

**GUÍA DE AUTOCONTROL GENERAL**

**COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN»**

**MAYO DE 2025**

**ÍNDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| Componente Información y Comunicación…........................................................... | 1 |
| Propósito…………………………………………………………………………..….….. | 1 |
| Principales fuentes de información para el autocontrol……………………….…..…. | 1 |
| Cuestionario de preguntas……………………………................................................ | 2 |
| Sistema de información, flujo y canales de comunicación….................................... | 2 |
| Contenido, calidad y responsabilidad………………………………………………..... | 7 |
| Rendición de cuentas………………………………………………………………....... | 8 |

**GUÍA DE AUTOCONTROL GENERAL ACTUALIZADA.**

**COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN»**

**ACTIVIDAD PRESUPUESTADA**

Propósito:

Aportar las generalidades que se deben cumplir en cualquier sistema y actividad a cumplimentar en el **Componente Información y Comunicación**, para el logro de mejores resultados. En aras de facilitar su aplicación, cada nivel de dirección debe adecuarla a sus características, para su posterior aplicación, excluyendo lo que no le es aplicable y adicionando lo que es específico o conveniente para realizar una correcta valoración de sus procesos, actividades y operaciones.

Deberá conservarse la numeración específica de cada aspecto, en el interés de evitar errores en la consolidación y análisis posterior de los resultados del órgano u organismo de la administración central del estado; los aspectos que se considere adicionar, se incorporan en los componentes correspondientes, al final de cada uno de ellos.

Principales fuentes de información para el autocontrol:

* Diseño del Sistema de Información Institucional, que incluye:
* Información estadística
* Información de funcionamiento interno
* Información sobre objetivos, planes, de seguimiento a políticas de las cuales la entidad es rectora
* Estructura afín (descripción de las estructuras de la entidad que tienen que ver con la información desde su origen hasta su destino final)
* Flujos de información interna y externa
* Normas jurídicas propias o externas vinculadas al tema.
* Soporte informático del sistema (automatización)
* Expediente de las acciones de prevención y control.
* Manual de Gestión de la Comunicación (incluye la política y diagnóstico de comunicación, manual de comunicación de crisis, manual de responsabilidad social, manual de identidad visual)
* Estrategia de Comunicación Organizacional o documento afín (debe contar mínimamente con objetivos de comunicación, definición de públicos y canales, acciones de comunicación y presupuestos)
* Plan anual de comunicación y sus presupuestos (si está como documento independiente a la estrategia)
* Sitios Web y perfiles institucionales en redes sociales (incluye normativas y procedimientos que regulan su uso)
* Estrategia de Informatización y/o reportes de software que utiliza la entidad para la gestión de información y comunicación.
* Otros documentos rectores de la entidad
* Sistema de Valores de la entidad (si existen)
* Sistema de Gestión Documental y Archivo, que Incluye:
* Normativas internas o externas con que cuente la entidad para regular su gestión documental y de archivo, incluidas aquellas referidas a aplicaciones informáticas para la administración de archivos digitales y aquellas normativas que regulan el tratamiento a la información clasificada o sensible).
* Estructura física establecida para el desarrollo del trabajo del archivo central o secciones de archivo (oficinas de control de documentos)
* Sistema de información de documentos de archivos para brindar referencia a usuarios internos y externos*.*

Cuestionario de preguntas:

| **NO**  (1) | **ASPECTOS A VERIFICAR**  (2) | **Sí**  (3) | | | **No**  (4) | **Fundamentación**  (5) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sistema de información, flujo y canales de comunicación** | | | | | | |
|  | Se encuentra implementado el Sistema de Información Institucional, que tribute al Sistema de Información del Gobierno, debidamente aprobado y definida la frecuencia de actualización | |  |  | |  |
|  | Existe evidencia de los documentos rectores del sistema de información, en particular la Política de información, la información interna y externa y los flujos de información | |  |  | |  |
|  | Existen normas y/o políticas de seguridad que garanticen la transparencia, confiabilidad, protección e integridad y autenticidad de la información. | |  |  | |  |
|  | Está definido un subsistema de información estadística y contable | |  |  | |  |
|  | **El sistema de información:** | |  |  | |  |
|  | Está conceptualizado sobre la base de la planeación estratégica y los objetivos de la organización. | |  |  | |  |
|  | 1. Tributa a la Estrategia de Comunicación Organizacional en la entidad | |  |  | |  |
|  | 1. Garantiza la calidad de la información. | |  |  | |  |
|  | 1. La información que se genera en la entidad es clara, precisa, oportuna, detallada, suficiente y llega en tiempo. | |  |  | |  |
|  | 1. Garantiza que las informaciones que se necesitan en la toma de decisiones circulen con agilidad, estabilidad y confiabilidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Define qué, quién, cómo y con qué frecuencia se les transmite a los trabajadores la información que necesitan y/o es de su interés. | |  |  | |  |
|  | 1. La información que brindan los documentos está organizada, según lo establecido en las disposiciones jurídicas vigentes para el sistema de gestión documental, como evidencia de las funciones y los actos administrativos que se realizan. | |  |  | |  |
|  | El sistema de información prevé: | |  |  | |  |
|  | 1. La protección contra cualquier factor externo, que pueda poner en peligro la exactitud, confiabilidad y prontitud de la información. | |  |  | |  |
|  | 1. Procedimientos para preservar la información y evitar su modificación por personal no autorizado. | |  |  | |  |
|  | 1. La agilidad, estabilidad y confiabilidad de las informaciones que se necesitan en la toma de decisiones. | |  |  | |  |
|  | El flujo informativo circula en todos los sentidos y niveles de la entidad: ascendente, descendente, transversal y horizontal. | |  |  | |  |
|  | El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación descendente, facilite que los trabajadores conozcan y entiendan los principios y metas de la entidad. | |  |  | |  |
|  | **De la comunicación** | |  |  | |  |
|  | Los máximos directivos de la entidad son los responsables de: | |  |  | |  |
|  | Asegurar la forma organizativa que demanda la gestión de los procesos de comunicación social | |  |  | |  |
|  | Garantizar los especialistas con las competencias profesionales requeridas para la labor comunicacional | |  |  | |  |
|  | Gestionar la comunicación interna para propiciar un clima favorable, fortalecer la cultura y los valores compartidos por el colectivo de trabajadores y lograr su activa participación en los procesos de la organización | |  |  | |  |
|  | Gestionar la comunicación externa y las acciones de responsabilidad social; | |  |  | |  |
|  | Desarrollar las acciones de comunicación social en la comunidad, a partir de los intereses y las características del territorio donde la organización desempeña su actividad; | |  |  | |  |
|  | Responder con inmediatez, oportunidad, transparencia y veracidad ante la solicitud de información que realicen los periodistas y directivos de las organizaciones mediáticas en el ejercicio de su función social; | |  |  | |  |
|  | Hacer públicas y promover las estrategias de desarrollo que implementan y las disposiciones normativas relacionadas con su actividad; | |  |  | |  |
|  | Desarrollar la comunicación de bien público según lo estipulado en la legislación vigente | |  |  | |  |
|  | Promover el uso de sitios web, perfiles en redes sociales digitales y otros medios de comunicación social propios para transparentar la gestión de la organización, y fortalecer el vínculo de esta con la población; | |  |  | |  |
|  | Establecer el seguimiento a las quejas y peticiones de las personas sobre la gestión de la organización y garantizar las respuestas correspondientes; | |  |  | |  |
|  | Incorporar a sus procesos comunicacionales los resultados de la ciencia, la investigación y la innovación; | |  |  | |  |
|  | Incluir la comunicación social entre los objetivos de estudio de los programas de capacitación de la organización; | |  |  | |  |
|  | Cumplir las disposiciones normativas sobre la propiedad intelectual | |  |  | |  |
|  | Planificar el financiamiento para los procesos comunicacionales de su organización | |  |  | |  |
|  | **Sistema de comunicación:** | |  |  | |  |
|  | Se conoce el marco regulatorio de la comunicación social y se cuenta con las disposiciones normativas que la regulan | |  |  | |  |
|  | La entidad cuenta con: | |  |  | |  |
|  | 1. Diagnóstico de Comunicación | |  |  | |  |
|  | 1. Manual de Gestión de Comunicación. | |  |  | |  |
|  | 1. Estrategia de Comunicación, que contenga entre otros las actividades que realiza la entidad, priorizando las actividades asociadas a la misión que sea de interés social y económico para el territorio así como el cumplimiento de las acciones para enfrentar las manifestaciones de indisciplinas, ilegalidades y corrupción, los resultados obtenidos relacionados con la ciencias y la innovación y de las medidas relacionadas con la igualdad de género | |  |  | |  |
|  | 1. Manual de Identidad Visual. | |  |  | |  |
|  | 1. Plan Anual de acciones de comunicación y su presupuesto. | |  |  | |  |
|  | 1. Definición de su sistema de valores | |  |  | |  |
|  | Existe un área, instancia o especialista encargada de la gestión de comunicación | |  |  | |  |
|  | La comunicación entre los cuadros y trabajadores se desarrolla de acuerdo con los valores establecidos en la entidad. | |  |  | |  |
|  | El sistema de comunicación incluye la definición de Canales, medios, soportes y plataformas | |  |  | |  |
|  | En la implementación de la gestión de comunicación se toma en consideración para mejorar los procesos: | |  |  | |  |
|  | Los resultados de ejercicios diagnósticos realizados previamente | |  |  | |  |
|  | La retroalimentación a través del diálogo interno a todos los niveles y externo que brinda el sistema de atención a la población y el trabajo con público externo. | |  |  | |  |
|  | En la implementación de la gestión de comunicación se evidencia: | |  |  | |  |
|  | 1. La participación de los trabajadores en la toma de decisiones. | |  |  | |  |
|  | 1. El reconocimiento grupal e individual a los trabajadores. | |  |  | |  |
|  | 1. La rendición de cuentas a los trabajadores sobre la gestión administrativa | |  |  | |  |
|  | 1. La respuesta adecuada a las quejas, reclamaciones y sugerencias del público externo. | |  |  | |  |
|  | La gestión de la comunicación de la entidad permite: | |  |  | |  |
|  | 1. La coherencia entre las acciones internas de comunicación de la entidad y la realidad del entorno. | |  |  | |  |
|  | 1. La construcción y transmisión de una visión compartida de la misión, los valores y objetivos estratégicos de la entidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Que los trabajadores estén motivados a participar activamente en la solución de los problemas de la entidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Que los trabajadores conozcan los principales impactos al medio ambiente y los recursos naturales de la actividad de la organización y las acciones para mitigarlos y cumplir con las regulaciones establecidas. | |  |  | |  |
|  | 1. La colaboración y formación de conocimientos entre las diferentes áreas. | |  |  | |  |
|  | 1. Un buen clima laboral. | |  |  | |  |
|  | 1. La estabilidad y satisfacción laboral. | |  |  | |  |
|  | 1. El fortalecimiento de la identidad y la cultura organizacional (rutinas, tradiciones, valores) | |  |  | |  |
|  | La gestión de comunicación contempla la evaluación periódica de: | |  |  | |  |
|  | 1. La Política, estrategia, los planes y campañas de Comunicación | |  |  | |  |
|  | 1. Participación de los trabajadores en la toma de decisiones. | |  |  | |  |
|  | 1. Ejecución de investigaciones y estudios de mercados y de productos, así como investigaciones de públicos y de la comunicación en la entidad. | |  |  | |  |
|  | En la gestión de la comunicación externa la entidad: | |  |  | |  |
|  | 1. Desarrolla la investigación de mercados. | |  |  | |  |
|  | 1. Identifica mercados, cartera de productos/servicios. | |  |  | |  |
|  | 1. Se nutre del sistema de información que contribuye a la mercadotecnia. | |  |  | |  |
|  | 1. Considera las necesidades, deseos, expectativas y demandas de los clientes. | |  |  | |  |
|  | 1. Atención a los clientes sobre productos y/o servicios | |  |  | |  |
|  | 1. Planeación y ejecución de la comunicación comercial. | |  |  | |  |
|  | 1. Definición, ejecución y control de presupuestos de comunicación comercial. | |  |  | |  |
|  | El diagnóstico de comunicación: | |  |  | |  |
|  | 1. Describe el enfoque de comunicación. | |  |  | |  |
|  | 1. Define elementos de cultura organizacional, los valores compartidos, el sentido de pertenencia y aspectos de clima interno. | |  |  | |  |
|  | 1. Detalla la naturaleza de los procesos de comunicación, redes, los canales más usados, la apropiación y comprensión de los mensajes, frecuencia y su planificación. | |  |  | |  |
|  | 1. Permite conocer conceptos de comunicación que se manejan en la entidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Precisa las características de cuadros y trabajadores, sus expectativas, el grado de motivación, sus intereses y aspiraciones, así como la participación, entre otros aspectos. | |  |  | |  |
|  | 1. Determina la relevancia y funciones de la comunicación en la entidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Establece la retroalimentación y participación en la dirección por los trabajadores. | |  |  | |  |
|  | El Manual de Gestión de Comunicación contiene: | |  |  | |  |
|  | 1. Diagnóstico de la comunicación | |  |  | |  |
|  | 1. Política, estrategia y objetivos de comunicación. | |  |  | |  |
|  | 1. Planes de comunicación, campañas y acciones de comunicación. | |  |  | |  |
|  | 1. Manual o plan de gestión de la comunicación de crisis | |  |  | |  |
|  | 1. Forma organizativa que garantiza la implementación del sistema de comunicación (misión, funciones, facultades de esta área, competencias profesionales del especialista, presupuesto). | |  |  | |  |
|  | Está elaborada la estrategia de comunicación de la entidad. Incluye | |  |  | |  |
|  | 1. Descripción y coherencia entre objetivos, públicos y acciones. | |  |  | |  |
|  | 1. Incluye las acciones a desarrollar por la prensa nacional y extranjera. Uso de Internet y redes sociales. Uso de otros medios y soportes. | |  |  | |  |
|  | 1. Incluye la gestión de eventos (ferias, exposiciones, congresos, talleres, entre otros) en la entidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Campañas de comunicación. (comunicación comercial, política y organizacional). | |  |  | |  |
|  | 1. Productos o piezas comunicativas coherentes con la estrategia de comunicación. | |  |  | |  |
|  | 1. En las entidades que realizan actividades de exportación contemplan la publicidad y promoción dentro de la Estrategia de Exportaciones. Qué estructura o persona la realiza como parte de sus funciones. | |  |  | |  |
|  | Se divulgan ampliamente al personal las medidas de control interno que se implantan en la entidad. | |  |  | |  |
|  | La entidad cuenta con una estrategia de atención a los trabajadores y trabajadoras y con el Reglamento de la estimulación moral de los trabajadores. | |  |  | |  |
|  | Se comunica a todos los trabajadores, con los detalles necesarios, clara y despejada de tecnicismos los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma, de manera tal que logren convocar a cada hombre y mujer a la solución de los problemas y al cumplimiento exitoso de las medidas para su erradicación definitiva. | |  |  | |  |
|  | Cuentan con adecuados mecanismos de comunicación para el reporte de quejas y denuncias por parte de los trabajadores; y se garantiza el tratamiento confidencial al reporte recibido. | |  |  | |  |
|  | Existe receptividad por parte de la administración frente a las sugerencias de los trabajadores sobre las maneras de aumentar la productividad y la calidad, y se le brinda un tratamiento oportuno a estas. | |  |  | |  |
|  | Están definidas las acciones de información y canales de comunicación interpersonal, grupal y masiva, para la divulgación y educación sobre la perspectiva demográfica, de género, la atención a los jóvenes y a las personas y barrios en situación de vulnerabilidad, que fomente un mayor reconocimiento e identificación en la sociedad en general, comunidades y en las familias. | |  |  | |  |
|  | Está elaborado el plan para la gestión de la comunicación de crisis. | |  |  | |  |
|  | El plan para la gestión de la comunicación de crisis tiene enfoque preventivo y define entre otros los siguientes aspectos:   1. riesgos potenciales, 2. posibles públicos implicados y la producción de mensajes para ellos, 3. recursos humanos, materiales y financieros disponibles, 4. acciones comunicativas 5. medios, canales y soportes a emplear, 6. formación y entrenamiento, 7. evaluación de impacto y valoración integral posterior a la crisis. | |  |  | |  |
|  | Están implementadas por la entidad políticas para la gestión de la información y la comunicación en el ciberespacio (sitios web, redes sociales y plataformas digitales) conforme a lo establecido legalmente | |  |  | |  |
| **Contenido, calidad y responsabilidad** | | | | | | |
|  | La información que se procesa y transmite, brinda la situación existente en un determinado momento, de forma confiable, oportuna, suficiente, pertinente y con la calidad requerida. | |  |  | |  |
|  | **Del ejercicio de la publicidad y el patrocinio** | |  |  | |  |
|  | Desarrolla acciones de publicidad u otras prácticas comerciales (promoción de ventas, publicidad en el punto de venta) como parte de su plan de mercadotecnia | |  |  | |  |
|  | Posee política, procedimiento, directriz o documento afín que regula las prácticas publicitarias que realiza la organización | |  |  | |  |
|  | Se acredita la licitud de las fuentes de financiamiento utilizadas para el ejercicio de publicidad o el patrocinio | |  |  | |  |
|  | Posee contrato para formalizar las relaciones con los diferentes actores del proceso publicitario (creativos, agencias, medios) | |  |  | |  |
|  | El creativo contratado está debidamente registrado y/o autorizado (ONDi, ACCS, Registro del creador audiovisual) | |  |  | |  |
|  | La agencia publicitaria contratada está acreditada legalmente por el Instituto de Información y comunicación social | |  |  | |  |
|  | Comparte mensajes publicitarios en la vía pública o exteriores y posee aprobación del contenido por la estructura del ICS que corresponde | |  |  | |  |
|  | Posee la aprobación del INOTU para la colocación del soporte | |  |  | |  |
|  | Comparte mensajes publicitarios en los soportes móviles de la organización | |  |  | |  |
|  | Los mensajes publicitarios en los soportes móviles se coloca en los laterales y la parte superior de los vehículos y expone únicamente la marca de la organización | |  |  | |  |
|  | Desarrolla o recibe acciones de patrocinio | |  |  | |  |
|  | Posee política, procedimiento, directriz o documento afín que regula las prácticas de patrocinio que realiza la entidad | |  |  | |  |
|  | Posee contrato para formalizar las relaciones de patrocinio que se establecen en su organización | |  |  | |  |
|  | La información que se genera en la entidad permite a los cuadros y demás trabajadores cumplir sus obligaciones y responsabilidades. | |  |  | |  |
|  | La oportunidad de la información permite la toma de decisiones para disminuir los riesgos. | |  |  | |  |
|  | Están definidos los indicadores de rendimiento y de desempeño de tipos cualitativos y cuantitativos, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados. | |  |  | |  |
|  | Los informes reflejan el desempeño con los objetivos y metas fijados. | |  |  | |  |
|  | Se conoce en todo momento quién es el emisor y receptor de cada información y la responsabilidad que contrae quien la utilice. | |  |  | |  |
|  | Existe:   1. Políticas definidas para evaluar la calidad de la información relevante, su organización y conservación que permita ser auditada | |  |  | |  |
|  | 1. Procedimientos que garantizan el cumplimiento de lo establecido para la gestión de la estadística oficial que se emite al Sistema Estadístico Nacional, según lo establecido por la legislación vigente de la ONEI. | |  |  | |  |
|  | 1. Disponibilidad y acceso a las metodologías establecidas para la elaboración de los Formularios que garantizan calidad y confiabilidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Legitimidad del contenido de cada indicador estadístico acorde al proceder metodológico establecido por el órgano estadístico. | |  |  | |  |
|  | 1. Evaluación dentro del proceso de aprobación administrativa de normativas internas, los posibles impactos de las mismas sobre los sistemas de información establecidos en la entidad. | |  |  | |  |
|  | 1. Procedimientos necesarios que garantizan el uso adecuado de las herramientas de uso estadístico establecidas por la ONEI: Registros, Codificadores y Clasificadores. | |  |  | |  |
|  | Las respuestas a las quejas y opiniones del público externo, es utilizada en el mejoramiento de los procesos. | |  |  | |  |
| **Rendición de cuentas** | | | | | | |
|  | Tiene en cuenta su entidad el tratamiento de la evidencia documental prevista en la legislación, normas y principios de la gestión documental y archivo que permita, de forma transparente y responsable la rendición de cuenta de los cuadros y funcionarios. | |  |  | |  |
|  | Existe un procedimiento para la rendición de cuenta de las diferentes áreas de la entidad ante su consejo de dirección. Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuentas de los cuadros. | |  |  | |  |
|  | Se hace uso de los indicadores de rendimiento y de desempeño de tipos cualitativos y cuantitativos definidos, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados en los informes de rendición de cuenta. | |  |  | |  |
|  | Existe el procedimiento que implementa en la entidad la “Metodología para la rendición de cuenta de la administración a los trabajadores”, aprobada por la Resolución No. 146/2024 de la CGR. | |  |  | |  |
|  | Antes de ser aprobado o no por la asamblea de afiliados en sus reuniones periódicas, el informe de rendición de cuenta se circula o se da a conocer a los trabajadores por las vías establecidas. | |  |  | |  |
|  | Existe en actas, evidencia del proceso de rendiciones de cuenta y los acuerdos adoptados. | |  |  | |  |
|  | El proceso de rendición de Cuenta incluye el uso de la estadística oficial como evidencia de resultados, grado de eficiencia y eficacia de la gestión siempre que corresponda. | |  |  | |  |
|  | Los cuadros y funcionarios rinden cuenta periódicamente a la instancia correspondiente de forma integral acerca del desempeño y del resultado de su gestión, toma de decisiones y justificación de las mismas, teniendo presente la importancia del componente ético en su actuación y conducta. | |  |  | |  |
|  | En la rendición de cuenta se informan los aspectos relacionados con: | |  |  | |  |
|  | 1. La gestión, administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos. | |  |  | |  |
|  | 1. el cumplimiento del mandato conferido. | |  |  | |  |
|  | Se explica a los trabajadores de forma periódica en su asamblea de afiliados, las causas que, a juicio de la administración, provocan las desviaciones e incumplimientos, sus responsables y se presenta el plan de medidas para su seguimiento, hasta la erradicación de los problemas detectados. | |  |  | |  |
|  | Periódicamente se rinde cuenta al nivel superior al que se subordina la entidad. | |  |  | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado y aprobado** (6) | | | |
| **Elaborado por:** Nombre (s) y apellidos | Cargo | Firma | Fecha |
|  |  |  |  |
| **Aprobado por el jefe de la unidad organizativa autocontrolada:** Nombre(s) y apellidos | Cargo | Firma | Fecha |
|  |  |  |  |