



# **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

**Versión 4.0**

**Junio de 2018**

El objetivo de la política de comunicación de la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación -CGN- es suministrar las orientaciones y directrices que deben regir la actuación de la entidad en el campo de la información y comunicación referida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

Desde la perspectiva de la gestión información y comunicación son una dimensión transversal en MIPG. Por otra parte, desde el punto de vista del control información y comunicación son un componente transversal dentro de la estructura de la dimensión de Control Interno de MIPG.

Dicho componente transversal señala las responsabilidades asignadas a los ejecutores de las líneas de defensa del Modelo Estándar de Control Interno -MECI- actualizado, es decir, las responsabilidades de los gerentes públicos y líderes de proceso para la gestión del riesgo y el control a la información y comunicación de la CGN.

Por ser parte de una estrategia de consolidación de la imagen institucional, la Política de Comunicación de la CGN está canalizada y centralizada en el Contador General de la Nación.

## **1. Información y Comunicación**

El objetivo de la información y comunicación en la CGN es vincular a la entidad con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones internas realizadas por todos los niveles y procesos de la organización, a través de la comunicación externa e interna, para generar una percepción positiva y confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

En la CGN la información y comunicación tienen una dimensión estratégica fundamental e involucran a todos los niveles y procesos de la entidad. En consecuencia, todos los gerentes públicos y líderes de proceso son responsables de hacer uso permanente de los canales de comunicación implementados por la CGN para satisfacer la necesidad de divulgar los resultados, mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y comunicación de la entidad, y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y demás partes interesadas.

Del mismo modo, los gerentes públicos y líderes de proceso son responsables de controlar el cumplimiento de los estándares establecidos para el flujo de información a

---

través de los canales de comunicación y deben realizar control previo, aprobación y seguimiento de la información.

El Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIGI- debe apoyar a los líderes de proceso a través de la gestión de acciones coordinadas de mejora al interior de los procesos, con el objetivo de optimizar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por la CGN para medir la percepción sobre la satisfacción de la ciudadanía demás partes interesadas con la información y comunicación desarrollada por la entidad.

La información y comunicación en la CGN 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 de 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 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 143 de 2004: “Por el cual se modifica la estructura de la Contaduría General de la Nación y se determinan las funciones de sus dependencias.”
  
- Decreto 2623 de 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
  
- Decreto 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.” Artículo 4.
  
- Decreto 2573 de 2014: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.”

- 
- Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.” Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
  
  - Decreto 1078 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."
  
  - Decreto 1083 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
  
  - Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
  
  - Directiva Presidencial 04 de 2012: “Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.”
  
  - Directiva Presidencial 01 de 2016: “Plan de austeridad 2016.”
  
  - Resolución 363 de 2012: “Por la cual se deroga la Resolución número 266 del 2000 y se reglamenta la tramitación interna de las distintas modalidades de peticiones que la U.A.E Contaduría General de la Nación le corresponda resolver en forma oportuna y de fondo.”
  
  - Resolución 402 de 2015: “Por la cual se actualizan las funciones del Grupo Interno de Trabajo Logístico de Capacitación y Prensa de la U. A. E. Contaduría General de la Nación.”
  
  - Resolución 364 de 2017: “Por la cual se actualiza al Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) en la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación, y se dictan otras disposiciones.”
  
  - NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
  
  - NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO/IEC 27001:2013 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

- 
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
  - NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Documento CONPES 3650 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 Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (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 la escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.
- Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el objeto de establecer los lineamientos respecto de los 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, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 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.

## **1.1. Información y Comunicación Externa**

Hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente o usuario externo. Es a través de la cual la CGN está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos.

Para tal fin, los gerentes públicos de la CGN y los líderes de proceso deben usar como insumo los resultados de la encuesta de percepción sobre información y comunicación externa, entre otros, y como medios los canales de comunicación externa implementados por la CGN, a saber: página web, redes sociales, correo electrónico, pantallas de televisión y habladores.

Dichos canales se deben usar para satisfacer la necesidad de divulgar los resultados, mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y comunicación de la entidad, y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades de las partes interesadas.

### *1.1.1. Canales de comunicación externa*

#### *1.1.1.1. Página web*

El esquema de publicación de la información ofrecida por la CGN a través de este canal se debe presentar en un documento que permita identificar la asignación de responsabilidades para actualizar los contenidos de los enlaces existentes en la web.

Los líderes deben mantener actualizados tanto los contenidos publicados en la web como la matriz de responsables de su respectivo proceso. Con base en dicha matriz, los procesos están habilitados para registrar o divulgar información a través de la web.

Los banners publicados en la página web no deben incluir el logo de la CGN ni el del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y tampoco el lema de gobierno vigente, porque ya están incorporados a la plantilla básica de la página [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co).

#### 1.1.1.2. Redes sociales

La CGN cuenta con tres espacios de interacción con la ciudadanía y las partes interesadas a través de las redes sociales: YouTube, Facebook y Twitter.

#### 1.1.1.3. Correo electrónico

La CGN debe utilizar las direcciones de correo electrónico registradas en el Consolidador de Hacienda e Información Pública -CHIP- como canal de comunicación para divulgar información adecuada a las necesidades específicas de las entidades sujetas al ámbito de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública. Todos los comunicados masivos se deben enviar desde el buzón comunicados@contaduria.gov.co.

#### 1.1.1.4. Pantallas

Las pantallas instaladas en la sede de la CGN se deben usar como canal de comunicación para divulgar información adecuada a las necesidades específicas de las partes interesadas.

El diseño de piezas gráficas o audiovisuales para las pantallas debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- El máximo de caracteres es de 300 con espacios incluidos. Según esto, si una publicación excede esta cantidad deberá graficarse en no más de 2 diapositivas, siendo 600 el máximo de caracteres aceptados.
- Las imágenes o fotografías deben suministrarse en formato JPG o PNG en alta resolución.
- Los videos se deben publicar sin audio.
- La duración de los videos debe ser máximo de treinta (30) segundos. Los videos institucionales producidos por la CGN para temas específicos se eximen de este estándar.
- Los videos producidos por la CGN deben tener subtítulos.

---

Este canal de comunicación se utilizará solo para apalancar información relevante de la entidad. Será obligatorio relacionar el enlace, sitio web o datos de contacto en los que será posible ampliar la información publicada.

#### *1.1.1.5. Habladores*

Los habladores instalados en la sede de la CGN se deben usar como canal de comunicación para divulgar información adecuada a las necesidades específicas de las partes interesadas.

El diseño de piezas gráficas para los habladores debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- El máximo de caracteres es de 300 con espacios incluidos. Según esto, si una publicación excede esta cantidad deberá graficarse en no más de 2 hojas tamaño carta (21,5 cm x 27,9 cm), siendo 600 el máximo de caracteres aceptados.
- Las imágenes o fotografías deben suministrarse en formato JPG o PNG en alta resolución.
- Estas piezas gráficas deben tener el logo de la CGN, el cual debe estar ajustado en la parte inferior derecha de la hoja. Adicionalmente, se debe relacionar la fecha de la publicación y el nombre del proceso que genera la información.
- Las publicaciones realizadas en los habladores se mantendrán exhibidas máximo 5 días hábiles.

Este canal de comunicación se utilizará solo para apalancar información relevante de la entidad. Será obligatorio relacionar el enlace, sitio web o datos de contacto en los que será posible ampliar la información publicada.

Para efectos estadísticos, el proceso de Planeación Integral debe remitir al proceso de Comunicación Pública una copia de las piezas gráficas publicadas en el hablador del ascensor.



### *1.1.2. Relaciones con los medios de comunicación*

La CGN tiene como único vocero institucional al Contador General de la Nación. Él es la única persona autorizada para expresar ante los medios de comunicación la posición oficial de la entidad frente a los diferentes temas que sean de su competencia.

Las relaciones de la CGN con los medios masivos de comunicación deben ser de carácter institucional. El respeto por los medios masivos de comunicación, la imparcialidad y la autonomía de la entidad no se deben afectar por tendencias políticas o intereses particulares. No habrá privilegio exclusivo de la información para ningún medio en especial.

El Contador General de la Nación se relaciona con los medios de comunicación a través de comunicados de prensa, entrevistas, ruedas de prensa y ediciones especiales de separatas publicadas en medios escritos de alta circulación.

## **1.2. Información y Comunicación Interna**

Se refiere al conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la CGN y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Para el óptimo funcionamiento de la información y comunicación interna, los gerentes públicos y líderes de proceso deben garantizar su registro o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de realizar efectiva y eficientemente las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más profundo y exacto de la entidad.

Para tal fin, los gerentes públicos y líderes de proceso deben usar como insumo los resultados de la encuesta de percepción sobre información y comunicación interna, entre otros, y como medios los canales de comunicación interna implementados por la CGN, a saber: intranet, revista digital, correo electrónico, pantallas y habladores.

Dichos canales se deben usar para registrar o divulgar el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la CGN para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

## 1.2.1 Canales de comunicación interna

### 1.2.1.1. Intranet

La clasificación de la información ofrecida por la CGN a través de este canal se debe publicar en una matriz que permita identificar la asignación de responsabilidades y roles de los designados por gerentes públicos y líderes de proceso para actualizar los contenidos de los enlaces existentes en la intranet.

Los líderes deben mantener actualizados tanto los contenidos publicados en la intranet como la matriz de responsables de su respectivo proceso. Con base en dicha matriz, los procesos están habilitados para registrar o divulgar información a través de la intranet.

### 1.2.1.2. Revista digital

Para publicar en la revista digital se debe tener en cuenta la fecha de cierre de edición notificada por el proceso de Comunicación Pública.

El diseño de piezas gráficas para la revista digital debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- El máximo de caracteres por página es de 1.500 con espacios incluidos. Según esto, si una publicación excede esta cantidad deberá graficarse en no más de 3 páginas, siendo 4.500 el máximo de caracteres aceptados.
- Las imágenes o fotografías deben suministrarse en formato JPG o PNG en alta resolución.
- En caso de que la información se suministre en tablas de datos de Word o Excel, estas deberán ser enviadas en sus archivos originales (editables).
- Si el texto es extenso debe organizarse en viñetas con las ideas principales y lo más relevante, con el fin de ayudar a que su lectura sea más rápida y concreta y su diagramación dinámica y precisa.

### 1.2.1.3. Correo electrónico

La CGN debe utilizar las cuentas de correo electrónico masivo todoscgn@contaduria.gov.co, plantacgn@contaduria.gov.co y

---

contratistascgn@contaduria.gov.co como canal de comunicación para divulgar información adecuada a las necesidades específicas de los funcionarios de la entidad.

#### 1.2.1.4. Pantallas

Las pantallas instaladas en la sede de la CGN se deben usar como canal de comunicación para divulgar información adecuada a las necesidades específicas de los funcionarios de la entidad.

El diseño de piezas gráficas o audiovisuales para las pantallas debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- El máximo de caracteres es de 300 con espacios incluidos. Según esto, si una publicación excede esta cantidad deberá graficarse en no más de 2 diapositivas, siendo 600 el máximo de caracteres aceptados.
- Las imágenes o fotografías deben suministrarse en formato JPG o PNG en alta resolución.
- Los videos se deben publicar sin audio.
- La duración de los videos debe ser máximo de treinta (30) segundos. Los videos institucionales producidos por la CGN para temas específicos se eximen de este estándar.
- Los videos producidos por la CGN deben tener subtítulos.

Este canal de comunicación se utilizará solo para apalancar información relevante de la entidad. Será obligatorio relacionar el enlace, sitio web o datos de contacto en los que será posible ampliar la información publicada.

#### 1.2.1.5. Habladores

Los habladores instalados en la sede de la CGN se deben usar como canal de comunicación para divulgar información adecuada a las necesidades específicas de los funcionarios de la entidad.

El diseño de piezas gráficas para los habladores debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- El máximo de caracteres es de 300 con espacios incluidos. Según esto, si una publicación excede esta cantidad deberá graficarse en no más de 2 hojas tamaño carta (21,5 cm x 27,9 cm), siendo 600 el máximo de caracteres aceptados.
- Las imágenes o fotografías deben suministrarse en formato JPG o PNG en alta resolución.
- Estas piezas gráficas deben tener el logo de la CGN, el cual debe estar ajustado en la parte inferior derecha de la hoja. Adicionalmente, se debe relacionar la fecha de la publicación y el nombre del proceso que genera la información.
- Las publicaciones realizadas en los habladores se mantendrán exhibidas máximo 5 días hábiles.

Este canal de comunicación se utilizará solo para apalancar información relevante de la entidad. Será obligatorio relacionar el enlace, sitio web o datos de contacto en los que será posible ampliar la información publicada.

Para efectos estadísticos, el proceso de Planeación Integral debe remitir al proceso de Comunicación Pública una copia de las piezas gráficas publicadas en el hablador del ascensor.

### **1.3. Otros requisitos de la información**

En todos los casos la información generada por los gerentes públicos y líderes de proceso para el desarrollo de la información y comunicación en la CGN, tanto interna como externa, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Sucinta<sup>1</sup>
- Correcta<sup>2</sup>
- Completa<sup>3</sup>
- Precisa<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Breve.

<sup>2</sup> Libre de errores o defectos, conforme a las reglas.

<sup>3</sup> Acabada, exacta, perfecta.

<sup>4</sup> Concisa y rigurosa.

- Coherente<sup>5</sup>
- Oportuna para la fecha de publicación<sup>6</sup>
- Pertinente para el público al cual está dirigida<sup>7</sup>
- Difundida en lenguaje acorde al perfil de los usuarios<sup>8</sup>
- Cumple con las reglas básicas de redacción y ortografía<sup>9</sup>

#### **1.4. Manual de identidad visual corporativa CGN**

El Manual de identidad visual corporativa CGN se debe usar como criterio de aprobación cuando los gerentes públicos y líderes de proceso controlen el cumplimiento de los estándares establecidos para el flujo de información a través de los canales de comunicación y realicen control previo, aprobación y seguimiento de la información.

Los contenidos de este Manual deberán ser conocidos y asumidos plenamente por todas y cada una de las personas y servicios que tengan, directa o indirectamente, alguna responsabilidad sobre la comunicación de la Contaduría General de la Nación, en cualquiera de sus niveles, y formarán parte de la documentación contractual en cualquier suministro de material gráfico o audiovisual, pudiendo rechazarse sin cargo aquellos que no se ajusten exactamente a sus indicaciones.

#### **1.5. Plantillas CGN**

Los funcionarios de la CGN deben usar las plantillas institucionales publicadas en intranet tanto para la gestión documental realizada a través del aplicativo Orfeo como para la elaboración de presentaciones institucionales.

---

<sup>5</sup> Conexión, relación o unión de unas cosas con otras.

<sup>6</sup> Oportuna: que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.

<sup>7</sup> Pertinente: que viene a propósito.

<sup>8</sup> Perfil: conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

<sup>9</sup> Redacción: extender una escritura conforme al estilo que corresponde.

## **1.6. Responsabilidades de los gerentes públicos y líderes de proceso para la gestión del riesgo y el control a la información y comunicación de la CGN.**

Las responsabilidades de los gerentes públicos y líderes de proceso para la gestión del riesgo y el control a la información y comunicación referida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- son las siguientes:

- Gestionar información que da cuenta de las actividades cotidianas, compartiéndola en toda la entidad.
- Asegurar que entre los procesos fluya información relevante y oportuna, así como hacia los ciudadanos, organismos de control y otros externos.
- Implementar métodos de comunicación efectiva.

El Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI debe apoyar a los gerentes públicos y líderes de proceso para la gestión del riesgo y el control a la información y comunicación de la CGN.

## **1.7. Responsabilidades del Grupo Interno de Trabajo de Control Interno para la gestión del riesgo y el control a la información y comunicación de la CGN.**

Para la gestión del riesgo y el control a la información y comunicación referida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno será responsable de comunicar aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación de la CGN.

Dicha comunicación debe estar dirigida a:

Gerentes públicos y líderes de proceso.

Servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo, a quienes corresponde apoyar el monitoreo de canales de comunicación.