortalecimiento Institucional

Este eje estratégico tiene como finalidad fortalecer la capacidad institucional del Ente de Control, el cual se logrará a través de programas y acciones que conlleva a la Entidad a un mejor posicionamiento e imagen ante la comunidad. Para el cumplimiento y el logro de los objetivos de este eje estratégico, la Contraloría compromete a cuatro (4) procesos ya estandarizados; Evaluación Análisis y Mejora, Participación Ciudadana y el Proceso de Planeación Institucional.

1.4.1.4. Promover Prácticas de Buen Gobierno en el Control Fiscal

Este eje estratégico tiene como finalidad de afianzar la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas, promoviendo la eficiencia y eficacia administrativa, optimizando la gestión de la

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





información y promoviendo y asegurando los intereses de la comunidad en el marco de la optimización de los recursos público del Departamento Archipiélago.

1.4.1.5. Coordinación del Control Fiscal Micro y los Procesos de Responsabilidad Fiscal

Uno de los objetivos corporativos de la Contraloría es ejercer un control fiscal oportuno, en busca de mejorar los servicios prestados, por parte de los entes sujetos de control. Para el cumplimiento y el logro de dicho objetivo, la Contraloría compromete a cuatro (4) procesos misionales: Auditorías, Responsabilidad Fiscal, Administrativo Sancionatorio y Jurisdicción Coactiva.

1.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Fortalecer las competencias del talento humano, a través de programas de formación oportunos y adecuados.
2. Identificar y minimizar los riesgos de los procesos.
3. Disponer de la infraestructura adecuada, para ejercer el control fiscal.
4. Proyectar la Entidad hacia la comunidad, mediante la utilización de los mecanismos de participación ciudadana.
5. Ejercer un control fiscal oportuno, en busca de mejorar los servicios prestados, por parte de los entes sujetos de control.

1.5.1. Objetivos de los Procesos

PROCESO	OBJETIVO
Planeación Institucional	Determinar el direccionamiento administrativo y misional que debe tomar el Ente de Control durante el cuatrienio 2017-2019

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Participación Ciudadana	Reconocimiento de la ciudadanía como principal destinataria de la Gestión Fiscal y como punto de partida y de llegada del ejercicio del Control Fiscal
Auditoria	Desarrollo y aplicación de instrumentos metodológicos que permitan un ejercicio del Control Posterior
Administrativo Sancionatorio	Utilización de los mecanismos legales para sancionar el entorpecimiento de la labor del Control Fiscal
Responsabilidad Fiscal	Optimización del proceso de responsabilidad fiscal, con el fin de evidenciar los causantes del daño patrimonial
Jurisdicción Coactiva	Medición de los resultados del trámite del Proceso Coactivo
Talento Humano	Desarrollar una Gestión Integral del Talento Humano de acuerdo con las necesidades técnicas y administrativas de la Entidad
Gestión Financiera	Gestionar los recursos necesarios para incentivar el normal funcionamiento de la Entidad, controlando su utilización y llevando adecuadamente los registros que permitan la toma de decisiones acertadas
Adquisición de Bienes y/o Servicios	Coadyuvar en el normal funcionamiento de la Entidad, mediante la adecuada adquisición y/o renovación de los recursos físicos, tecnológicos y la contratación de apoyo a la gestión.
Infraestructura	Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura física, tecnológica e informática y de comunicación y transporte necesaria para contribuir con el logro de los objetivos corporativos y misionales de la Entidad
Gestión Jurídica	Llevar a cabo la defensa de la Entidad cuando se presenten demandas judiciales en su contra
Gestión Documental	Administrar y custodiar de manera adecuada, tanto la documentación que se genere internamente, como la que ingresa a la Entidad.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdasai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Evaluación, Análisis y Mejora	Realizar las revisiones internas de rigor a los diferentes procesos de la Entidad, proclive a alcanzar la mejora administrativa deseada
--------------------------------------	---

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

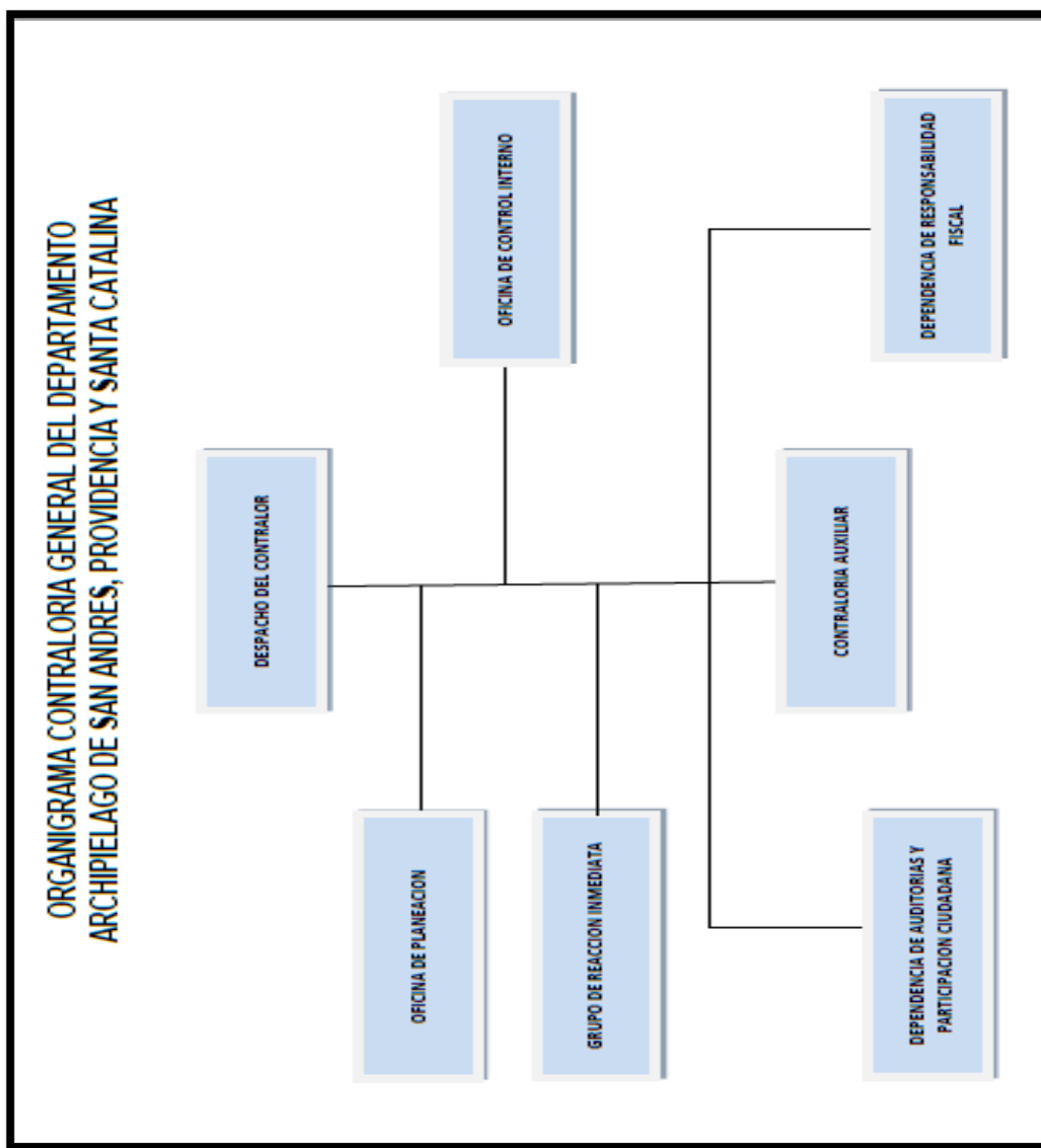




1.6. ESTRUCTURA ORGANICA

1.6.1. Organigrama

Figura No. 1: Organigrama



“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





1.7. DEPENDENCIAS

1.7.1. Perfil de las Dependencias

DEPENDENCIA	FUNCION
Despacho del Contralor	Realizar el direccionamiento de la Contraloría, mediante estrategias de gerencia moderna y participativa que articulen los procesos de planificación, dirección, coordinación y control, tanto de los procesos administrativos como misionales de la Entidad para el ejercicio efectivo del control Fiscal en el departamento Archipiélago
Contraloría Auxiliar	Apoyar al Direccionamiento de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, en especial lo referente a la administración de personal y al apoyo en el control de legalidad
Planeación	Determinar, formular y armonizar los instrumentos programáticos de la Entidad basada en los principios de la administración pública para el cumplimiento de la misión Institucional
Control Interno	Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos
Responsabilidad Fiscal y Cobro Coactivo	Tramitar los procesos de responsabilidad Fiscal y sancionatorios fiscales en términos establecidos por las leyes que rigen la materia, determinando la existencia o no de daños al patrimonio público o la violación de disposiciones que den lugar a la aplicación de sanciones, de conformidad con la ley 42 de 1993
Auditorias y Participación Ciudadana	Coordinar y ejecutar las políticas, estrategias, programas y proyectos relacionados con el ejercicio de la vigilancia fiscal de manera integral

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





	en marco a la revisión y rendición de cuentas y participación ciudadana para evaluar la gestión fiscal de los sujetos de control
--	--

1.8. CONTEXTUALIZACION Y POBLACION OBJETIVO

1.8.1. Nuestro Recurso Humano: Planta de Personal

Actualmente La Entidad la planta de personal está organizada por 25 empleos de conformidad con el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, así:

Cuadro No. 1: Niveles y Número de Empleados

NIVEL JERARQUICO	NUMERO DE EMPLADOS
Nivel Directivo	3
Nivel Asesor	3
Nivel Profesional	10
Nivel Técnico	2
Nivel Asistencial	7
TOTAL	25

Fuente: Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, Contraloría General Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

De los 25 empleados que conforman la Contraloría General del Departamento Archipiélago, el 40% corresponden al nivel profesional, el 28% al nivel asistencial, el 12% al nivel directivo y asesor, respectivamente. El nivel técnico cuenta con el menor número de empleados en tan solo un 8%.

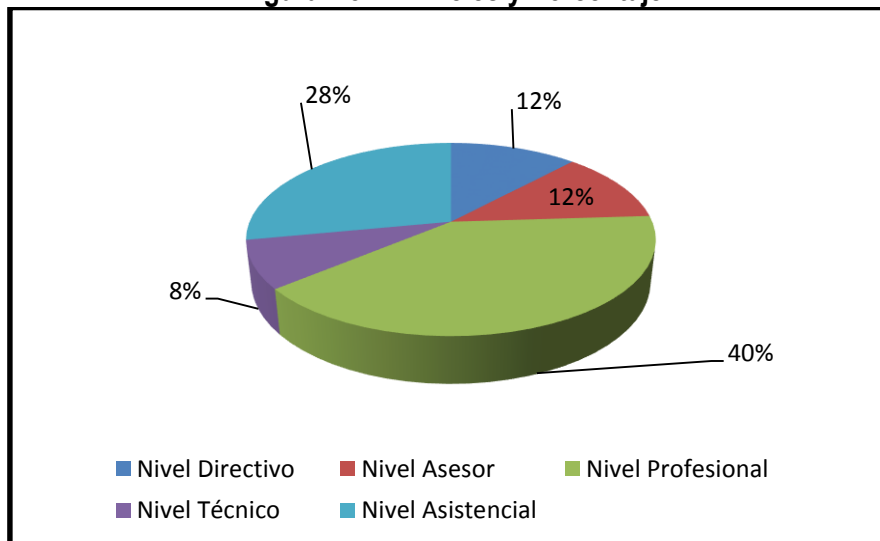
“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Figura No. 2: Niveles y Porcentaje



Fuente: Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, Contraloría General Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

1.8.2. Proporción Empleos Misionales – Empleos Administrativos y/o de Apoyo

Del total de nuestra planta (25 empleados), Once (11) empleados equivalente al 44% desempeñan funciones Misionales; Doce (12), es decir el 48% realizan funciones Administrativas, y Dos (2) transversales o de apoyo.

Cuadro No. 2 Proporción Empleos Misionales – Empleos Administrativos y/o de Apoyo

EMPLEOS ADMINISTRATIVOS	EMPLEOS MISIONALES	EMPLEOS TRANSVERSALES	TOTAL EMPLEADOS
12	11	2	25

Fuente: Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, Contraloría General Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





1.8.3. Dependencias

En la Entidad existen las siguientes seis (6) Dependencias distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro No. 3: Dependencias

DEPENDENCIA	No. DE FUNCIONARIOS
Despacho del Contralor	3
Planeación	2
Control Interno	1
Contraloría Auxiliar	8
Auditoria y Participación Ciudadana –R.I.	8
Responsabilidad Fiscal	3
TOTAL	25

Fuente: Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, Contraloría General Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

1.8.3.1. Nomenclatura, Códigos, Grados y Niveles:

De acuerdo con el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, de la Contraloría General Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, las Nomenclatura, Códigos, Grados y Niveles de los empleos de la Entidad son las siguientes:

Cuadro No. 4: Nomenclatura, Códigos, Grados y Niveles

DESPACHO DEL CONTRALOR					
No. DE CARGOS	DENOMINACION DEL EMPLEO	NIVEL	DEPENDENCIA	CODIGO	GRADO
01	Profesional Universitario	Directivo	Despacho del Contralor	010	07
01	Contralor Auxiliar	Directivo	Despacho del Contralor	035	05

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

01	Jefe de Oficina de Control Interno	Directivo	Oficina de Control Interno	006	03
01	Profesional Especializado	Profesional	Responsabilidad Fiscal	222	09
01	Profesional Especializado	Profesional	Auditorías y Participación Ciudadana	222	07
01	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Asesor	Despacho del Contralor	115	03
01	Asesor	Asesor	Despacho del Contralor	115	01
01	Profesional Universitario	Profesional	Oficina de Planeación	219	03
PLANTA GLOBAL					
No. DE CARGOS	DENOMINACION DEL EMPLEO	NIVEL	DEPENDENCIA	CODIGO	GRADO
02	Profesional Universitario	Profesional	Despacho del Contralor Auxiliar	219	03
04	Profesional Universitario	Profesional	Auditorías y Participación Ciudadana	219	03
01	Profesional Universitario	Profesional	Responsabilidad Fiscal	219	03
01	Técnico Operativo	Técnico	Auditorías y Participación Ciudadana	314	04
01	Técnico Operativo	Técnico	Despacho del Contralor Auxiliar	314	04
01	Secretario Ejecutivo	Asistencial	Despacho del Contralor	425	08
01	Auxiliar Administrativo	Asistencial	Despacho del Contralor Auxiliar	407	07
01	Secretario	Asistencial	Despacho del Contralor Auxiliar	440	06
01	Secretario	Asistencial	Responsabilidad Fiscal	440	06

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

01	Ayudante	Asistencial	Despacho del Contralor Auxiliar	472	05
01	Auxiliar de Servicios Generales	Asistencial	Despacho del Contralor Auxiliar	470	03
01	Conductor	Asistencial	Despacho del Contralor	480	03

Fuente: Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales 2015, ajustado por la Resolución No. 208 de Junio 2 de 2015, Contraloría General Departamental del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2. NUESTRO PLAN

2.1. MARCO LEGAL

La información y comunicación en la Contraloría General del Departamento Archipiélago se debe desarrollar con el cumplimiento de la normatividad relacionada a continuación:

✚ Artículo 20 de la Constitución Política “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)”

✚ Ley 1341 del 30 de junio del 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.”

✚ Ley 1562 del 11 de julio del 2012: Artículo 1: definiciones - "Salud Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo (...)”

✚ Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

✚ Decreto 103 del 20 de enero de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”

✚ Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

✚ Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.” Título 21, capítulo 5 y 6.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

- ✚ Directiva Presidencial 04 del 3 de abril del 2012: Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- ✚ Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016: Plan de austeridad 2016.
- ✚ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental
- ✚ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✚ NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2008 Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✚ NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD NTCGP1000:2009 Gestión de la calidad en el sector público.
- ✚ Documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 “Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea”

Así mismo, la información y comunicación en la CGN se debe desarrollar con el cumplimiento de las orientaciones y directrices presentes en los siguientes documentos:

- ✚ Manual único de rendición de cuentas editado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el DNP y el DAFP con el objetivo de ser la única guía metodológica de las Entidades de la Rama Ejecutiva, tanto del nivel nacional como del nivel territorial, para la formulación e implementación de una estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos acorde con las necesidades y posibilidades de la comunidad y la ciudadanía, en el marco de los lineamientos definidos en la política nacional.
- ✚ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia editada por el DNP con recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.
- ✚ Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el objeto de establecer los lineamientos respecto de los

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos, que se establecen en los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, y el párrafo 2o del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015.

✚ Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales en la cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones define pautas para la elaboración de protocolos de atención en los diferentes canales por los cuales se preste servicio a los ciudadanos-clientes.

✚ Manual Estrategia de Gobierno en Línea editado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

✚ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5854 Accesibilidad a páginas Web, la cual tiene por objeto establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.

✚ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo USAID – CASALS & ASSOCIATES Inc. – Comunicación Pública Estrategias. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). 2004

2.2. MARCO CONCEPTUAL

En los últimos años en Colombia se ha tratado de poner en marcha procesos de concertación social para la movilización mediante el convenio de propósitos colectivos en las Entidades públicas, reconociendo la diferencia y el conflicto y construyendo escenarios de encuentro y participación de la comunidad; para hablar de una comunicación pública como un concepto y como una herramienta para la construcción democrática de sociedad. De esta forma se creó un Modelo de comunicación pública

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

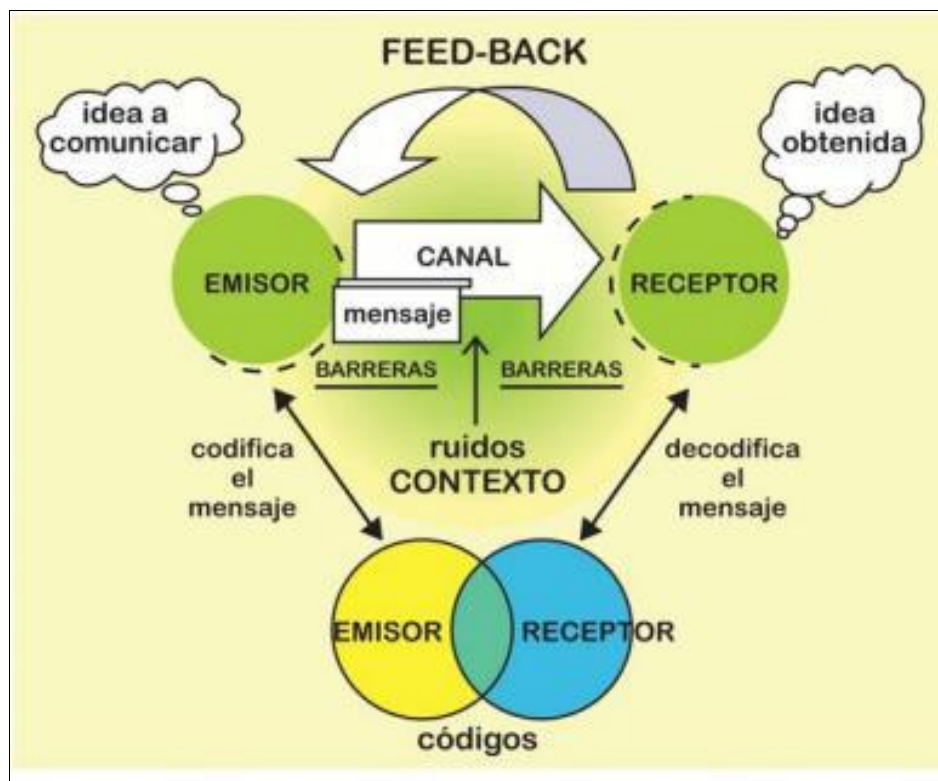




para ser aplicado en proyectos de movilización social y en el diseño de Planes de Comunicación Estratégica.

La comunicación es el medio por el cual la ciudadanía se informa, se involucra y participa sobre las decisiones de las Entidades. La ciudadanía para comprometerse en las propuestas de interés colectivo necesita conocer, informarse para participar en las acciones de Estado y con la participación ciudadana se legitima una gestión equitativa e inclusiva, siguiendo el proceso de comunicación descrito en la siguiente figura:

Figura No. 3: Proceso de Comunicación



“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.2.1. La Comunicación Pública

2.2.1.1. Antecedentes

2.2.1.1.1. El concepto de la comunicación pública

El origen del concepto de la comunicación pública, comporta un proceso histórico que se inicia desde la época medieval, con las enormes restricciones impuestas a la comunicación en nombre de un bien mayor que el individual: el de la religión, la soberanía del príncipe, el privilegio de la nobleza, el orden de la comunidad.

Como señala Denis McQuail (1998), se tenía en poca estima a las virtudes de la comunicación pública a excepción de la comunicación unidireccional originada en la Iglesia y en el Estado, y de las celebraciones públicas del poder y los rituales. En ese sentido, la historia de la comunicación está escrita sobre el antagonismo entre la autoridad establecida y los individuos e intereses colectivos.

Con el surgimiento de la imprenta en la mitad del siglo XVII, se asiste a un profundo cuestionamiento de las restricciones del medioevo, que acompañó la emergencia de principios y prácticas tendientes a la reivindicación del derecho individual de publicar, el derecho de las comunidades a controlar sus comunicaciones, la tolerancia de las diferentes religiones, entre otros. Prácticas que condujeron tanto al inconformismo, como a la reafirmación de la Iglesia y el Estado en su derecho de controlar las declaraciones públicas (McQuail, 1998)

Con la emergencia y consolidación de la industrialización y del proyecto moderno iluminista que llega hasta la segunda mitad del siglo XIX, surgen en concreción, ya en el siglo XX, los conceptos de comunicación pública y de esfera pública, desarrollados por el filósofo alemán Jürgen Habermas, quien encuentra en la esfera pública la expresión de la nueva clase burguesa en su lucha contra el

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

feudalismo. Como lo reconoce el mismo McQuail, a mediados del Siglo XIX la expresión abierta de opiniones ya se había afirmado como un rasgo legítimo y normal de la vida política e incluso como un derecho, especialmente después de la oleada revolucionaria de 1848 en Europa. El espíritu del iluminismo respaldaba con fuerza la necesidad de la educación del pueblo, el debate público racional y también el acelerado avance de la ciencia y el conocimiento.

En este sentido, el término comunicación pública inicialmente hace referencia a ese espacio metafórico, que se encuentra al alcance de todos, y que salvaguarda al ciudadano de la opresión del Estado y de la Iglesia, al tiempo que le facilita la libre expresión de sus opiniones, intereses y reclamos.

Con la entrada de los medios de comunicación masiva, se inaugura un nuevo momento en el desarrollo de la comunicación pública. Momento caracterizado por el avance suspendido por las dos Guerras Mundiales, en las cuales gran parte de Europa experimentó regímenes totalitarios en los que la comunicación se prestó al control y a la manipulación por parte de los gobiernos. A pesar de estos inconvenientes y gracias a los desarrollos al interior de la comunicación misma marcados por el surgimiento del cine y de la emisión, así como a las primeras tecnologías eléctricas de la telegrafía, la telefonía y la radiotelegrafía, la comunicación pública adquirió un desarrollo sin precedente, claro ésta, siempre con el fantasma de la libertad y de la restricción de fondo. Como lo señala McQuail, se descubrió que cada uno de estos medios necesitaba definición legal y algún tipo de reglamentación. Hoy por hoy, el conflicto fundamental entre la actitud de las actividades establecidas y las demandas de una libertad sin restricciones por parte de los medios sigue vigente y marca profundamente el estado de confusión que se ha creado alrededor de las normas que deben aplicarse a la organización y el desempeño de la comunicación, desde el punto de vista de la sociedad.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.2.1.1.2. Comunicación pública y comunicación política

Más allá del ámbito de la libertad de expresión, la comunicación pública también se ha entendido y practicado desde la definición de procesos que permiten colectivizar sentidos y propuestas de partidos, candidatos y gobiernos. Una de las teorías más potentes y permanentes en este sentido ha sido la utilizada como modelo para campañas electorales que se denomina “Two-step-flow”. Su aspecto más significativo es la combinación de medios masivos y comunicación interpersonal para el cambio de conducta. La formulación clásica de “Two-step-flow-process” de Gaudet nace en 1944.

En esencia la noción de two-step-flow está en que la influencia de los medios y los candidatos y los gobiernos actúa en dos etapas: (i) líderes de opinión que absorben la información de los medios masivos, los candidatos o los gobernantes; y (ii) los líderes de opinión pasan la información a sus gentes cercanas vía comunicación interpersonal. Este modelo se sigue usando efectivamente en las campañas políticas: primero se socializa la información a líderes con público propio y legitimidad social, quienes a su vez socializan las ideas a la comunidad de pertenencia o de influencia.

Otro de los autores que entra a definir la expresión comunicación pública, es Ferguson (1998), quien la vincula con los procesos de información e intercambio cultural entre instituciones, productos y públicos mediáticos compartidos socialmente, de amplia disponibilidad y de carácter comunal. Esta definición cubre no sólo los medios tradicionales sino también muchos de los nuevos datos y servicios de comunicación al alcance del público a través de las telecomunicaciones. Tal concepto abarca, a su vez, el dominio de temáticas de interés general cuya comunicación abierta y libre resulta pertinente y legítima. Cuando se señala que un tema pertenece a éste dominio público, estamos ante un reclamo legítimo sobre el derecho de recibir información y también de publicar.

El concepto de comunicación pública actualiza, en síntesis, la lucha de los sujetos por intervenir en la vida colectiva y en el devenir de los procesos políticos concernientes a la convivencia con “el otro” y por participar en la esfera pública, concebida ésta como el

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





lugar de convergencia de las distintas voces presentes en la sociedad. En este sentido, la comunicación pública denota la intrincada red de transacciones informacionales, expresivas y solidarias que ocurren en la esfera pública o el espacio público de cualquier sociedad (McQuail, 1998) En su significado moderno extendido, este espacio designa principalmente los canales y redes de comunicación masiva, y el tiempo y el espacio reservados en los medios para la atención de temas de preocupación pública general.

2.2.1.1.3. La comunicación pública en Colombia

El concepto comunicación pública, como tal, es relativamente nuevo en nuestro medio. Su antecedente más cercano es el “Modelo Macrointencional de Comunicación” construido durante algo más de diez años, entre 1985 y 1999, por el investigador José Bernardo Toro y su equipo de comunicadores en la Fundación Social.

La Comunicación Macrointencionada tiene como propósito central proponer una interpretación de los elementos clásicos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor y del proceso mismo de la comunicación, aplicados a la idea de la movilización social. Las respuestas a las preguntas acerca de cómo interpretar el papel de los medios masivos en la movilización, y sobre todo de cómo relacionar su verdadero poder de incidencia con los procesos organizativos que son los que esencialmente producen esa movilización, se apoyan, en este Modelo, en el principio de las mediaciones formulado por investigadores contemporáneos de la comunicación, según el cual cuando se envía un mensaje al conjunto de la sociedad éste llega a su destinatario final mediado por las interpretaciones de múltiples intermediarios, quienes son los que finalmente le confieren un sentido y lo hacen comprensible y aprehensible para ese destinatario final. De allí la idea de la reedición (Toro, 1991), que parte de asumir que nadie reproduce ni multiplica un sentido en forma mecánica sino que lo apropia y al hacerlo lo convierte en su propio contenido; y por consiguiente es autónomo en la generación de su mensaje y en su articulación y la de su público a la movilización.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Otros aportes significativos del Modelo Macrointencional son la diferenciación entre quien asume la decisión de poner en marcha la movilización mediante su voluntad política y la provisión de los recursos necesarios (productor Social) y quien hace la movilización propiamente dicha desde el punto de vista técnico y comunicacional (editor Social), y la aplicación del concepto de red como motor estructural de la movilización.

Pero fue en 1999, a raíz del terremoto que sacudió al eje cafetero colombiano, cuando por primera vez se aplicaron estas ideas a un proceso importante y significativo de movilización social, encaminado, en este caso, a dotar a la reconstrucción de la zona afectada por la catástrofe de una estrategia de comunicación y movilización capaz de generar sentido de pertenencia de los damnificados con respecto al proceso y de articular un sentido coherente para que el país y el mundo se enteraran de lo que allí estaba sucediendo. Y fue la Corporación Viva la Ciudadanía la institución encargada de aplicar este Modelo a través de un contrato de Gerencia del Proyecto de Comunicación de la Reconstrucción con el Fondo para la Reconstrucción y Desarrollo Social del Eje Cafetero FOREC.

En la ejecución de este proyecto durante sus dos años de duración surgieron nuevas preguntas, esta vez relacionadas con el carácter político de la movilización, la inclusión de nuevos actores, el papel central de la información en la formación de una opinión pública ilustrada, y la apropiación de nuevas herramientas como la pedagogía ciudadana y el periodismo público. Entonces se establecieron nuevos paradigmas y la idea de la macrointención dio paso a la de la construcción de bienes públicos y colectivos.

Finalmente, de lo que se trata es de poner en marcha procesos de concertación social para la movilización mediante la creación de consensos y la negociación de propósitos colectivos. Y para lograrlo es preciso desentrañar las claves de la manera como la sociedad se comunica y articula imaginarios potentes de transformación de su realidad,

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





reconociendo la diferencia y el conflicto y construyendo escenarios de encuentro, de concertación y de participación. A partir de este momento se empezó a hablar de la comunicación pública como un concepto y como una herramienta para la construcción democrática de sociedad y para la planeación estratégica de la comunicación en las organizaciones, y se creó un Modelo de comunicación pública para ser aplicado en proyectos de movilización social y en el diseño de Planes de Comunicación Estratégica, que pueden ser de carácter organizacional, corporativo, informativo o de interacción comunicativa (movilización)

2.2.1.2. Modelo de comunicación pública organizacional e informativa para Entidades del Estado (MCPOI)

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 organizacional⁵ 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 para la interacción (rendición de cuentas) y la comunicación organizacional.

A continuación se describen los campos de actuación en los cuales se inscribe y actúa el MCPOI⁶:

⁵ Unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. Tomado de <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>. 2017

⁶ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo USAID – CASALS & ASSOCIATES Inc. – Comunicación Pública Estrategias. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). Pág. 26. 2004

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





2.2.1.2.1. Aspectos relevantes del Modelo de Comunicación Pública

El MCPOI⁷ propone unas líneas de enfoque para la construcción del plan y sobre ellas es que se trabajará, conforme a distintos ejes temáticos.

APERTURA



Disposición para recibir información que ingresa a la Entidad, con el fin de retroalimentar los distintos procesos. Esta línea se ampara en los artículos 2 y 40 de la Constitución Política, según los cuales *“Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político y en las decisiones que lo afectan”*.



Receptividad: Mecanismos a través de los cuales la Entidad está abierta a la comunidad, a través de acciones concretas.
Actitud de Servicio: Amabilidad, sencillez, disposición, calidez.

INTERLOCUCIÓN



Capacidad de construir sentido compartido, abiertos al diálogo.



Visión compartida: Los servidores públicos asumen que son parte de un sistema que tiene una misión que cumplir, a la cual están contribuyendo con los roles emprendidos.

Trabajo colaborativo: Contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo.

⁷ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo USAID – CASALS & ASSOCIATES Inc. – Comunicación Pública Estrategias. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). Pág. 52. 2004

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





Sistematización: Transformar el saber en conocimiento, implementando métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información que permitan dar publicidad a las actuaciones de la Entidad.

Socialización: Disponer de lineamientos necesarios para conocer y dimensionar la labor de la Entidad con el proyecto misional.

VISIBILIDAD



Generar confianza y construir la idea de lo público, sentido de pertenencia, de esta forma se evidencia que la Entidad es de la comunidad.



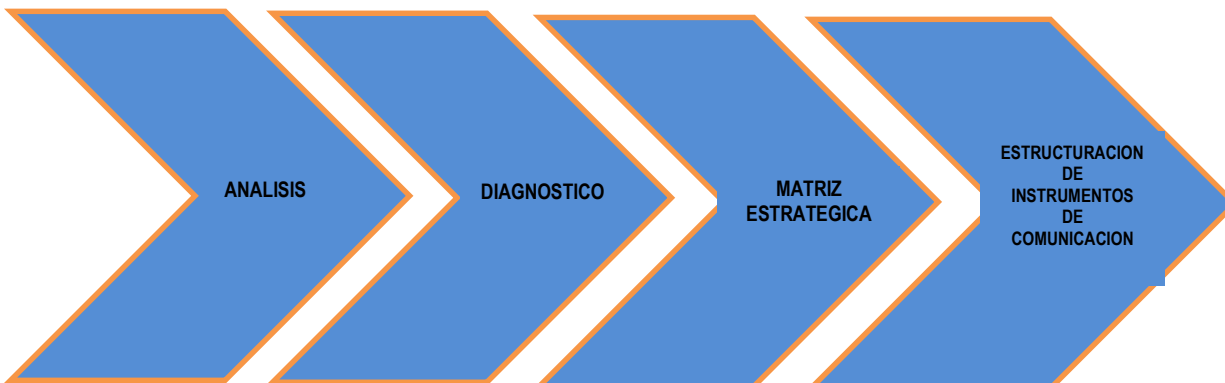
Publicidad: Involucrar a los ciudadanos en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública; socializando la gestión administrativa para hacerla más transparente y visible.

Posicionamiento: Convertirse en punto de referencia para la comunidad.

Los factores de mayor relevancia a tener en cuenta para la construcción del plan van relacionados en cumplir los lineamientos de la cultura de planeación estratégica de la Entidad, de aportar mejoras a la gestión de la Entidad logrando motivar al talento humano para que se fortalezca a su vez la comunicación en todos los niveles, delineando el trabajo bajo la siguiente base:

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





- MISION
- VISION

- EVALUACION
DEL ESTADO
DEL PROCESO

- ESTRATEGIAS
- ACCIONES
- OBJETIVOS

- MANUAL DE
IDENTIDAD
CORPORATIVA
- PROCEDIMIENTOS
O MANUALES DE
COMUNICACIONES
(ACTIVIDADES,
TAREAS Y PASOS)
- PLAN DE
COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA

2.2.1.2.2. Campos de actuación

El Modelo General de comunicación pública desarrolla una clasificación de los campos de actuación de la comunicación en las organizaciones (Jaramillo, 2000). Esta clasificación, como se aprecia en la Ilustración 22, parte de imaginar un gran cerebro en el cual se gestan y gestionan los procesos comunicativos, conformado por cuatro grandes lóbulos o cuadrantes, que a la vez corresponden a cuatro especializaciones de la práctica comunicativa en las Entidades: la comunicación corporativa, la comunicación informativa, la comunicación para la interacción y la comunicación organizacional:

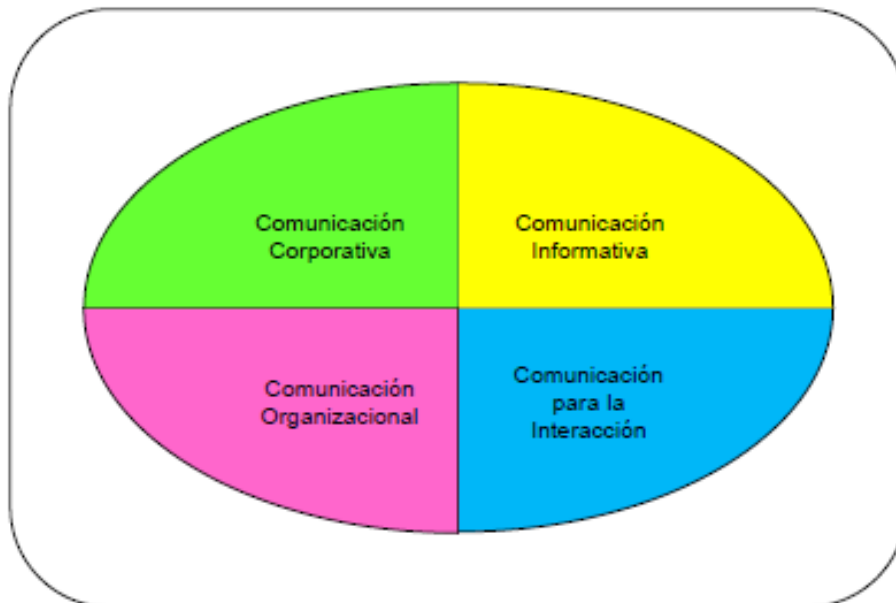
“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Figura No. 4: Campos de actuación de la comunicación en las organizaciones



Fuente: JARAMILLO, Juan Carlos. “Comunicación Publica y Movilización Social”

El MCPOI define su actuación en dos de estos escenarios, la comunicación organizacional y la Comunicación informativa y propone un enfoque para la práctica de la Rendición de cuentas a la sociedad. Los otros dos escenarios: la comunicación corporativa y la comunicación para la interacción (movilización social), podrán ser abordados por aquellas Entidades interesadas en la totalidad del tema comunicacional desde éste mismo marco conceptual de la comunicación pública o desde cualquiera otro marco conceptual y metodológico de carácter estratégico, que les garantice una adecuada gestión en ambos campos para el logro de sus propósitos misionales.

✚ A continuación se describen los campos de actuación en los cuales se inscribe y actúa el MCPOI:

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

✚ **Comunicación organizacional:** es el 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 acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la Entidad envía hacia la sociedad, señales que, inevitablemente, revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad.

✚ **Comunicación informativa:** es el campo de actuación de la comunicación pública que busca garantizar que las Entidades se expresan frente a la sociedad y le comuniquen su relato; escenario comúnmente asociado a los medios de comunicación y de manera más específica al periodismo, en el que se juegan la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida hacia la sociedad y donde operan el manejo de medios y las oficinas de prensa.

✚ **Rendición de cuentas a la sociedad:** es un campo 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. El principio de esta forma de Rendición de Cuentas parte de entender que toda práctica administrativa se define dentro de parámetros de encomienda y dirección con un amplio rango de gobierno. Y esa encomienda y dirección, en el caso del sector público, derivan del voto programático, en la medida en que el ciudadano es finalmente el mandante que aprueba una propuesta de gobierno o que ha aprobado un gobierno en cuyo marco se constituye la institucionalidad pública en su totalidad.

Así las cosas, rendir cuentas directamente al mandante es un acto político que responde al derecho deber que tiene el ciudadano de exigirle al administrador público que muestre el resultado de su gestión. De esta manera, la Rendición de Cuentas a la sociedad contiene un alto componente ético

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

que concierne a categorías como la responsabilidad y la transparencia y un innegable componente político que tiene que ver con la justicia y el reconocimiento de la obligación que compete al servidor público de establecer relaciones comunicativas claras y eficaces con la sociedad. Rendir cuentas implica, entonces, evidenciar la gestión y supone reconocer la obligación de demostrarla y justificarla durante el tiempo de su vigencia y no solamente al finalizar el mandato, es decir, de mostrarla de manera pública y permanente.

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. Objetivo General

Establecer la estrategia por medio de la cual la Contraloría General del Departamento establece los canales de comunicación para que la información llegue oportunamente a cada uno de los usuarios garantizando que la divulgación, difusión y promoción sean efectivas y oportunas.

2.3.2. Objetivos Específicos

1. Mediante los canales de comunicaciones permitir la interacción con las audiencias y usuarios para que estén al tanto de las informaciones generadas por la institución.
2. Estimular a los medios de comunicación y a los periodistas a sostener un diálogo permanente con las directivas de la Contraloría General del Departamento, con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación de los medios masivos y generar la confianza que garantice la divulgación de los contenidos emitidos por la Entidad.
3. A través de la información en los medios se permitirá ir mostrando los avances y resultados en las auditorías para que se tenga el conocimiento de la gestión realizada.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Una Entidad que ha estado presente durante 25 años en el ejercicio del control fiscal del país, debe ser un organismo departamental líder y ejemplo para Colombia, y esa es la meta que se propone la Contraloría General del Departamento Archipiélago en el desarrollo de su Plan Estratégico Institucional 2017-2019. En este propósito, la comunicación pública es el motor que impulsa y visibiliza el accionar del ente de control.

Este papel protagónico de la comunicación pública está definido en las nuevas teorías de la administración, como un proceso estratégico y transversal de las organizaciones estatales.

Estas características de la comunicación en las organizaciones las explica el estudioso de la comunicación, Juan Camilo Jaramillo L: “cuando socializamos, interactuamos, nos comunicamos. Por lo tanto, la comunicación es en esencia social”⁸ y ella actúa para construir bienes públicos, incidir en la agenda pública, comunicar a la sociedad y generar sentido compartido.

Considerando que la Contraloría General del Departamento Archipiélago ejerce de manera efectiva y transparente la vigilancia de la gestión fiscal de sus sujetos de control y particulares que manejan fondos o bienes del Estado, vinculando a la comunidad en el control de los recursos públicos, su labor implica una relación inherente con esa comunidad, lo que hace indispensable la creación y/o fortalecimiento de los canales permanentes de comunicación. Así mismo, requiere dar a conocer su gestión, divulgando sus servicios con el objetivo de crear credibilidad en las diferentes líneas de acción.

Por lo anterior y para hacer efectiva la Estrategia Comunicacional se hace necesario crear un Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa con el que la Entidad pueda informar, conectar y

⁸ JARAMILLO Juan C. Propuesta General De Comunicación Pública, vista en: http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy_manag_bus_rev/2012/Vol3/Nro2/1-SM17-11-full.pdf

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

motivar a sus públicos sobre su labor, así como escuchar y canalizar sus necesidades e iniciativas, para ejecutar acciones que permitan mejorar los programas y las políticas en la Contraloría General del Departamento Archipiélago y donde el modelo de actuación de la Entidad se pueda desplegar.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago en el marco del Plan Estratégico Institucional 2017-2019 definió el cumplimiento de las metas de participación ciudadana, el diseño, elaboración y aplicación del Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa mediante el cual se definirá la estrategia comunicativa de la Entidad durante este periodo.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago como Entidad comprometida con la comunidad mediante un plan de comunicaciones permitirá que todas sus actuaciones auditoras y de participación logren llegar a toda la comunidad con el desarrollo de actividades que fueron identificadas en el siguiente:

2.4. DIAGNOSTICO

La Entidad en el año 2011 fue certificada en Calidad por parte del ICONTEC lo cual permitió cumplir la normatividad ISO 9001, y de manera continua la Contraloría Departamental se propuso en ser más efectiva en el cumplimiento de las actividades misionales, lo que permitió contar con un profesional que se encargue de manejar el área de las comunicaciones y evidenciar las necesidades comunicativas.

Mediante este ejercicio la Entidad determinó que para poder realizar una eficiente tarea comunicativa, cada vigencia deberá contratar un profesional en comunicación social y periodismo, quien será el

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

encargado de hacer cumplir las funciones comunicativas que queden identificadas en el presente Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa.

Los usuarios buscan información de la Entidad ingresando al portal web institucional www.contraloriasai.gov.co, en el cual ingresan a diario muchas personas, ya sea para conocer información meramente noticiosa, o para revisar los procesos contractuales que adelanta la Entidad, así como los resultados de auditorías. Este medio, que en la actualidad es muy oportuno, necesita cambios de imagen, debe mejorarse la interfaz de la plataforma con el fin de que sea más fresco y esté a la vanguardia de los principales portales institucionales en el país y en el departamento.

Cada vez son más los medios de comunicación que se fundan en el departamento archipiélago y podemos evidenciar cómo se ha presentado un crecimiento en medios alternativos de prensa escrita (periódicos y revistas), así como emisoras (programas de radio) y páginas web, lo que aumenta el nivel de oportunidades para que los actos y eventos que se realicen, por parte de la Contraloría, sean de interés para todos los medios, teniendo como fin comunicar a la comunidad.

En la última década, los cambios tecnológicos han permitido la interacción entre la ciudadanía y las Entidades a través de las redes sociales, es por ello que cada vez se hace vital que las Entidades cuenten con este mecanismo de información como un canal de retroalimentación directa entre la Entidad y los habitantes de las islas; cada vez son más las personas que se valen de las redes sociales para informarse, por lo que se hace vital lograr tener mayor conectividad en estos medios, que para el caso de la Contraloría General del Departamento, ya se están utilizando.

Son tres las redes sociales que actualmente utiliza la Entidad, entre las que se encuentran:

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Facebook, que es la de mayor impacto entre los usuarios; por este canal se publican fotografías, invitaciones, comunicados y artículos que se emiten en cada jornada, esta red mantiene un estrecho vínculo con la población.

Twitter es la red social en la cual se publican informaciones cortas, titulares de prensa y link de noticias, es la red que mantiene informados de primera mano a los medios de comunicación que siguen a la institución, así como otras Entidades públicas y funcionarios; el twitter permite un mayor alcance de la noticia, ya que esta red mantiene un segmento especializado.

YouTube es un canal que permite que los hechos e informaciones que contengan contenidos audiovisuales puedan ser emitidos a un segmento de la población que sigue este tipo de redes, por medio del cual se pueden publicar contenidos que posteriormente son utilizados por los medios de comunicación y por la misma comunidad con el fin ampliar nuestra información.

Según el diagnóstico, se logró establecer que es baja la interacción de la comunidad con estos medios, por lo tanto debe ser prioritario lograr conseguir una mayor actividad teniendo como presente que con las redes sociales se busca una mayor inmediatez en la comunicación con el público externo.

Otros medios de comunicación interna, que merecen mayor atención, son la Intranet. Con esta se puede dar a conocer a todos los funcionarios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago la información interna que no es objeto de comunicarla a públicos externos, así también se puede mejorar el mural con el fin de colgar circulares y formatos que sean de importancia para públicos exteriores e interiores, que a fin puedan interesarse en algún proceso en particular.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago, como una institución de control, de manera oportuna debe estar interactuando directamente con la comunidad, por ello se hace indispensable

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

activar los mecanismos de participación ciudadana como las audiencias de rendición de cuentas y participación social. Para este proceso es fundamental contar con el respaldo de las Juntas de Acción Comunal, las cuales mantienen un trabajo de la mano con la ciudadanía, tratar de generar espacios con las poblaciones permitirá que la Entidad conozca muchas de sus preocupaciones, dificultades y necesidades más apremiantes, este mecanismo puede ser eficaz al ser contrastado con las inversiones que se realizan en cada segmento de la población, este recurso permite involucrar a los ciudadanos en los procesos que atañen sus espacios de convivencia y se puede lograr en ellos ser actores activos ante el organismo de control.

Los medios de comunicación los hay masivos, tales como la televisión, la prensa, la radio, el internet, entre otros; y los hay también interpersonales como los chats. En el Departamento Archipiélago circulan y hacen presencia los siguientes medios:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	
ESCRITOS	
PERIÓDICOS	PERIODICIDAD
The Archipiélago Press	Semanal
Frontera Azul	Quincenal
El Extra	Semanal
El Correo	Quincenal
El Isleño	Quincenal
The Caribbean Post	Semanal
REVISTAS	PERIODICIDAD
San Andrés News	Mensual
Zona Turística	Mensual
Revista Welcome	Mensual
RADIO Y TELEVISIÓN	FRECUENCIA

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Radio Nacional de Colombia	99.5 FM
Radio Cadena Nacional RCN La Radio	910. AM
Caracol Radio	1260. AM
Good News Radio	102.5 FM
Tele Islas	Canal 7
TV Isla	Canal 4 (Cable)
Rumba Stereo	100.5 FM
Tropicana Stereo	97.5 FM
Archipiélago Marina Stereo	94.5 FM
Radio Cristiana Stereo	92.5 FM
Etnical Radio Comunitaria	88.9 FM

En materia de comunicaciones son varias las acciones que se adelantaran con el fin de posicionar a la Entidad en los titulares diarios de prensa, mantener la imagen de la Contraloría General del Departamento Archipiélago como un organismo serio e independiente, y capaz de lograr resultados que vayan cumplan los fines sociales del Estado.

Partiendo de los hallazgos mencionados en el diagnóstico hecho, se encuentran unas necesidades puntuales que se deben afrontar:

1. Generación de estrategias de atracción de todos los públicos objetivo para que sean multiplicadores de nuestra gestión y se visibilice nuestra gestión.
2. El establecimiento de vinculaciones con el entorno, empresas e instituciones, para dar más valor ante la sociedad, los resultados alcanzados en las auditorías realizadas.
3. El fortalecimiento de la imagen y del posicionamiento de la Entidad como un referente de transparencia y eficiencia ante la comunidad.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

4. La fidelización y el reforzamiento de los lazos con todo el público objetivo, para que sean potencializadores de la imagen de la Entidad.
5. La optimización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En los últimos años se ha producido una verdadera revolución en el sector de la comunicación, debido a la aparición de nuevos instrumentos de comunicación interactiva, y a la potenciación de los contenidos audiovisuales.
6. La necesidad de coordinar todos los canales de comunicación y promoción en materia de comunicación corporativa.

2.5. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

2.5.1. Lineamientos Generales

- ✚ La Comunicación Pública, como proceso estratégico dentro de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, estará dirigida a generar una visión compartida sobre la ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2017-2019.
- ✚ Es un eje organizacional estratégico y transversal, orientado a posicionar la imagen institucional de este organismo de Control.
- ✚ La Comunicación Pública en la Contraloría General del Departamento Archipiélago, como herramienta de interlocución entre los servidores públicos, los sujetos de control y la comunidad debe responder al principio de máxima publicidad.
- ✚ La divulgación de la gestión institucional deberá responder a criterios de publicidad, transparencia, buena fe, no discriminación y uso de un buen lenguaje.
- ✚ El vocero único ante los medios de comunicación será el Contralor General del Departamento, quién podrá autorizar expresamente a funcionarios de la Entidad para que lo apoyen en temas técnicos

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

y específicos. La información que se socialice sobre la gestión de la Entidad a través de los medios de comunicación solo se podrá realizar con la autorización del Contralor General del Departamento.

✚ La comunicación de la Entidad será fluida desde los procesos internos hacia todos los públicos garantizando que información sea fidedigna ante la ciudadanía y especialmente en las Rendiciones de cuenta permanentes del Organismo de Control.

✚ La gestión liderada por el Contralor General del Departamento con sus equipos de trabajo en las diferentes dependencias generará información para los funcionarios y la comunidad, para lo cual desde la Asesoría, Producción, Diseño, Implementación y Manejo de las Comunicaciones, internas y externas, de la Entidad se estructurarán sistemas que permitan la difusión oportuna y confiable.

✚ Desde comunicaciones se promoverá el buen uso y desarrollo de las acciones de divulgación pertinentes. Ninguna pieza gráfica o publicación podrá ser divulgada sin el visto bueno desde la Asesoría, Producción, Diseño, Implementación y Manejo de las Comunicaciones, internas y externas, de la Entidad.

✚ En cuanto a la Rendición de Cuentas la Contraloría General del Departamento Archipiélago se estructurará aplicando la metodología de las Entidades líderes en este tema.

✚ La periodicidad de la información que emita la Contraloría General del Departamento Archipiélago se determina respecto al cumplimiento de las metas señaladas, en los planes y programas establecidos en la Entidad, para lo cual se realizarán boletines informativos, ruedas de prensa, entrevistas con los medios, audiencias públicas, foros, chat, entre otros.

✚ Es de anotar que la divulgación y socialización de la gestión institucional es un activo de la comunidad, por lo cual se accederá a los medios de comunicación, previo plan de medios y en los diferentes canales sociales que permitan entregar de manera oportuna y eficiente esta información.

✚ El uso de las redes sociales, como elemento de capital importancia en la interacción humana moderna debe facilitar el diálogo permanente que asegure una visibilidad de la Contraloría General del Departamento Archipiélago y que asegure la transparencia en la gestión institucional.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





La operatividad de este Plan Institucional de Comunicaciones Interna y Externa se materializa con la ejecución de los planes operativos anuales.

2.6. CAMPO DE ACCIÓN

La comunicación pública en la Contraloría General del Departamento Archipiélago se desarrolla en tres ámbitos: la comunicación interna, la comunicación informativa y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

2.6.1. Comunicación Interna/Organizacional

Comunicación Interna u organizacional se define como el 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 misional⁹.

Para la Contraloría General del Departamento Archipiélago esta primera instancia es de vital importancia porque con ella se estructura relaciones dinámicas entre las diferentes dependencias y jerarquías que permiten socializar el accionar de la Entidad; así como identificar y apropiar el direccionamiento estratégico de la Entidad y empoderar en cada servidor público las políticas y lineamientos institucionales.

De la misma forma, las diferentes estrategias comunicativas buscan promover la identidad corporativa de la Contraloría General del Departamento Archipiélago que se resume en el eslogan adoptado para esta vigencia “Control fiscal decente, efectivo, participativo y social 2017-2019”.

⁹ USAID-CASALS & ASSOCIATES, Comunicación Pública Estrategias – Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). Pág. 68 Año 2004

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





El desarrollo de las estrategias en este campo de acción, también busca genera una cultura institucional colaborativa, con sentido de rectitud y transparencia que proyecte a la Contraloría como un organismo de control coherente y ejemplo en la estructura nacional.

2.6.1.1. Públicos – Grupos de Interés. Público Interno:

Servidores Públicos: Contralor General del Departamento, grupo directivo, profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares de servicio y conductores, entre otros.

2.6.1.2. Canales de Comunicación y Estrategias

2.6.1.2.1. Cartelera

Definido por la Real Academia de la lengua como: el armazón con superficie adecuada para fijar los carteles o anuncios públicos. En comunicaciones la **Cartelera** es una herramienta cuya finalidad es informar de manera atrayente, y como complemento a otros medios de información y de comunicación como los boletines, las circulares, la publicidad, los medios audiovisuales, la fotografía y la comunicación interpersonal (cara a cara)¹⁰.

El término cartelera se utiliza para denominar a aquellas estructuras colgantes que se ubican normalmente en paredes o en espacios bien visibles en las cuales se colocan avisos, notificaciones, fechas para que la gente interesada este al tanto de los datos transmitidos¹¹.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago cuenta con varias cartelera distribuidas en la sede. Cumplen funciones de información de interés general, de notas de la caja de compensación familiar, notificaciones legales e informaciones de las dependencias, entre otros.

¹⁰ <http://cartelera-sepm.blogspot.com.co/p/sistemas-de-cartelera-conceptos.html>

¹¹ Definición ABC <http://www.definicionabc.com/comunicacion/cartelera.php>

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Para potencializar esta herramienta comunicativa, la Contraloría General del Departamento Archipiélago, a través de la Asesoría, Producción, Diseño, Implementación y Manejo de las Comunicaciones, internas y externas, de la Entidad, las reubicará y reclasificará.

2.6.1.2.2. Comités

Reuniones periódicas que realiza distintas dependencias de la Entidad, 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.

2.6.1.2.3. Comunicaciones directas

Escritos como: cartas, oficios, correos electrónicos internos, circulares, 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.

La elaboración de estos documentos debe ajustarse a lo que al respecto preceptúan tanto al Programa de Gestión Documental, Procedimiento de Comunicaciones, Instructivo de Elaboración de Documentos, Procedimiento de Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros adoptado mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

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

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





puede compartir contenidos con la comunidad digital: Notas, boletines, anuncios, fotos, videos, url (enlaces) y mensajes instantáneos.

2.6.1.2.4. Intranet

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 la noticias de la comunidad en temas de interés general. El desarrollo y administración de su infraestructura y plataforma es responsabilidad del área de Sistemas y su actualización se hace conforme lo referido en el proceso de calidad de la dependencia.

2.6.1.2.5. Mensajería instantánea

2.6.1.2.6. Oficinas y puestos de trabajo

2.6.1.2.7. Servicio de atención telefónica

2.6.1.2.8. Sitio web [www. http://contraloriasai.gov.co](http://contraloriasai.gov.co)

2.6.1.2.9. Talleres y charlas de capacitación para los funcionarios

2.6.2. Comunicación Externa/Informativa

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, es decir, se encarga de gestionar la imagen que la Entidad quiere proyectar. Cabe resaltar que las

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgsdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se convierten en el insumo fundamental para la mejora de los procesos misionales de la Entidad.

2.6.2.1. Públicos – Grupos de Interés. Público Externo

Este campo de acción tiene como público objetivo a los sujetos de control, Medios de Comunicación, Gobierno Departamental, Asamblea Departamental, Comunidades Organizadas (Veedores, Miembros de Juntas de Acción Comunal) Organismos No Gubernamentales-ONG- Entidades Gubernamentales afines, Auditoría General de la República, Comisión Regional de Moralización, Comunidad del Archipiélago, Instituciones Educativas (Contralores Escolares).

2.6.2.2. Canales de Comunicación y Estrategias

2.6.2.2.1. Boletín electrónico (Newsletter)

2.6.2.2.2. 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, con consecutivo y en la plantilla dispuesta para ello. El boletín se redacta en un lenguaje similar al utilizado en el reportaje o la crónica yendo al punto concreto de la información con datos que enganchen e interesen al medio/periodista, siendo la fuente principal el área que origina la noticia y su envío debe ser autorizado por el (la) Contralor (a) Departamental.

2.6.2.2.3. Correos electrónico institucional

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.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.6.2.2.4. Informes especiales

Escritos producto de investigaciones detalladas, con formas diversas de exponer los hechos y la manera en que impacta a la comunidad. Se basan en información suministrada por la dependencia de la Entidad que la origina, quien revisa el informe para aprobación de el (la) Contralor (a) Departamental. Dichas publicaciones pueden ser dadas a conocer a través de ruedas de prensa, cuya realización coordina la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.

2.6.2.2.5. Publicaciones oficiales

Diseño, preparación, diagramación y armada de libros, revistas, manuales, plegables, folletos, cartillas, afiches, volantes y, en general, y artículos de merchandising (separadores de libros, botones, carpetas, bolígrafos, pines, etc.).

2.6.2.2.6. Redes sociales (Twitter-Facebook)

Difusiones hechas a través de un mensaje corto. Se convoca a una rueda de prensa, mesa de trabajo, evento o actividad en la cual participa la Entidad. También es una comunicación o información adicional, para anunciar el envío de un boletín, comunicado, informe especial o para multiplicar información de interés para la comunidad.

2.6.2.2.7. Ruedas y conferencias de prensa

Convocadas por el (la) Contralor General del Departamento o quien él delegue, con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones que genera un documento escrito (boletín) sobre el tema objeto de la rueda de prensa, el cual se entrega durante el desarrollo de la misma.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.6.2.2.8. Sitio web [www. http://contraloriasai.gov.co](http://contraloriasai.gov.co)

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 Entidad 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. La actualización de la página debe hacerse conforme a lo establecido en el proceso de gestión de calidad del área de Sistemas.

2.6.2.2.9. 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 General del Departamento Archipiélago 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 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. La responsabilidad del desarrollo de esas actividades recae en la dependencia que los organiza. El (a) Contralor (a) Departamental brinda apoyo técnico (diseño de material a exponer, grabación en video y/o fotografía y presentación) y convoca a los medios de comunicación, siempre que ello proceda.

A través de estos medios y canales de comunicación, se amplían y diversifican las oportunidades de comunicación y cualquier escenario resulta propicio para que la Contraloría difunda mensajes, sin embargo, se hace propicio para la efectividad del plan, trabajar con aliados estratégicos del Gobierno, de organizaciones o sociedades privadas y/o de los medios de comunicación, con el fin de desarrollar proyectos conjuntos que ayuden a fortalecer la imagen de la Entidad como ente de control y crear confianza y credibilidad ante la ciudadanía.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Los elementos claves para el fortalecimiento de esas relaciones son:

1. Mantener permanentemente informados a cada uno de estos aliados sobre las actividades, eventos, normas, proyectos y políticas de la Entidad.
2. Difundir aquellos programas, proyectos y políticas que se trabajen conjuntamente.
3. Abrir canales de comunicación que permitan la participación permanente de estos aliados sobre asuntos relacionados con el sector.

2.6.3. Rendición de cuentas a la ciudadanía

“Campo derivado de la comunicación informativa, específico de las Entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de las acciones comunicativas fundadas en el precepto constitucional de la publicidad”¹².

El desarrollo de la rendición de cuentas, proceso permanente, tiene a su vez momentos específicos y reglados como la audiencia pública, la cual debe responder a esos parámetros, actividad que la Contraloría General del Departamento Archipiélago desarrollará a través de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana con el apoyo de la Asesoría de Comunicaciones.

Por lo anterior, todas las acciones comunicativas reseñadas en el campo de la comunicación informativo, además deben llevar valor de hacer visible la gestión, ya que “contar e informar lo que se está haciendo, el directivo y el gobernante nos solamente informa de los resultados de su gestión, sino que demuestra que no la ha estructurado en su beneficio personal. Cuando se es visible se genera confianza y se construye por consiguiente la idea de lo público, de que la Entidad es de la Comunidad”¹³.

¹² USAID-CASALS & ASSOCIATES, Comunicación Pública Estrategias – Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). Pág. 68 Año 2004

¹³ *Ibidem*.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

Es un acto anual consistente en la presentación de un informe que resume lo más destacado de la gestión institucional. El acto es dirigido por el (la) Contralor General del Departamento y reúne a diputados, sujetos de control, líderes comunales, veedurías ciudadanas, medios de comunicación y líderes de opinión de la región.

2.7. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

El Plan Estratégico de Comunicaciones como instrumento orientado al cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia, dará a conocer a la comunidad los resultados del ejercicio del control fiscal y gestión administrativa.

La comunicación estratégica se entiende como un proceso participativo que permite trazar una línea de propósitos que determina el cómo se pretende lograr los objetivos.

La planeación tiene tres niveles:

1. **Planeación estratégica:** Es la más amplia y abarca la Entidad como un todo
2. **Planeación táctica:** Abarca a cada dependencia de la Entidad a través de los planes de acción.
3. **Planeación operativa:** Es la que abarca tareas o actividades de forma aislada a través del plan de acción de comunicaciones.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.7.1. Líneas Estratégicas

Se apunta al desarrollo de 3 líneas de trabajo denominadas de la siguiente manera:

2.7.1.1. Línea Estratégica de Comunicación Corporativa y 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 acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la Entidad envía hacia la sociedad, señales que, inevitablemente, revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad.

2.7.1.2. Línea Estratégica de Comunicación Informativa y de Divulgación

Es el campo de actuación de la comunicación pública que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato; jugando la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida hacia la sociedad y donde operan el manejo de medios y las oficinas de prensa.

2.7.1.3. Línea Estratégica de Comunicación Transversal a la Gestión y la Movilización Social

Campo 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. El principio de esta forma de Rendición de Cuentas parte de entender que toda práctica administrativa se define dentro de parámetros de encomienda y dirección con un amplio rango de gobierno. Y esa encomienda y dirección, en el caso del sector público, derivan del voto programático, en la medida en que el ciudadano es finalmente el mandante que aprueba una propuesta de gobierno o que ha aprobado un gobierno en cuyo marco se constituye la institucionalidad pública en su totalidad.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Descripción del propósito a ser alcanzado en el plan y se componen por la estrategia, metas e indicadores pertinentes, así:

1. Introducir procesos de planificación estratégica en las acciones de comunicación.
2. Fortalecer el proceso de comunicaciones como un ejercicio estratégico para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y el posicionamiento institucional.
3. Impulsar la presencia de la Entidad en el ámbito nacional, con especial atención a las señas de identidad a las que se pretende ser asociada.
4. Mejorar y consolidar la valoración de la Entidad en su entorno más cercano.
5. Promover la utilización de las nuevas herramientas de comunicación social **Social Media** tendientes a fortalecer la participación ciudadana construyendo relaciones asertivas con la comunidad digital a fin de posicionar a la Entidad.
6. Fomentar, institucionalizar y fortalecer los espacios de diálogo social, concertación y negociación entre los actores y otros agentes vinculados a la Entidad.

2.9. ESTRATEGIAS Y METAS

Las estrategias definen la intención con que deben encaminarse las acciones que se realizarán para mantener y soportar el logro de los objetivos y hacer realidad los resultados esperados y, por consiguiente, permiten concretar y ejecutar las acciones comunicativas.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Estas estrategias son de tres tipos: masivas, organizativas y/o de lobbyin¹⁴.

A continuación se referencia el Plan Estratégico definido con todos los componentes:

¹⁴ Un “lobby” es una unidad de presión que pretende influir en las decisiones del poder legislativo o ejecutivo a favor de unos intereses específicos. La actividad que realizan estos grupos se conoce como “lobbying” o hacer cabildeo. Las acciones de lobbying se centran en buscar interlocutores apropiados con los que interactuar y relacionarse de forma continuada con actores como la Administración, para influir sobre los que tienen el poder. Tomado de <http://educacion.uncomo.com/articulo/que-es-el-lobbying-4034.html#ixzz44yHFYwZX>

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

ALCANCE	DOCUMENTO QUE DESDE EL DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL ESTABLECE DIRECTRICES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA
RESPONSABLES	PROFESIONAL DE ASESORIA, PRODUCCION, DISEÑO, IMPLEMENTACION Y MANEJO DE LAS COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR DE DESEMPEÑO	METAS PROGRAMADAS			
					2017	2018	2019	TOTAL
1. COMUNICACION CORPORATIVA Y ORGANIZACIONAL	1. Introducir directrices de planificación estratégica en las acciones de comunicación de comunicación	1.1. Definir la política de comunicación de la Entidad.	1.1.1. Elaborar e implementar una política de comunicación, diseñada e implementada	100% Política implementada	1			1
		1.2. Reconocer la necesidad de plantear un modelo de información, que impulse y conduzca la comunicación organizacional de la Entidad	1.2.1. Elaborar e implementar directrices para estandarizar el proceso de suministro información	Modelo de información implementado	1			1
		1.3. Actualizar y/o diseñar los manuales requeridos para el manejo de la imagen e identidad corporativa	1.3.1. Actualizar y/o diseñar manuales de identidad corporativa, manual de protocolo y etiqueta	Número de manuales diseñados e implementados	2			2
		1.4. Apoyar la creación del procedimiento de comunicaciones articulándolo con los demás procesos de la Entidad	1.4.1. Viabilizar la creación del procedimiento de comunicaciones con su caracterización y matriz correspondiente	Proceso de comunicaciones implementado	1			1
		1.5. Formular el Plan De Acción de Comunicaciones	1.5.1. Diseñar y ejecutar 3 planes de acción de comunicaciones	100% Plan de acción diseñado y ejecutado	1	1	1	3
	2. Fortalecer el proceso de comunicaciones como un ejercicio estratégico para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y el posicionamiento institucional.	2.1. Consolidar, cohesionar e impulsar la identidad e imagen corporativa	2.1.1. Desarrollar 3 estrategias para mejorar la identidad e imagen corporativa	Número de estrategias desarrolladas	1	1	1	3

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
NIT.: 800.188.052-2**

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

ALCANCE	DOCUMENTO QUE DESDE EL DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL ESTABLECE DIRECTRICES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA
RESPONSABLES	PROFESIONAL DE ASESORIA, PRODUCCION, DISEÑO, IMPLEMENTACION Y MANEJO DE LAS COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR DE DESEMPEÑO	METAS PROGRAMADAS			
					2017	2018	2019	TOTAL
2. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN	3. Fortalecer el proceso de comunicaciones como un ejercicio estratégico para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y el posicionamiento institucional.	2.2. Desarrollar una política más activa en el ámbito de la identidad visual, con el fin de reforzar la imagen corporativa y el conocimiento de la marca.	2.2.1. Ejecutar 6 actividades que permitan fortalecer la actual imagen de la Entidad	Número de actividades ejecutadas	2	2	2	6
		2.3. Implementar mecanismos eficaces de administración y difusión de la información proveniente de los servidores públicos de la Contraloría hacia la ciudadanía	2.3.1. Generar 6 medidas para difundir la gestión de la Entidad y lograr mayor visibilidad	Número de medidas implementadas	2	2	2	6
	3. Mejorar y consolidar una alta valoración de la Contraloría en su entorno, mediante la modernización y dinamización de sus distintos canales comunicacionales	3.1. Mejorar el conocimiento interno de las actividades desarrolladas por las distintas dependencias de la Contraloría, con el fin de poder trasladar los resultados a los medios de comunicación, obteniendo un potencial rédito de la actualidad informativa.	3.1.1. Desarrollar 9 actividades que permitan afianzar el conocimiento de la Entidad por parte de sus funcionarios	Número de actividades desarrolladas	3	3	3	9
		3.2. Informar la gestión realizada por la Entidad de manera transparente y visible ante la comunidad, enlazando regularmente a periodistas, sujetos de control, veedurías ciudadanas y público en general.	3.2.1. Articular los distintos procedimientos informativos hacia el cliente externo que permitan de manera eficiente difundir la gestión de la Contraloría	100% de ajuste a los distintos procedimientos informativos que se prioricen	1	1	1	1
		3.3. Implementar medios tradicionales efectivos de	3.3.1. Efectuar piezas de comunicación al 20% de la	20% de difusiones frente a la información generada por la Entidad	20%	20%	20%	20%

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
NIT.: 800.188.052-2**

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

		comunicación interna y externa.	información que genere la Entidad para ser difundidas a través de canales tradicionales de la Entidad					
	4. Impulsar la presencia de la Entidad en los medios de comunicación locales, mediante la difusión de noticias destacadas	4.1. Lograr el desarrollo de herramientas comunicacionales que posteriormente sean difundidas, haciendo hincapié en la difusión de información previa, y no solo posterior, a las mismas	4.1.1. Realizar gestión para consolidar herramientas que soporten el proceso comunicacional y la publicación de resultados de la Entidad a nivel misional u administrativo	Número de publicaciones desarrolladas y difundidas	75	75	75	225
	5. Promover la utilización de las nuevas herramientas de comunicación Social Media, tendientes a fortalecer la participación ciudadana construyendo relaciones asertivas con la comunidad digital a fin de posicionar a la Entidad	5.1. Mejorar accesibilidad, navegabilidad y fiabilidad de contenidos través de medios electrónicos como: portal web, redes sociales, correos electrónicos, y demás canales digitales institucionales	5.1.1. Diseñar 3 estrategias de mejora de los canales comunicacionales existentes en la Entidad y la consolidación de un sistema de información digital adecuado	Número de estrategias desarrolladas	1	1	1	3

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgd Sai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
NIT.: 800.188.052-2**

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

ALCANCE	DOCUMENTO QUE DESDE EL DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL ESTABLECE DIRECTRICES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA
RESPONSABLES	PROFESIONAL DE ASESORIA, PRODUCCION, DISEÑO, IMPLEMENTACION Y MANEJO DE LAS COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR DE DESEMPEÑO	METAS PROGRAMADAS			
					2017	2018	2019	TOTAL
3. COMUNICACIÓN TRANSVERSAL A LA GESTIÓN Y MOVILIZACIÓN SOCIAL Y ORGANIZACIONAL	6. Fomentar, institucionalizar y fortalecer los espacios de diálogo social, concertación y negociación entre los actores y otros agentes vinculados a la Entidad	6.1. Canalizar los procesos de la Entidad, brindando información oportuna, pertinente y de calidad, abriendo diferentes espacios de difusión	6.1.1. Fortalecer el proceso de rendición de cuentas, de manera que se realice de forma satisfactoria	100% proceso de rendición de cuentas realizado	1	1	1	1

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





2.10. ÁREA/FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA EJECUCION DE ESTE PLAN: ASESOR DE PRODUCCION Y MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

El hecho de asumir la comunicación como un proceso de carácter estratégico supone que debe existir un área o funcionario que sea responsable de la ejecución de este Plan, además de las que se relacionan con el manejo de medios y prensa. Dicha área o funcionario cumplirá las siguientes funciones:

1. Definir políticas, lineamientos y estrategias.
2. Situar a las áreas para la correcta aplicación de las políticas y de los procedimientos.
3. Desarrollar la estrategia global de imagen corporativa de la Entidad.
4. Definir el mensaje y las acciones a desarrollar en materia de comunicaciones.
5. Tramitar recursos y alianzas institucionales e interinstitucionales para garantizar la ejecución del plan de acción comunicacional.
6. Acompañar la actividad comunicacional en las diferentes dependencias de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, encauzando a las áreas en lo requerido para que sus estrategias particulares de comunicación correspondan con los parámetros y directrices del presente plan.
7. Monitorear y hacer seguimiento y evaluación a las acciones comunicativas emprendidas desde las áreas.
8. Aprobar propuestas de diseño y divulgación.
9. Gestionar las relaciones con los medios de comunicación.
10. Mantenerse informada sobre las noticias y reportes que publican los medios de comunicación relacionadas con la Entidad, a través del monitoreo de medios.
11. Gestionar la comunicación interna.
12. Participar en la organización y realización de eventos.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA 2017-2019

13. Asesorar a los funcionarios sobre imagen y protocolo.
14. Responder mensajes protocolarios de él (la) Contralor (a)
15. Empezar acciones de comunicación que beneficien la cultura organizacional.
16. Liderar la señalización de la sede administrativa.

2.11. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Es necesario controlar y seguir cómo se van desarrollando las acciones y medir el impacto generado con el objetivo de poder tomar decisiones y acciones de mejora, a través de los planes de acción anuales de comunicaciones.

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✚ CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO. Plan Estratégico Institucional 2017-2019
- ✚ METAINTELIGENCIA. Visión Compartida. En: http://www.metainteligencia.com/Por_Que/vision.asp
- ✚ CONGRESO NACIONAL. Ley 1712 de 2014.
- ✚ JARAMILLO Juan C., Propuesta General de Comunicación Pública.
- ✚ USAID-CASALS & ASSOCIATES, Comunicación Pública Estrategias – Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). 2004
- ✚ ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. En: <http://dle.rae.es/?id=7k14q2o>
- ✚ DEFINICIÓN ABC. Definición de Cartelera. En <http://www.definicionabc.com/comunicacion/cartelera.php>
- ✚ MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE COLOMBIA. Estrategia Gobierno en Línea. En: <http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html27>
- ✚ TECCOMSTUDIES - Las redes sociales: una aproximación conceptual y una reflexión teórica sobre los posibles usos y gratificaciones de este fenómeno digital de masas en: <http://www.teccomstudies.com/numeros/revista-1/136-las-redes-sociales-una-aproximacion-conceptual-y-una-reflexion-teorica-sobre-los-posibles-usos-y-gratificaciones-de-este-fenomeno-digital-de-masas?start=3>

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: cgsdai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

