

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE COMUNICACIONES
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA”**

La **CONTRALORA MUNICIPAL DE PEREIRA DESIGNADA PROVISIONALMENTE**, en uso de sus facultades Constitucionales y en especial las conferidas en la Resolución 245 del 19 de octubre de 2022, acuerdo municipal 030 de 2014 expedido por el Concejo Municipal de Pereira y la Resolución 490 del 28 de diciembre de 2022 expedida por la Contraloría Municipal de Pereira y demás normas concordantes.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 267 y siguientes, le otorga autonomía administrativa y presupuestal a las Contralorías, facultando a los Contralores a ejercer funciones administrativas inherentes a su propia organización.

Que la ley 963 de 2005, establece en su artículo N° 6. Medios tecnológicos. Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa. Para el efecto, podrán implementar las condiciones y requisitos de seguridad que para cada caso sean procedentes, sin perjuicio de las competencias que en esta materia tengan algunas entidades especializadas.

Que la Ley 1437 de 2002 en su artículo 53 y siguientes, regule la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo, razón por la cual se requiere fortalecer la Seguridad informática y la comunidad de negocio para el cumplimiento a dicho precepto legal.

Que el Principio de la divulgación proactiva de la información. Es el derecho de acceso a la información, que no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Que la 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”, estableció lineamientos y directrices sobre el derecho de acceso a la información pública, procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicación de información.

Que el Decreto 1008 de 2018 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE COMUNICACIONES
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA”**

de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” en su artículo 2.2.9.1.2.1 *Estructura*. La Política de Gobierno Digital será definida por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC.

Que el artículo 2.2.9.1.3.2 del Decreto 1008 de 2018, establece que el responsable institucional de la Política de Gobierno Digital, es el representante legal de cada sujeto obligado y que este será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la política de Gobierno Digital.

Como entidad de carácter público, la Contraloría Municipal de Pereira está en la obligación constitucional según ley de transparencia y acceso a la información pública, de mantener informados a los ciudadanos sobre las actuaciones institucionales, lo cual es posible a través de canales de comunicaciones tradicionales y alternativas.

La contraloría municipal de Pereira busca mejorar el contacto con 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, a través del plan de comunicación ‘cuidar para avanzar’, la oficina de comunicaciones de la contraloría de Pereira busca impactar a los stakeholders a través de cuatro pilares: comunicación externa, comunicación interna, comunicación interinstitucional y comunicación comunitaria.

Es por eso que, los funcionarios, colaboradores y contratistas de la CMP, deberán tener claridad acerca de los mensajes y contenidos que se divulgarán, ya que todos aquellos deberán apuntar al cumplimiento de las líneas impartidas por desde el nivel directivo y plasmadas en el plan de acción vigente en la entidad.

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 2022- 2025 “cuidar para avanzar”.

Que en merito de lo expuesto, se hace necesario adoptar mediante acto administrativo el Manual de Gestión y la Comunicación para la Contraloría Municipal de Pereira.

**“POR MEDIO DE LA CUALSE ADOPTA EL MANUAL DE COMUNICACIONES
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA”**

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Adoptar el Manual de Gestión y la Comunicación para la Contraloría Municipal de Pereira el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO 2: Las políticas contenidas en el Manual de Gestión y la Comunicación, adoptadas en la presente Resolución aplican a todos los servidores públicos, contratistas, usuarios, así como quienes utilicen recursos e infraestructuras de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Contraloría Municipal de Pereira.

ARTÍCULO 3: La presente resolución rige a partir de su publicación y será publicada en la página oficial de la Contraloría Municipal de Pereira.

Dada en la ciudad de Pereira a los treinta (30) días del mes de diciembre de dos mil veintidós (2022).

PUBLÍQUIESE Y CÚMPLASE



KARLA YOMARA CAMPUZANO GONZALEZ
Contralora Municipal de Pereira (D)

Proyecto: Fixonder Rincón- Abogado Oficina Asesora



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
MANUAL PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN
MA 1.2.4 GD- 6	12-01-2023	2.0

Manual de gestión de la comunicación



Tabla de contenido

<u>introducción:</u>	4
<u>justificación</u>	4
<u>objetivo:</u>	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
<u>uso y alcance</u>	5
<u>públicos de interés contraloría municipal de pereira</u>	6
<u>mensaje institucional:</u>	7
<u>identidad corporativa:</u>	7
<u>comunicación interna:</u>	8
ESTRATEGIA INTERNA:	8
<u>comunicación externa:</u>	9
ESTRATEGIAS EXTERNAS:	10
GESTIÓN DE NOTICIAS Y DE MEDIOS:	10
<u>atención a los medios de comunicación:</u>	11
<u>gestión de crisis:</u>	11
GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y WEB	12
EVENTOS:	12
<u>comunicación interinstitucional:</u>	12

COMUNICACIÓN COMUNITARIA:	13
ESTRATEGIA COMUNITARIA:	13
anexos	13
1. <u>Protocolo de crisis contraloría municipal de pereira</u>	14
2. <u>Manual de vocería:</u>	23
3. <u>Matriz de responsabilidades:</u>	29
4. <u>Manual de estilo para boletines de prensa</u>	31
5. <u>Manual básico para la elaboración de impresos:</u>	32
6. <u>Manual básico para la elaboración de piezas gráficas:</u>	33
7. <u>Manual básico para la elaboración de cuñas radiales:</u>	33
8. <u>Manual básico para la elaboración de avisos de prensa:</u>	33
9. <u>Manual básico para la elaboración de piezas audiovisuales:</u>	33
11. <u>Manual de estilo para redes sociales insitucionales</u>	35

Introducción:

La contraloría municipal de pereira, busca mejorar el contacto con 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, a través del plan de comunicación 'cuidar para avanzar', la oficina de comunicaciones de la contraloría de pereira, busca impactar a los stakeholders a través de cuatro pilares: comunicación externa, comunicación interna, comunicación interinstitucional y comunicación comunitaria.

Es por eso que, los funcionarios, colaboradores y contratistas de la cmp, deberán tener claridad acerca de los mensajes y contenidos que se divulgarán, ya que todos aquellos deberán apuntar al cumplimiento de las líneas impartidas por desde el nivel directivo y plasmadas en el plan de acción vigente en la entidad.

Justificación

Como entidad de carácter público, la contraloría municipal de pereira está en la obligación constitucional según ley de transparencia y acceso a la información pública, de mantener informados a los ciudadanos sobre las actuaciones institucionales, 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 2022- 2025 "cuidar para avanzar".

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.

Objetivo

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 interna 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 los medios de comunicación tradicionales, web y comunitarios; además de los líderes de opinión: columnistas y gerentes de organizaciones.
3. Para diciembre de 2025 la contraloría municipal de pereira, habrá afianzado los procesos de comunicación con las instituciones, objetos de control y sujetos de control para garantizar la buena percepción del ente de control.
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, colaboradores 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 los eventos, logros, cumplimiento de metas, entre otros, a partir de su propósito y el impacto de sus acciones lideradas.

En ese sentido quien actúe en representación de la entidad, de acuerdo con las competencias de sus respectivos cargos y las obligaciones contractuales, según corresponda, deberá propender por lo anteriormente expuesto.

Públicos de interés contraloría municipal de pereira

<p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Colaboradores (funcionarios y contratistas) 	<p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Medios de comunicación tradicionales, web, alternativos y comunitarios. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ● Líderes de opinión: columnistas y gerentes de organizaciones
<p>Interinstitucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● sujetos de control ● objetos de control ● Ongs ● Cámara de comercio ● Academia ● Concejo ● Las demás instituciones que tengan contacto e interacción directa con contraloría municipal de pereira. 	<p>Comunitarios:</p> <p>Comunidad pereirana Jacs Jals Ediles Veedurías Sociedad civil organizada</p>

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. ¡los recursos de los pereiranos son sagrados!

Identidad corporativa:

La contraloría municipal de pereira, es una entidad que debe lograr la confianza de la comunidad pereirana, mediante 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 cuatrienio 2022 – 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 en el municipio, así mismo, deberá contener una plantilla de presentaciones de power point y la hoja membrete de word, para garantizar que las socializaciones y documentos expedidos por la contraloría cumplan con la línea gráfica. (ver anexo 11. [Manual básico de identidad gráfica de la contraloría](#))

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 efectivo, eficiente y ágil.

Comunicación interna:

En la contraloría municipal de pereira, se fomentará la divulgación de información al interior de la entidad, con el fin de que los funcionarios cuenten con mensajes claros, veraces y oportunos.

Adicional a los canales internos de información y comunicación, se tendrán en cuenta las relaciones y los procesos de la entidad, de modo que se logre con ello un enfoque integral de la información.

del mismo modo, la difusión de información interna tendrá un enfoque estratégico, y se trabajará en mejorar las comunicaciones, con el propósito de incidir estratégicamente en los objetivos institucionales.

1. Para diciembre de 2025 la contraloría municipal de pereira, habrá fortalecido los canales y las redes de comunicación interna con el fin de garantizar la motivación y el sentido de pertenencia en la institución.

Estrategia interna:

- 1.1. Espacios de comunicación transversal: 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 semanal en formato digital, con la información pertinente para los funcionarios y contratistas, la publicación será enviada por correo electrónico.
- 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 en red.

- c. Cartelera: hacer seguimiento semanal a la cartelera institucional.
- d. Cápsula interna: las notas serán transmitidas en televisión interno y/o correo electrónico.

1.2. 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 se dé a nivel horizontal con el líder de la entidad y donde se elegirá a un líder natural que deberá ser el portavoz de las noticias de la contraloría municipal de pereira.

1.3. 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 vía mail a cada funcionario o contratista de la administración que cumpla años, en nombre de la entidad y de quien la dirija.
- c. Encuestas: realizar trimestralmente una encuesta con el objetivo de medir la efectividad de los diferentes canales de comunicación, los gustos o temas que el público interno desea que sean incluidos en la comunicación interna

Comunicación externa:

En la contraloría municipal de pereira, la divulgación con fines informativos, noticiosos o campañas especiales a través de medios de

comunicación, tanto internos como externos, tendrá carácter estratégico y transversal.

la generación de mensajes y hechos informativos permitirá tener un contacto periódico y permanente con los medios de comunicación, quienes serán el canal para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión misional de la entidad.

Además se generarán espacios de interacción desde las redes sociales con la ciudadanía a partir de la aplicación de tic's.

1. Para diciembre de 2025 la contraloría municipal de pereira, habrá logrado impactar los medios de comunicación tradicionales, web y comunitarios; además de los líderes de opinión: columnistas y gerentes de organizaciones.

Estrategias externas:

Gestión de noticias y de medios:

Es interés de la entidad gestionar sus relaciones con los medios de Comunicación de una manera transparente y pragmática encaminadas fundamentalmente a fortalecer la gestión de cuidado de los recursos públicos de los pereiranos que le impone su misión.

Para lograrlo, la entidad debe ser receptiva a los intereses legítimos de los medios de comunicación, cuya tarea de informar está marcada por el interés en la primicia y el impacto noticioso. En este sentido, la contraloría será proactiva en la difusión de la información sobre su gestión institucional en materia de control fiscal que adelantan las diferentes dependencias.

- d. **Ruedas de prensa:** el señor 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 t.v. Y enviar material a la base de datos de medios de comunicación de la ciudad.

- e. **Rondas de medios:** por lo menos dos veces al mes el contralor (a) deberá visitar medios de comunicación en sus sedes.
- f. **Plan de medios:** la contraloría municipal de pereira, deberá disponer de un recurso económico para pautar en impresos, insertos, medios alternativos y revistas, radio y tv.
- g. **Generador de opinión:** reuniones con columnistas y directores de medios para generar editoriales positivas.

Atención a los medios de comunicación:

Todas las solicitudes provenientes de los medios de comunicación deben ser debidamente tramitadas y transmitidas de inmediato al encargado de comunicaciones de la contraloría municipal de pereira.

Esto incluye solicitudes formales de entrevistas, así como de información para artículos o notas.

Lo anterior incluye todos los medios de comunicación – tv, radio, prensa, revistas, internet locales y nacionales.

El comunicador dará respuesta a los requerimientos en nombre de la contraloría municipal de pereira, preparará el material necesario, y se dará las pautas o bullets para las entrevistas que deban conceder el líder de la entidad o los funcionarios autorizados por el (la) contralora municipal de pereira. (ver anexo 2. [Manual de vocería](#))

Gestión de crisis:

- a. Monitoreo de medios: realizar de manera constante revisión de las noticias que mencionan al ente de control, para gestionar a tiempo una crisis de comunicación.
- b. Crear el comité de crisis: la comunicadora en compañía del (la) contralor (a) municipal y una persona del equipo jurídico, creará un comité y manual de crisis para analizar y actuar ante las situaciones que pongan en entredicho la reputación de la institución. (ver anexo 1. [Manual de crisis](#))
- c. Gestionar el manual de vocería: la contraloría municipal de pereira, deberá implementar, socializar y cumplir un manual de vocería que señale los validadores oficiales de la entidad.

Gestión de redes sociales y web

- a. Gestionar las 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:

1. Para diciembre de 2025 la contraloría municipal de pereira, habrá afianzado los procesos de comunicación con las instituciones, objetos de control y sujetos de control para garantizar la buena percepción del ente de control.

Estrategia interinstitucional:

- 2.1. Cuidar para avanzar, tarea de todos:
 - 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 15 días 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:

1. 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 comunitaria:

- 2.2. Propiciar espacios para que se establezcan procesos de comunicación multidireccional, capacitación, entre otros, con la comunidad.
- 2.3. El señor (a) contralora, deberá visitar veedurías instauradas y escuchar sus necesidades.

Anexos

1. Protocolo de crisis contraloría municipal de pereira

El presente documento guiará los pasos en caso de que se presente alguna eventualidad que altere el normal funcionamiento de la contraloría municipal de pereira y ponga en entredicho la imagen y la reputación de entidad.

Introducción:

La contraloría municipal de pereira, tiene como obligación ejercer funciones de control y además de prestación de los servicios que determinen la constitución y las leyes.

Así mismo, la entidad debe adoptar y regirse bajo los modelos que se han estandarizado a nivel nacional, para garantizar y fortalecer los procesos de planeación, gestión, evaluación y seguimiento de las actividades adelantadas en el aspecto misional de la organización pública.

Pero se ha encontrado que, en el modelo estándar de control interno, meci, la carta de navegación de las entidades públicas de colombia, no hay requisitos ni pautas básicas que le den luces a las organizaciones públicas sobre cómo afrontar una crisis comunicativa.

Es por eso que el **objetivo de este protocolo es guiar los pasos en caso de que se presente alguna eventualidad que altere el normal funcionamiento de la**

contraloría municipal de pereira, con el fin de proteger su imagen y reputación como sus activos más importantes.

Conceptos básicos

- **Importancia de prever la crisis:**

Se puede deducir que en el momento en que las organizaciones públicas del estado colombiano, se concienticen de la importancia de la comunicación en tiempos de crisis, se comenzarán a ver mejores resultados en cuanto a la imagen, reputación y funcionamiento interno los entes territoriales, teniendo en cuenta que según lo resalta lanfranco, (2006):

Los continuos cambios a los que se ve enfrentada la organización requieren que ésta pueda adaptarse a ellos sin afectar los flujos de comunicación. Una crisis puede golpear a una empresa tanto a nivel interno como externo, y se debe estar preparado para ello, aun cuando muchas de estas situaciones se produzcan en momentos imprevisibles (p. 305).

- **Tipos de crisis:**

Existen diferentes tipos de crisis que afectan el funcionamiento interno y externo de la empresa y hacen necesario y relevante la presencia de un comunicador que llegue a gestionar la comunicación en crisis para atender la situación. Rojas orduña, (2003) manifiestan:

Aunque resulte imposible establecer una tipología completa de todas las crisis, se proponen algunas categorías: fenómenos naturales, crisis relacionadas con la salud y alimentación, acontecimientos políticos y conflictos sociales, accidentes, eventos de origen criminal, asuntos jurídicos, hechos de tipo económico, retirada de productos y ataques informáticos. (p.2).

- **Categorización de las crisis:**

En este sentido, después de identificar los tipos de crisis ya en el momento de la planificación de la atención de la misma, en el momento de gestión, es importante seguir los siguientes pasos, según garcía & saura, (2010):

(...) una vez revisadas las posibles clases de crisis, éstas sean clasificadas en niveles.

Una forma puede ser usar el símil de un semáforo con un nivel rojo (máxima gravedad), un nivel amarillo (gravedad intermedia) y un nivel verde (pequeña gravedad). Lo importante es saber diferenciar en qué nivel de crisis se sitúa una

entidad, puesto que dichos niveles deben estar ligados a unos planes de actuación de crisis básicos. (p.6).

- **Fases de la crisis:**

Después de categorizar las crisis, se hace imprescindible conocer e identificar las fases que la componen, para poder brindar posteriormente determinada atención.

González herrero (1994), citado por (garcía & smolak-lozano, 2013), referencia que:

La comunicación de crisis identifica tres estadios en la evolución de las crisis: fase de pre-crisis, en esta etapa, la crisis empieza a dar señales de vida y la organización empieza ya a prever y detectar la existencia de un posible problema futuro. La fase de crisis: en esta etapa la crisis ya ha salido a la luz pública a través de los medios de comunicación. Y finalmente la fase de post-crisis: entendida como la fase de vuelta a la normalidad. A estas alturas del conflicto, la organización ha superado el punto álgido de la crisis y se enfrenta ahora a una etapa de recuperación. (p.53).

Aunque autores como piñuel & westphalen (1993) refieren que existen 4 fases de las crisis, entre las que se encuentran, la fase preliminar que se refiere a las señales que dan la advertencia de que va a llegar una crisis, momento en el cual es importante y necesario empezar a aplicar medidas correctas para subsanar la crisis

que puede ser inminente; la fase aguda, en la cual se hace notoria la presión de los medios de comunicación y se empieza a sentir la afectación en la imagen de la empresa; la fase crónica, en la cual ya se está en las consecuencias derivadas de la crisis, como investigaciones, negociaciones con empleados y/o afectados, consecuencias jurídicas y demás. Y finalmente la fase postraumática, en la cual la empresa toma un espacio para reflexionar y hacer balances de la situación. Asimismo, es propicio tomar decisiones para generar reestructuración interna de ser necesario.

Estar preparado para las crisis

A continuación, se presentan los pasos para que la contraloría municipal de pereira, pueda identificar de forma temprana eventuales escenarios de crisis para estar mejor preparada para afrontar de manera adecuada y oportuna este tipo de situaciones.

- Identificar los escenarios más probables de crisis.
- Acumular suficiente capital reputacional ante los públicos de interés.
- Designar un comité de crisis.
- Tener actualizado el manual de manejo de crisis.

- Seleccionar y entrenar a los voceros.
- Preparar mensajes con anticipación (qué, cómo, cuándo, dónde, con quién y qué se está haciendo).
- Haber desarrollado una buena relación con los medios.

Conformación del comité de crisis:

El comité de crisis de la contraloría municipal de pereira, debe estar conformado por: contralor (a) de pereira, el comunicador (a), un asesor jurídico y personal técnico que maneje el tema de la crisis en particular.

En caso de una crisis, este comité tendrá la responsabilidad de actuar con rapidez, recopilando información veraz y oficial sobre el evento o situación que ha desencadenado la crisis, además debe realizar diagnóstico real de la situación, analizando su magnitud.

Medir la magnitud de la crisis:

En el momento de la planificación de la atención de crisis y en el mismo momento de gestión, es importante medir su magnitud y su nivel, una forma de hacerlo la proponen garcía & saura, (2010):

- *Nivel rojo (máxima gravedad):* conflicto interno o externo que escala a niveles de difícil control, alta cobertura de los medios de comunicación, denuncias e investigaciones contra la gobernación. La noticia escala, tiene amplia cobertura y demanda mucho tiempo y energía por parte de los directivos, el problema afecta seriamente la imagen del ente territorial y la de su dirigente.
- *Nivel amarillo (gravedad intermedia):* conflicto interno o externo que escala a niveles controlables, el tema trasciende a la prensa, genera interés periodístico y es probable que escale.
- *Nivel verde (pequeña gravedad):* conflicto interno o externo con casi nula cobertura de prensa. El tema no trasciende mayormente y es controlado a nivel local, no amerita acciones reactivas de prensa y sus probabilidades de escalamiento son escasas.

Lo que se debe hacer:

Después de definir el nivel de la crisis y que la contraloría municipal esté tomando cartas en el asunto a nivel técnico, se deben seguir los siguientes pasos:

- Elaborar un primer discurso corporativo con la posición oficial de la contraloría frente a la situación: descripción de los hechos, posición institucional y mensajes básicos, con lo cual se debe elaborar un primer resumen explicativo y un comunicado de prensa.
- Comunicar internamente la situación a funcionarios y contratistas, para unificar el discurso.
- Analizar la cobertura de medios y el impacto noticioso que la situación ha generado en la prensa, determinando si la crisis está escalando o si se mantiene en el estatus actual.
- Enviar un primer comunicado de prensa a los medios seleccionados y hacer seguimiento para asegurar que la versión de la administración departamental sobre el evento será publicada.
- Activar la vocería y gestionar entrevistas de prensa.
- Al vocero designado deberá entregársele todo el apoyo que requiera para que la empresa transmita únicamente el mensaje acordado y se debe evitar que otras personas de la organización hablen con los medios.
- El vocero debe tener a mano información que contengan preguntas/respuestas relacionadas con la situación de crisis. En caso de ser necesario, pueden requerir material más específico, relacionado con estudios físicos, documentación legal, entre otras.

- realizar seguimiento de prensa para ir verificando si el mensaje de la contraloría ha sido publicado y si se ajusta a la versión entregada.
- Continuar con el seguimiento de prensa y gestionar nuevas entrevistas uno a uno con algunos medios, en el caso de que la situación lo amerite, con el propósito de que nuestros voceros refuerzan la postura institucional de la entidad frente a la situación que ha desencadenado la crisis.
- Mantener a las autoridades y a los líderes de opinión debidamente informados de la situación a través de reuniones privadas y comunicaciones telefónicas o vía mails.
- Mantener debidamente informados a los funcionarios y contratistas usando los canales de comunicación interna.
- evaluar el curso de los acontecimientos y decidir nuevas acciones según se vaya controlando la situación, de modo tal que se continúe con la gestión comunicacional de la crisis en los días posteriores.
- Dar por terminada la crisis, tomando o recomendando las medidas pertinentes para que esta no vuelva a ocurrir y extraer las lecciones del caso para anticiparse a la ocurrencia de otros hechos similares.
- Evaluar la gestión comunicacional de la crisis (fortalezas y debilidades) y tomar las decisiones pertinentes para estar mejor preparados ante eventuales situaciones similares que podrían presentarse en el futuro.

2. Manual de vocería:

Un vocero es un portavoz, es decir, una persona designada por la contraloría para que exprese los mensajes autorizados. Su trabajo cobra trascendencia pues la opinión o información que entregue a un público específico es una guía para que quien recibe el mensaje adopte una posición frente a la entidad.

En este sentido, se puede afirmar que los voceros son personas que influyen en el patrón de conducta y orientan los imaginarios sociales al respecto.

Es así, como más que unas recomendaciones técnicas sobre cómo debe trabajar el vocero, el siguiente texto presenta las habilidades que se requiere para manejar las diferencias de opinión, las resistencias de la audiencia y las preguntas difíciles.

- El contralor (a) municipal es la persona autorizada para hablar sobre todos los temas en declaraciones a los medios de comunicación. Es el vocero oficial de la entidad.

- Como su nombre lo indica es la voz de la entidad, lo que lo convierte en la figura fundamental de las comunicaciones institucionales (esto aplica tanto para las comunicaciones internas como externas). Al ser vocero oficial, sus opiniones no deberán ser tomadas como personales.
- El contralor (a) municipal es el único que puede delegar la vocería a otro funcionario. Es así como en el caso de declaraciones dadas por el contralor ningún otro funcionario deberá formular aclaraciones ni complementar lo expresado por él, salvo que así lo haya autorizado la cabeza de la entidad.
- Existe otra clasificación en la vocería y son los voceros secundarios, que son aquellas personas que tienen la autoridad emanada por el cargo que ejercen y las responsabilidades que atienden, autorizados para dar declaraciones a los medios de comunicación. En el caso de los directores operativos.
- Como voceros secundarios deberán tener el conocimiento profundo de los mensajes claves de la contraloría municipal de pereira , por tal motivo deben dominar todo lo concerniente al plan de desarrollo institucional.

- Deben tener la capacidad para no involucrarse con opiniones o posiciones que dependen de factores políticos o públicos que vayan en contra de la entidad.
- También tener presente que sus actitudes frente a los medios de comunicación y en público, benefician o perjudican la reputación e imagen de la institución.
- Los voceros deben evitar tener contacto directo con los medios de comunicación sin el acompañamiento del periodista o comunicador social.
- Ningún funcionario debe hablar con los medios de comunicación sin la aprobación y el asesoramiento de la dirección de comunicaciones, quien facilitará la preparación y los materiales necesarios, y asistirá a las entrevistas apoyando a los voceros.
- La aceptación de compromisos o invitaciones externas a nombre de la entidad están prohibidos a menos de que sean en beneficio de la contraloría municipal de pereira, y los funcionarios serán autorizados por su jefe inmediato antes de aceptar el compromiso de discurso, conferencia o publicación externas, en caso contrario actuarán a título personal, sin comprometer la posición de la institución, ni nombrar su cargo en la cmp. En el caso de que dichos compromisos externos se autoricen, deben estar alineados con los objetivos de comunicación de la contraloría general de la república para el tema específico a tratar
- Los proyectos de divulgación y anuncios relacionados con la gestión institucional deben ser validados por el encargado de comunicaciones. Se

deben tener en cuenta las plantillas institucionales establecidas para presentaciones externas e internas. (con eso se evita la ocasional presentación con fondo de estrellas, corazones o flores.)

- **Actuación general de los voceros:**
- Únicamente el contralor (a), podrá autorizar a los voceros secundarios a que actúen frente a una crisis comunicacional.
- Los voceros deben recordar que la audiencia no es sólo el periodista, ya que estos representan un vínculo con la opinión pública y que sus declaraciones comprometen a la entidad.

Recomendaciones para voceros

- Antes de iniciar una entrevista, hay que hacer conciencia de la respiración y llevar el aire al fondo del estómago. Esta acción es relajante, genera autocontrol y hace que la voz se escuche con mayor claridad. Si la conversación se torna complicada, se debe volver a tomar conciencia de la respiración, porque ayuda a calmar y a bajar cualquier tono que se haya subido.
- Mantenga la calma y concéntrense en sus mensajes claves y tenga presente siempre resaltar la labor de la contraloría municipal de pereira, en sus declaraciones, además de apoyar sus respuestas en datos relevantes como cifras, estas le darán mayor credibilidad a la declaración entregada.

- No responda más de lo que le preguntan y cuando sienta que el periodista se sale del tema para comprometer su opinión, utilice frases de puente, que lo devuelvan al mensaje que inicialmente se desea dar a conocer. Cuando sienta que se cumplió su objetivo de transmitir la posición oficial de la entidad, despídase de manera cortés.

- Si un periodista se pone en contacto directamente con usted y el tema es 'delicado', debe proceder de la siguiente manera:
 - Indíquese al periodista lo siguiente: “nuestro comunicador (a) es el encargado de la atención a periodistas, con gusto le haré llegar sus datos y su petición para que se ponga en contacto con usted lo más pronto posible”.

 - Tome nota de los datos del periodista: nombre del periodista, nombre del medio de comunicación, hora de la llamada, teléfono y otros datos de contacto (email, celular), asunto por el que se interesa, urgencia con la que necesita la información (tiempo límite).

- Notifique de forma inmediata al comunicador social o periodista.

- Cuando la entidad atraviesa por una crisis comunicacional, los mensajes que los voceros emiten cobran importancia, por lo tanto, dichos mensajes deberán ser contruidos por el comité de crisis de la contraloría municipal de pereira.

- Así como funciona dar a conocer las cosas de las que se quiere hablar, también es importante tener un listado de las que no se puede o no se desea tratar. Es importante incluir aspectos generales como política de cada dependencia.

- Ser vocero requiere de preparación y entrenamiento constante. Es una habilidad que puede ser adquirida y se ha convertido en un factor crítico de éxito para las organizaciones.

Lo que no se debe hacer:

- Que funcionarios informen sin el conocimiento y la aprobación explícita del comité de crisis o del contralor (a).
- Permitir que el o los voceros improvisen, especulen o hagan declaraciones públicas sin haber preparado previamente sus intervenciones.
- Comunicar sólo a los medios “amigos” o conocidos.

- Ocultar información, encubrir la verdad o decir mentiras.
- Reservar datos fundamentales para minimizar el acontecimiento o hablar más de lo debido.
- Mostrar incompetencia, falta de control, nerviosismo, inseguridad, temor o arrogancia ante los medios.
- Ser insensible a las implicancias emocionales de los afectados por el acontecimiento.
- Tener en consideración sólo a los periodistas a la hora de comunicar.

La contraloría municipal de pereira, deberá difundir estos principios y directrices de gestión ante las crisis, con sus funcionarios y contratistas, para que todos sepan cómo actuar cuando se presente una situación que eventualmente pueda poner en riesgo su imagen o reputación.

3. Matriz de responsabilidades:

En la contraloría municipal de pereira la información es uno de los principales activos de la entidad y se consolida como un factor estratégico para establecer contactos y relaciones con sus públicos objetivo.

Teniendo en cuenta que producto de las funciones constitucionales y legales otorgadas a la cmp, la información que se produce tiene un carácter trascendental y de impacto, por lo tanto se deben delimitar roles y establecer responsables en materia de divulgación de los mensajes de carácter oficial.

Rol	Responsable (s)	Descripción
Vocero oficial	Contralor (a) municipal de pereira	El contralor (a) municipal es la persona autorizada para hablar sobre todos

		<p>los temas en declaraciones a los medios de comunicación.</p> <p>El contralor (a) municipal es el único que puede delegar la vocería a otro funcionario. Es así como en el caso de declaraciones dadas por el contralor ningún otro funcionario deberá formular aclaraciones ni complementar lo expresado por él, salvo que así lo haya autorizado la cabeza de la entidad.</p>
Voceros secundarios	Directivos de la entidad	<p>Son aquellas personas que tienen la autoridad emanada por el cargo que ejercen y las responsabilidades que atienden, autorizados por el señor (a) contralor (a) municipal para dar declaraciones a los medios de comunicación.</p> <p>Deberán tener el conocimiento profundo de los mensajes claves de la contraloría municipal de pereira , escuchar y acatar las recomendaciones del equipo de comunicación.</p>

<p>Facilitador</p>	<p>comunicador (a)</p>	<p>Gestionar estratégicamente la relación entre los altos funcionarios de la entidad y los medios de comunicación.</p> <p>así mismo será la única dependencia de la cmp autorizada para remitir información a los medios de comunicación y redes sociales.</p>
---------------------------	------------------------	--

4. Manual de estilo para boletines de prensa

En la contraloría municipal de pereira, procuramos que todos 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 dar a conocer.

Sin embargo, hacerlo de la manera correcta determinará la forma en cómo 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: palatino
- 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 contiene cursiva, ni mayúsculas sostenidas.
- Se le dará prioridad en el boletín a la declaración del 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.

5. Manual básico 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 en 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.

6. Manual básico para la elaboración de piezas gráficas:

1. Para el diseño de las piezas gráficas 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.

7. Manual básico 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.

8. Manual básico 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.

9. Manual básico 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 qué 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.

10. Instructivo para el manejo de la página web

La contraloría municipal de pereira, cuenta con su sitio web:

www.contraloriapereira.gov.co a través de cual ofrece información y servicios a la ciudadanía, medios de comunicación y partes interesadas, la cual está directamente relacionada con la gestión que adelanta en diversos frentes.

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 el técnico administrativo de sistemas quién deberá subir la información a la página web llevando registro.

Es importante tener en cuenta que todo lo contenido en la página web es público, por lo tanto, la información deber ser veraz, completa y de fácil acceso para todos los interesados. Por ende, es instrucción del señor (a) contralor (a) municipal que los contenidos que no cumplan con los criterios de accesibilidad y usabilidad de la información establecidos por las políticas de gobierno en línea, no podrán publicarse sin antes ser editados y aprobados por el jefe de cada área o su equipo de trabajo.

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 éste 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 requiera 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 éste 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.

11. Manual de estilo para redes sociales insitucionales

El siguiente manual pretende estandarizar el estilo 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 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 del 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 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 señor contralor (a) dé 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.

Los funcionarios, contralistas o quien actúe en representación de la cmp, contraloría municipal de pereira, tienen prohibido hacer anuncios públicos de la información confidencial o de propiedad relacionados con cualquier aspecto de la cmp en internet. Igualmente, no deben revelar información sobre la entidad y sus actividades en foros basados en internet incluyendo (pero no limitados a) discusiones en facebook, instagram, grupos de whatsapp las salas de chat, tableros de anuncios, blogs, wikis, etc.