AÑO 2024

Contraloría
Municipal de Pereira

MANUAL DE COMUNICACIONES CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

JUSTIFICACIÓN 4

OBJETIVO 5

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5

USO Y ALCANCE 5

PÚBLICOS DE INTERÉS CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA 5

MENSAJE INSTITUCIONAL 6

IDENTIDAD CORPORATIVA 6

COMUNICACIÓN INTERNA 7

ESTRATEGIA INTERNA 7

1.1. ESPACIOS DE COMUNICACIÓN TRASVERSAL 7

TÁCTICAS 7

1.2. DIFUSIÓN ORGÁNICA CON VALIDADORES INTERNOS 8

1.3. BIENESTAR SOCIAL 8

COMUNICACIÓN EXTERNA 8

ESTRATEGIAS EXTERNAS 8

GESTIÓN DE NOTICIAS 8

A. RUEDAS DE PRENSA 8

B. RONDAS DE MEDIOS 9

C. PLAN DE MEDIOS 9

GESTIÓN DE CRISIS 9

A. MONITOREO DE MEDIOS 9

B. CREAR EL COMITÉ DE CRISIS 9

C. APLICAR EL MANUAL DE CRISIS 9

GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y WEB 9

EVENTOS 9

COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL: 9

ESTRATEGIA INTERINSTITUCIONAL: 9

A. RECOPILACIÓN DE BASES DE DATOS: 9

B. REDACCIÓN Y ENVÍO DE BOLETÍN INTERINSTITUCIONAL: 10

COMUNICACIÓN COMUNITARIA: 10

ESTRATEGIA COMUNITARIA: 10

MANUAL DE ESTILO PARA BOLETINES DE PRENSA 10

PARA LA ELABORACIÓN DE IMPRESOS: 11

PARA LA ELABORACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS: 11

PARA LA ELABORACIÓN DE CUÑAS RADIALES: 12

PARA LA ELABORACIÓN DE AVISOS DE PRENSA: 12

PARA LA ELABORACIÓN DE PIEZAS AUDIOVISUALES: 12

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LA PÁGINA WEB 12

FOTOS PARA PÁGINA WEB Y VIDEOS INSTITUCIONALES 13

MANUAL DE ESTILO PARA REDES SOCIALES. 13

INTRODUCCIÓN <<<

La **Contraloría Municipal de Pereira**, busca mejorar el contacto con los grupos de interés, con el objetivo de que la gestión de la institución sea percibida positivamente, a través de la ejecución del plan de comunicaciones y sus respectivas labores de medición, seguimiento y control.

En este mismo sentido, con el Plan de Comunicación generado para el plan estratégico de la vigencia 2024-2025 denominado ***'Control y vigilancia de lo nuestro'***, se busca impactar a los stake holders de la ciudadanía, a través de cuatro pilares:

COMUNICACIÓN EXTERNA

COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL

COMUNICACIÓN COMUNITARIA

JUSTIFICACIÓN <<<

Como entidad de carácter público, la Contraloría Municipal de Pereira en cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública,** busca mantener informados a los ciudadanos sobre todas las actuaciones de la entidad, lo cual es posible a través de canales de comunicación tradicionales y alternativos.

En este sentido, es importante tener claridad en cuanto al mensaje y la forma en que se va a divulgar el mismo, teniendo un manual de comunicaciones que fije los procedimientos que se deben cumplir en producción, contenido y distribución de información, permitiendo que los actores del proceso de comunicación utilicen la **misma línea discursiva** y apunten a los mismos objetivos comunicacionales en sus intervenciones públicas.

Por ello, La Contraloría Municipal de Pereira enmarca su estrategia de comunicaciones a través de los objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2024- 2025 *"Control y vigilancia de lo nuestro"*.
Finalmente, la línea institucional y editorial de los contenidos comunicativos de la Contraloría Municipal de Pereira se fija mediante el Plan Estratégico Institucional y se ejecutará a través de un **periodista o comunicador social** asociado a la dirección de Planeación y Participación Ciudadana.

OBJETIVOS

Al culminar la implementación de este plan estratégico, la Contraloría Municipal de Pereira, habrá optimizado sus procesos comunicacionales, posicionando la imagen y reputación de la entidad ante los pereiranos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Para diciembre de 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, habrá fortalecido los canales y las redes de comunicación internos con el fin de garantizar la motivación y el sentido de pertenencia en la institución.

2. Para diciembre de 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, habrá logrado impactar en los medios de comunicación tradicionales, web y comunitarios; además de los líderes de opinión: columnistas y gerentes de las organizaciones.

3. Para diciembre de 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, habrá afianzado los procesos de comunicación con las entidades, objetos de control y sujetos de control para garantizar la buena percepción del ente de control fiscal.

4. Para diciembre de 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, habrá establecido contacto directo con la comunidad logrando así una comunicación más asertiva entre el ente de control y la ciudadanía pereirana.

USO Y ALCANCE

- El presente manual aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Contraloría Municipal de Pereira.
- Se debe aplicar en situaciones y acciones como: discursos, entrevistas, cartas, planes, programas, proyectos, presentaciones, comunicados de prensa, materiales promocionales, entre otros.
- La Contraloría comunicará hechos cumplidos a partir de su propósito y el impacto de sus líneas de acción
- Las diferentes áreas de la entidad se podrán enfocar en mostrar los resultados de los procesos y los avances.

REDES SOCIALES

Contraloría Municipal de Pereira CMP

Contraloría Pereira
@contraloriapereira8409

@contraloriapereira

PÚBLICO DE INTERÉS CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Internos:
• Colaboradores (funcionarios y contratistas)

Externos:
•Medios de comunicación tradicionales, web, alternativos y comunitarios.
• Líderes de opinión: columnistas y gerentes de organizaciones

Interinstitucionales:
• Sujetos de control
• Objetos de control
• ONG(s)
• Cámara de comercio
• Academia
• Concejo
• Las demás instituciones que tengan contacto e interacción directa con Contraloría Municipal de Pereira.

Interinstitucionales:
• Comunidad pereirana
• JACS
• JALS
• Ediles
• Veedurías
• Sociedad civil organizada

MENSAJE INSTITUCIONAL

VELAMOS EN NOMBRE DE LA CIUDADANÍA PEREIRANA POR EL ADECUADO USO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS PARA LOGRAR LA CONFIANZA DE LA COMUNIDAD, MEDIANTE EL EJERCICIO RESPONSABLE Y OBJETIVO DEL CONTROL FISCAL.

Identidad Corporativa: La Contraloría Municipal de Pereira, es una entidad que trabaja con transparencia y rigurosidad, para realizar el ejercicio responsable y objetivo del control fiscal, basados en los principios de la administración pública, con personal competente, a través del mejoramiento continuo de los procesos, verificando el correcto manejo de los recursos y los beneficios sociales que se esperan de la gestión del estado.

Comunicación: La Contraloría Municipal de Pereira, se comunicará con sus stakeholders durante el periodo 2024 – 2025 a través de los 4 pilares en los que reposa el plan estratégico de comunicaciones.

Comportamiento: Se hará monitoreo a través de las redes sociales y medios de comunicación de la percepción del comportamiento de la Contraloría para garantizar que se esté cumpliendo con lo estipulado en el plan de acción de la entidad.

Simbolismo: El manual de identidad visual se deberá actualizar y deberá reposar en calidad como la hoja de ruta gráfica para cualquier pieza que se produzca, así mismo, deberá contener una plantilla de presentaciones de power point y una hoja de membrete de word para garantizar que las socializaciones y documentos expedidos por la Contraloría cumplan con la línea gráfica.

Personalidad de la marca: La personalidad de la marca que se transmitirá a los públicos de interés de la Contraloría Municipal de Pereira, se basará en los valores institucionales, brindando a la comunidad piezas comunicativas con un lenguaje claro, efectivo, eficiente y ágil.

COMUNICACIÓN INTERNA:

▼Para diciembre de 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, habrá fortalecido los canales y las redes de comunicación internos con el fin de garantizar la **motivación y el sentido de pertenencia** en la entidad.

ESTRATEGIA INTERNA:

▼ Espacios de comunicación trasversal: direccionados a **brindar información pertinente** y a la integración de los miembros dentro de la Contraloría Municipal de Pereira.

TÁCTICAS

a. Boletín interno: Realizar una publicación interna cada vez que se requiera en formato digital, con la información pertinente para los funcionarios y contratistas, la publicación será enviada por los medios oficiales digitales que la entidad disponga.

b. Wallpaper: Activar campañas internas y socializar grandes noticias de la entidad a través de diseños en los fondos de pantalla de los computadores conectados a la red.

c. Cartelera: se actualizará información interna de la entidad a través de la cartelera institucional.

DIFUSIÓN ORGÁNICA CON VALIDADORES INTERNOS

Somos control: Un espacio diseñado para que las personas de cada dependencia puedan acceder a conversaciones donde el flujo de comunicación sea constante y eficiente en el cual la información se compartirá por los grupos internos de interés para que los funcionarios y contratistas sean el **portavoz de las noticias de la Contraloría Municipal de Pereira.**

BIENESTAR SOCIAL

a. Celebración de fechas especiales: Apoyar con mensajes de comunicación asertivos, a la oficina de talento humano en la planeación y realización de las diferentes actividades como reconocimientos, quinquenios, entre otros.

b. Celebración de cumpleaños: Se enviará una tarjeta personalizada de felicitación por los grupos de interés a cada funcionario o contratista de la administración que cumpla años, en nombre de la entidad y de quien la dirija.

COMUNICACIÓN EXTERNA:

Para diciembre de 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, **habrá logrado impactar en los medios de comunicación tradicionales, web y comunitarios**; además de los líderes de opinión: columnistas y gerentes de las organizaciones.

ESTRATEGIAS EXTERNAS:

- **a. Ruedas de prensa:** El (la) señor (a) Contralor (a) deberá presentar en rueda de prensa un avance de gestión importante para los pereiranos. Se deberá tener aprobado con anterioridad al evento: boletín previo para entregar a periodistas, presentación, la tarjeta de invitación. Tras terminar la rueda de prensa el periodista deberá hacer inmediatamente boletín con validadores, audios y nota de tv y enviar material a la base de datos de medios de comunicación de la ciudad.

- **b. Rondas de medios:** El (la) Contralor (a) atenderá los medios de comunicación según previa validación de su agenda, la cual podrá ser en la entidad o en su caso donde requiera el periodista.

- **c. Plan de medios:** La Contraloría Municipal de Pereira evaluará la disponibilidad de los recursos económicos, para que si el (la) Contralor (a) lo requiere se paute en algún medio de comunicación impreso o digital.

GESTIÓN DE CRISIS:

- **a. Monitoreo de medios:** Realizar de manera constante revisión de lasnoticias que mencionan al ente de Control, para gestionar a tiempo una crisis de comunicación.
- **b. Crear el comité de Crisis:** El o la comunicadora en la entidad en compañía del Contralor (a) Municipal y la asesoría jurídica conformará un comité de crisis para analizar y actuar ante las situaciones que pongan en entredicho la reputación de la Contraloría Municipal de Pereira.
- **c. Aplicar el Manual de Crisis:** La Contraloría Municipal de Pereira, ejecutará las acciones pertinentes después de la sesión del comité de crisis, que mediante un portavoz de la entidad aplicará el direccionamiento del comité de crisis.

GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y WEB:

- **a.** Gestionar redes sociales.

- **b.** Gestionar la página web.

EVENTOS:

- **a.** Garantizar el soporte necesario en materia de divulgación y logística de los eventos, acatando las normas vigentes en materia ceremonial y protocolo.

COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL:

Para diciembre de 2025 la ***Contraloría Municipal de Pereira***, habrá afianzado los procesos de comunicación con las entidades, objetos de control y sujetos de control para garantizar la buena percepción del ente de control.

ESTRATEGIA INTERINSTITUCIONAL:

"Control y vigilancia de lo nuestro"

- **a. Recopilación de bases de datos:** En los eventos realizados por la entidad o personal de la misma, es necesario que estos recopilen los listados de asistencia, para agregarlos a una base de datos que luego servirá para hacer el envío posterior de información institucional.

- **b. Redacción y envío de boletín interinstitucional:** cada vez que se requiera el comunicador deberá estructurar y enviar un boletín interinstitucional (de la base de datos) que dé cuenta de las noticias más importantes de la institución. Dicho boletín debe ir acompañado de fotografías y texto.

COMUNICACIÓN COMUNITARIA:

Para diciembre de 2025, la ***Contraloría Municipal de Pereira*** habrá establecido contacto directo con la comunidad logrando así una comunicación más asertiva entre el ente de control y la ciudadanía pereirana.

ESTRATEGIA:

- Propiciar espacios para que se establezcan procesos de comunicación multidireccional, capacitación, entre otros, con la comunidad.

- El (la) señor (a) Contralor (a) o a quien delegue, deberá visitar veedurías instauradas y escuchar las necesidades de la comunidad.

MANUAL DE ESTILO PARA BOLETINES DE PRENSA

En la ***Contraloría Municipal de Pereira***, procuramos que todos los logros y avances se den a conocer a nivel interno y externo, partiendo de la premisa de que no solo es importante hacer sino también comunicarlo.

Sin embargo, hacerlo de la manera correcta determinará la forma en como los diferentes públicos de la entidad la vean y den **credibilidad a su información.**

En ese sentido, el siguiente manual pretende estandarizar el estilo que se usará para dar a conocer la gestión de la entidad a través de los comunicados de prensa.

- Tipo de letra: Arial (Sugerida)
- Tamaño de letra: 16 puntos para títulos y 12 para el texto restante.
- Título en negrilla
- Todo comunicado debe incluir, después del título, un sumario que no exceda tres líneas y que dé cuenta del asunto más importante contenido en la nota. Este se identificará con una viñeta.
- El cuerpo del texto irá precedido por el lugar y la fecha, así: Pereira, XX de XX de 2022, (ejemplo: Pereira, 20 de octubre de 2022) en negrilla.
- El texto no contendrá cursiva, ni mayúsculas sostenidas.
- Se le dará prioridad en el boletín a la declaración de el (la) Contralor (a).
- Los cargos, si van acompañados del nombre del funcionario, deben ir en minúscula así: contralor de Pereira, Fulanito Mendieta.
- En caso de que no vaya acompañado del nombre, el cargo irá con mayúscula inicial: Contralor de Pereira.
- Toda nota debe contener, como mínimo, dos fuentes de información, entre ellas un validador.
- Evitar en lo posible la expresión ‘doctor’ y usarla solo si es estrictamente necesaria.
- Los boletines de prensa deben ir respaldados por los audios de quienes intervienen.

PARA LA ELABORACIÓN DE IMPRESOS:

Para el diseño y publicación de impresos de la ***Contraloría Municipal de Pereira***, como cartillas, flyers, brochures, invitaciones, o material POP, se debe tener en cuenta que cada una de las piezas contenga el logo y slogan de la Entidad, las cuales siempre deberán ir sobre fondo blanco, así como el nombre del vocero de la Entidad al finalizar el texto, guardando los términos de austeridad en el gasto.

PARA LA ELABORACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS:

1 Para el diseño de las piezas graficas que se pueden compartir en redes sociales y a través de correo electrónico, se debe procurar que lleven los colores institucionales rojo y amarillo, así como el logo de la Entidad.

2 No deben ser colores oscuros, ni diseños muy saturados, entre más sobrio, mejor, teniendo en cuenta que la Contraloría Municipal de Pereira es una Entidad de Control Fiscal y debe mantener una imagen formal.

PARA LA ELABORACIÓN DE CUÑAS RADIALES:

El periodista o comunicador social asociado a la Entidad es el encargado de elaborar los guiones para las cuñas de radio, los cuales serán aprobados por el vocero de la Entidad antes de la grabación.

Así mismo, será el periodista o comunicador social el encargado de hacer la negociación con las cadenas radiales para la difusión de la cuña de radio. Sin embargo, serán las áreas las encargadas de poner los recursos quienes definan y firmen el contrato para la elaboración y transmisión de la misma.

PARA LA ELABORACIÓN DE AVISOS DE PRENSA:

El periodista o comunicador social asociado a la Entidad será el encargado de realizar o revisar (en caso de ser enviados por las direcciones, grupos o áreas), los textos para el **aviso de prensa**, los cuales serán aprobados por las áreas antes de la publicación.

PARA LA ELABORACIÓN DE PIEZAS AUDIOVISUALES

Las piezas audiovisuales como videos institucionales, clips, programas de televisión, entre otros, deben cumplir con unos estándares de calidad, tanto en el contenido como en el manejo de la imagen.

Por ese motivo, cuando desde las direcciones de la Entidad se acuerde generar un contenido de este tipo deberán contar con la asesoría del periodista o comunicador social asociado a la Entidad para definir **que equipo tanto técnico como humano es necesario para la elaboración del mismo** y así calcular su valor que solo será aprobado por el vocero de la Entidad.

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LA PÁGINA WEB

Cada área de la Entidad deberá manejar su información según estipulado en el procedimiento 1.2.3. GS-3 y cumplimiento de la Ley Estatutaria 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El jefe del área o dirección de la Entidad tendrá comunicación directa con él Técnico Administrativo de Sistemas, quien deberá subir la información a la página web llevando registro.

En cuanto a la información correspondiente a comunicados y boletines de prensa, una vez aprobado el archivo por el vocero de la Entidad, el periodista o comunicador social asociado a la Entidad deberá enviar el archivo al técnico administrativo de sistemas para que este sea montado.

Los banners y links, así como el orden de las noticias, los videos, los audios y las fotografías que se publiquen en el home de la página web de la Contraloría Municipal, dependerá exclusivamente del Contralor Municipal.

El desarrollo de nuevas plantillas o especiales noticiosos (espacios virtuales instalados en la página web, que recogen información sobre planes, programas o proyectos especiales de la Contraloría) para proyectos especiales de las dependencias estará a cargo del Técnico Administrativo de Sistemas y del Contralor Municipal.

La administración de los especiales noticiosos (espacios virtuales instalados en la página web, que recogen información sobre planes, programas o proyectos especiales de la Contraloría Municipal) estará a cargo del Técnico Administrativo de Sistemas y el Contralor Municipal, quien supervisará los contenidos que cuelguen las dependencias. En los casos que se requieran el diseño o configuración especial de una plantilla o micro sitio, este podrá ser contratado externamente, previa consulta y autorización del Contralor Municipal.

FOTOS PARA PÁGINA WEB Y VIDEOS INSTITUCIONALES

Se recomienda que por cada boletín o comunicado de prensa haya una fotografía que acompañe el texto cuando este sea revisado y presto para que sea subido a la página web de la Entidad. Esta fotografía deberá tener como mínimo una resolución de 144 KB, y unas medidas máximas de 860 * 567 pixeles y mínimas de 400 * 300, así mismo para las galerías que se puedan adjuntar y sean pertinentes como contenido en la página web. Evitar fijar fotos distorsionadas y con exceso de filtros.

MANUAL DE ESTILO PARA REDES SOCIALES

El siguiente manual pretende estandarizar el estilo a utilizar para dar a conocer la gestión de la Contraloría Municipal de Pereira a través de las redes sociales:

- Debemos empezar por entender que las redes sociales son aplicaciones web que hacen posible crear y transmitir fácilmente contenidos de diversa índole (texto, fotografías, videos o audios).
- En el proceso de configuración de la Fanpage, el comunicador deberá establecer como administrador a un funcionario de planta de la Contraloría Municipal.
- Como fotografía de perfil siempre debe estar el logo de la Contraloría Municipal de Pereira.

·La información publicada en la fanpage, debe extraerse de los boletines de prensa, en caso de que el comunicador considere pertinente publicar otra información, deberá consultarlo con el (la) vocero (a) de la entidad.

- Ninguna publicación podrá exceder los 310 caracteres incluyendo los espacios.
- Las publicaciones siempre deben contener una fotografía, dando prioridad a la aparición de el (la) Contralor (a) y el comunicador deberá elegir la mejor fotografía para la publicación.
- El texto debe ser escrito teniendo en cuenta las normas de ortografía.
- Las publicaciones deberán escribirse en primera persona del plural y siempre se debe mencionar a Contraloría Municipal de Pereira (ej. Desde la Contraloría Municipal de Pereira, estamos capacitando a nuestros jóvenes en herramientas de control fiscal virtual)
- Se recomienda no publicar muchas entradas diarias en Facebook. Como máximo 1 o 2, pero dependerá del tipo de actividad de la cuenta.
- Las publicaciones deben tener mínimo 3 horas de distancia, salvo que el (la) Contralor (a) den otras instrucciones.
- Los cargos, si van acompañados del nombre del funcionario, deben ir en minúscula.
- En caso de que no vaya acompañado del nombre, el cargo irá con mayúscula inicial.
- Evitar en lo posible la expresión ‘doctor’ y usarla solo si es estrictamente necesaria.
- Jamás se debe bloquear a un usuario.
- Diariamente el comunicador debe revisar los comentarios de las publicaciones.

ANEXO: Protocolo de Crisis – PDF
(8 folios).

Contraloría
Municipal de Pereira