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

### 1. OBJETIVO

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

1. La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos de La Contraloría Departamental del Tolima.
2. La comunicación con el cliente.
3. La comunicación entre los colaboradores de La Contraloría Departamental del Tolima.
4. La comunicación con las partes interesadas de La Contraloría Departamental del Tolima.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA que se relacionan con el cliente y especialmente el proceso de participación ciudadana.

### 3. DESARROLLO

#### 3.1. De los medios de información y tipos de comunicación


##### 3.1.1. comunicación externa

La comunicación con clientes y partes interesadas se debe realizar de acuerdo con lo establecido así:

**TABLA 1. MATRIZ DE COMUNICACIONES DIRECTAS CON EL ENTORNO DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA (EXTERNAS).**


PARA DESDE	CLIENTES	PARTES INTERESADAS	MEDIOS
DESPACHO CONTRALOR DEPARTAMENTAL	a) Presentación de proyectos estratégicos para la Contraloría Dptal. b) Presentación de información sobre la imagen y las estrategias de la misma. c) Solución de problemas, reclamos o sugerencias, relacionados directamente con incumplimientos y oportunidad en la prestación del servicio y que se relacionan con los clientes y la entidad. d) Presentación de resultados e informes de gestión sobre cada vigencia fiscal.	a) Presentación de proyectos estratégicos b) Presentación de información sobre la imagen y las estrategias de la entidad. c) Presentación de la Contraloría en eventos.	a) Reuniones b) Presentaciones a grupos c) Comunicación directa d) Oficios, Cartas <sup>1</sup> e) Informes <sup>1</sup> f) Mail g) Fax

<sup>1</sup> El envío de oficios, cartas e informes debe estar controlado desde el procedimiento para Recepción y Despacho de Comunicaciones Oficiales.

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

PARA DESDE	CLIENTES	PARTES INTERESADAS	MEDIOS
CONTRALORIA AUXILIAR DIRECCIONES TÉCNICAS Y OPERATIVA	a) Solución de problemas, reclamos o sugerencias de orden técnico o misional, relacionados con el diseño, metodología o prestación del servicio. b) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor.	a) Presentación de proyectos estratégicos b) Presentación de la entidad en diferentes eventos c) Entrega de información sobre estado y tramite de procesos administrativos sancionatorios, de responsabilidad fiscal y de jurisdicción coactiva. (Lo anterior de acuerdo a la competencia de cada área). d) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor.	a) Reuniones a grupos b) Presentaciones a grupos c) Comunicación directa d) Oficios, Cartas e) Informes f) Mail g) Fax
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	a) Solución de problemas, reclamos o sugerencias, relacionados directamente con asuntos de orden financiero, contable, manejo de personal. b) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor.	a) Comunicación con entidades y escenarios relacionados con recursos financieros y económicos y de personal para el funcionamiento y/o inversión en la entidad b) Comunicación con escenarios para el seguimiento presupuestal, financiero y económico de la Contraloria c) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor.	a) Reuniones b) Comunicación directa c) Oficios, Cartas d) Informes e) Mail f) fax
SECRETARIA GENERAL	a) Solución de problemas, inquietudes o sugerencias relacionados con la oportunidad y calidad de los servicios, sobretudo en relación con el Despacho del Contralor y Participación Ciudadana. b) Publicación de pliegos o términos de referencia para contratación. c) Presentación y aclaración de ofertas para contratación. d) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor	a) Presentación de la Contraloria Dptal. en eventos. b) Presentación de proyectos estratégicos c) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor	a) Reuniones b) Presentaciones a grupos c) Comunicación directa d) Oficios, Cartas e) Informes f) Propuestas <sup>2</sup> g) contratos h) Informes i) Mail j) fax

<sup>2</sup> La recepción de propuestas deben estar controladas desde el procedimiento para Recepción y Despacho de Comunicaciones oficiales.

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

PARA DESDE	CLIENTES	PARTES INTERESADAS	MEDIOS
TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA	a) Participación en la solución de quejas, reclamos, sugerencias de los clientes b) Si a criterio del colaborador está en capacidad de dar una solución en materia misional, administrativa o logística y/o sostener una comunicación que no comprometa la imagen de la entidad, el colaborador está empoderado para ello. c) Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor o por su jefe inmediato.	Asuntos delegados directamente por el Despacho del Señor Contralor o por su jefe inmediato.	a) Comunicación directa b) Oficios, Cartas c) Informes d) Mail e) Fax

### 3.2. medios de INFORMACIÓN

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


#### 3.2.1. Gestión Integrada – PLAN DE MEDIOS

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

- a. Mejoramiento de canales de comunicación con la comunidad.
- b. Difusión de resultados de gestión.
- c. Promoción de las ventajas del control fiscal territorial.
- d. Socialización de Planes (Estratégicos y de Acción)
- e. Direccionamiento Estratégico: Crear conciencia y mostrar beneficios de los sistemas de gestión.
- f. Informe especial: Metodologías, técnicas y estrategias que permitan el sostenimiento de las normas NTC-ISO 9001, NTCGP 1000 y del MECI y mejora continua
- g. Herramientas: Análisis de herramientas que faciliten la implementación de los modelos de gestión, ejemplos:
  - MECI: Modelo Estándar de Control Interno
  - SICF: Sistema de Información de Control Fiscal
  - SIA: Sistema Integral de Auditoría
  - SISTEDA : Sistema de Desarrollo Administrativo
- h. Austeridad en el gasto
- i. Eslogan institucional, del sistema de gestión de la calidad y mascota de la misma.

##### 3.2.1.1. página web

La página WEB de la Contraloría Departamental del Tolima, debe ser alimentada periódicamente por sus funcionarios (autores y editores). En adelante, a través de la misma se continuara dando a conocer, tanto a la ciudadanía, como a sujetos de control y partes interesadas, entre otros, información referente a: Solicitudes de información, citaciones y notificaciones (cuando legalmente sea posible), contenido y vigencia de actos administrativos, informes de gestión, información de cada dependencia y/o procesos institucionales, etc.

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

### 3.2.1.2. correo electrónico

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

### 3.2.2. medios de INFORMACIÓN y COMUNICACIÓN interna

#### 3.2.2.1. reuniones y comités

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

##### 3.2.2.1.1. comités

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

1. Comité Técnico Directivo
2. Comité Operativo Institucional (COI)
3. Comité de Calidad (realizado por los mismos integrantes del Comité Técnico y/o Directivo)
4. Comité de Coordinación de Control Interno (realizado por los mismos integrantes del Comité Técnico y/o Directivo)
5. Grupo Formal de Trabajo Disciplinario
6. Comité Paritario de Salud Ocupacional "COPASO"
7. Comité de Archivo.
8. Comité de Hallazgos
9. Comité de Conciliación
10. Comité de Gobierno en Línea

##### 3.2.2.1.1.1. Comité TECNICO -DIRECTIVO

Tiene por objeto revisar el desempeño de La Contraloría Departamental del Tolima, evaluar y estudiar el desarrollo del plan estratégico. Así como la definición de políticas, evaluación de asuntos generales del desarrollo de la vigilancia y control fiscal que ejerce la Contraloría Departamental del Tolima.

De acuerdo con lo anterior, también tiene por objeto revisar los indicadores de desempeño de los procesos, de resultado de las operaciones y de los resultados del plan estratégico y de los correspondientes Planes de Acción de cada vigencia fiscal. De la misma manera tratará todo lo relacionado con los medios externos e internos de comunicación de la entidad.

Debe programarse y desarrollarse de acuerdo con lo establecido en la tabla 2.


Este Comité podrá ampliarse de acuerdo con los temas a tratar.

##### 3.2.2.1.1.2. comité OPERATIVO INSTITUCIONAL

Determinar los objetivos generales y específicos que espera lograra la entidad; y participar en la determinación y formulación de políticas macro sobre control fiscal que sirvan de base para la elaboración del PGA.

##### 3.2.2.1.1.3. COMITÉ DE ARCHIVO

Tiene como objeto adoptar las medidas tendientes a garantizar la integridad física y funcional de los archivos del ente de control territorial.

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

#### 3.2.2.1.1.4. comité DE GOBIERNO EN LINEA

Es el de garantizar la adecuada implementación de la estrategia de Gobierno en Línea por parte de la entidad, de manera que se contribuya con la construcción de un estado mas eficiente, mas transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de la tecnologías de información y la comunicación.

#### 3.2.2.1.1.5. comité PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

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

#### 3.2.2.1.1.6. comité DE HALLAZGOS

Evaluar los hallazgos presentados por los equipos auditores en los informes preliminares, con base en el análisis de las pruebas realizadas para su identificación y las evidencias que los soportan, con el fin de determinar si reúne los requisitos que conforme las normas de auditoría deben caracterizarlos, es decir que sea objetivo, factual, relevante, claro, preciso, verificable y útil.

#### 3.2.2.1.1.7. comité GRUPO FORMAL DE TRABJO DISCIPLINARIO

Adelantar la indagación preliminar, investigar y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Entidad, salvo las excepciones de ley.

#### 3.2.2.1.1.8. comité de calidad

Tienen por objeto precisar las directrices y lineamientos a los dueños de proceso y dar la retroalimentación necesaria al responsable del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Contraloría Departamental (Contralor Departamental).

También, tienen por objeto realizar un seguimiento de detalle al desempeño de cada proceso, a sus resultados y a su contribución al logro de la visión de La Entidad. Las reuniones deben programarse y desarrollarse de acuerdo con lo establecido en la tabla 2.

#### 3.2.2.1.1.9. COMITÉ DE CONCILIACION

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

#### 3.2.2.1.2. REUNIONES


##### 3.2.2.1.2.1. Reunión con todo el TALENTO humano de LA CONTRALORIA

Tiene por objeto el realizar una retroalimentación a todos los niveles de la Organización con miras de fortalecer la comunicación y aclarar situaciones que puedan dar lugar a equívocos.

Las reuniones deben programarse y desarrollarse de acuerdo con lo establecido en las tablas 2.

La creación de cualquier Comité adicional deberá ser acordado y aprobado en el Comité técnico Directivo de acuerdo a la ley o a las necesidades del servicio.

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

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

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

### 3.2.2.2. Criterios de emergencia y urgencia

Se deben considerar todos aquellos que incidan en:

1. La integridad de las personas
2. La integridad de la economía de la Contraloría Departamental del Tolima.
3. La satisfacción de los clientes
4. La legalidad de las operaciones y estrategias de la Entidad
5. Los principios y valores de la Contraloría Departamental del Tolima.

### 3.2.2.3. Aprobación de las reuniones

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

## 1.1.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

### 1.1.1.1 carteleras

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


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

### 1.1.1.2 correo electrónico

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

### 1.1.1.3 memorandos Y CIRCULARES

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

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

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

**TABLA 2. PROGRAMA DE COMITES Y REUNIONES**

	Reunión o comité	Responsable de su citación y comunicación	Frecuencia de la reunión
1	Comité Técnico Directivo	Secretaria General	Cuando se amerite
2	Comité Operativo Institucional (COI)	Secretaría General.	Cuando se amerite
3	Comité de Calidad	Representante de la Dirección (Director Técnico de Planeación)	Mensual
4	Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno	Director Operativo de Control Interno.	Bimestral
5	Grupo Formal de Trabajo Disciplinario	Secretaría Administrativa y Financiera lo convoca y Secretaria General lo adelanta	Cada vez que se requiera
6	Comité Paritario de Salud Ocupacional "COPASO"	Secretaria General	
7	Comité de archivo	Director Técnico de Planeación	Bimestral
8	Comité de Hallazgos	Director de Control Fiscal y Medio Ambiente	Cada vez que se requiera
9	Comité de Conciliación	Director Técnico de Responsabilidad Fiscal	2 veces por mes
10	Comité de Gobierno en Línea	Director Técnico de Planeación	trimestral
11	Reunión con todo el Talento humano de La Contraloría Departamental del Tolima	Contralor Departamental	Trimestral
12	Reuniones para resolución de emergencias, urgencias y cuellos de botella	Dueños de proceso	Cada vez que se requiera